

Bruxelles, 21 noiembrie 2025  
(OR. en)

15772/25

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

## NOTĂ DE ÎNSOȚIRE

---

Sursă:	Secretara Generală a Comisiei Europene, sub semnătura dnei Martine DEPREZ, Directoare
Data primirii:	20 noiembrie 2025
Destinatar:	Dna Thérèse BLANCHET, Secretară Generală a Consiliului Uniunii Europene

---

Nr. doc. Csie:	COM(2025) 848 final
Subiect:	COMUNICARE A COMISIEI CĂTRE PARLAMENTUL EUROPEAN, CONSILIU, COMITETUL ECONOMIC ȘI SOCIAL EUROPEAN ȘI COMITETUL REGIUNILOR Agenda 2030 pentru protecția consumatorilor și planul de acțiune pentru consumatori în cadrul pieței unice „Un nou impuls pentru protecția consumatorilor, competitivitate și creștere durabilă”

---

În anexă, se pune la dispoziția delegațiilor documentul COM(2025) 848 final.

---

Anexă: COM(2025) 848 final



Bruxelles, 19.11.2025  
COM(2025) 848 final

**COMUNICARE A COMISIEI CĂTRE PARLAMENTUL EUROPEAN, CONSILIU,  
COMITETUL ECONOMIC ȘI SOCIAL EUROPEAN ȘI COMITETUL  
REGIUNILOR**

**Agenda 2030 pentru protecția consumatorilor și planul de acțiune pentru consumatori  
în cadrul pieței unice  
„Un nou impuls pentru protecția consumatorilor, competitivitate și creștere durabilă”**

{SWD(2025) 848 final}

## COMUNICARE A COMISIEI CĂTRE PARLAMENTUL EUROPEAN, CONSILIU, COMITETUL ECONOMIC ȘI SOCIAL EUROPEAN ȘI COMITETUL REGIUNILOR

### Agenda 2030 pentru protecția consumatorilor și planul de acțiune pentru consumatori în cadrul pieței unice „Un nou impuls pentru protecția consumatorilor, competitivitate și creștere durabilă”

Protecția consumatorilor reprezintă o componentă esențială a Uniunii noastre și se află în centrul pieței noastre unice<sup>1</sup>. Aceasta garantează consumatorilor europeni posibilitatea de a face alegeri în cunoștință de cauză, siguranță la achiziționarea bunurilor și serviciilor, tratament echitabil în contracte și tranzacții și acces la căi de atac eficiente. O agendă solidă pentru protecția consumatorilor este esențială pentru a aduce o schimbare reală în viața de zi cu zi a acestora și pentru a atinge obiectivele noastre generale și interdependente, și anume competitivitatea și prosperitatea durabilă, protejarea democrației și promovarea echității sociale<sup>2</sup>.

Consumatorii europeni beneficiază de unele dintre cele mai ridicate niveluri de protecție din lume, însă se confruntă în continuare cu numeroase provocări. Printre acestea se numără costul ridicat al vieții și incertitudinea socioeconomică; impactul schimbărilor climatice; expunerea la produse nesigure și la practici comerciale neloiale, în special online; obstacole persistente în calea achizițiilor transfrontaliere; și dificultăți în obținerea reparațiilor. Piața UE se confruntă, de asemenea, cu provocări tot mai mari din cauza creșterii semnificative a importurilor din afara UE în cadrul comerțului electronic, în special a coletelor cu valoare scăzută importate și livrate direct consumatorilor, care prezintă riscuri pentru sănătatea și siguranța acestora, sunt nesustenabile din punct de vedere al mediului și generează concurență neloială pentru întreprinderile conforme din UE<sup>3</sup>.

Protecția consumatorilor, competitivitatea și prosperitatea durabilă se consolidează reciproc. Astfel cum se menționează în [raportul Letta](#), îmbunătățirea protecției consumatorilor stimulează un mediu competitiv care aduce beneficii atât consumatorilor, cât și întreprinderilor. Cu 450 de milioane de consumatori pe piața unică și cu cheltuielile gospodăriilor reprezentând peste 51 % din PIB-ul UE<sup>4</sup> (cea mai mare componentă a activității economice din Uniune), consumatorii joacă un rol esențial în „sala motoarelor” economiei europene. Nevoile, motivațiile, preferințele, preocupările și, în cele din urmă, alegerile lor sunt motorul concurenței, al inovării, al investițiilor și al creșterii durabile.

---

<sup>1</sup> Articolul 12 din Tratatul privind funcționarea Uniunii Europene și articolul 38 din Carta drepturilor fundamentale a Uniunii Europene.

<sup>2</sup> [Prioritățile Comisiei Europene pentru perioada 2024-2029](#).

<sup>3</sup> În februarie 2025, Comisia Europeană a prezentat [Comunicarea privind un set cuprinzător de instrumente pentru un comerț electronic sigur și sustenabil](#). Vor fi necesare progrese rapide pe mai multe fronturi, inclusiv eliminarea scutirii de taxe vamale pentru produsele cu o valoare mai mică de 150 EUR, ca parte a reformei vamale, consolidarea cooperării cu țările de origine ale acestor produse pentru a aborda siguranța produselor la sursă și consolidarea capacităților noastre de asigurare a respectării legislației în domeniul vamal, al supravegherii pieței și al protecției consumatorilor.

<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).

Acești factori influențează, de asemenea, dacă produsele sunt importate, cultivate sau fabricate în UE și, în consecință, au un impact asupra tranziției juste în ansamblu.

La rândul său, o piață competitivă a UE sporește bunăstarea consumatorilor, oferind o gamă largă de bunuri și servicii de calitate la prețuri accesibile. Un cadru solid de protecție a consumatorilor oferă norme și stimulente pentru a crea încrederea, garanțiile și securitatea juridică de care au nevoie atât consumatorii, cât și întreprinderile. De exemplu, pentru a aborda riscurile generate de creșterea exponențială a importurilor din comerțul electronic, implementarea și asigurarea respectării riguroase a normelor UE privind drepturile consumatorilor și siguranța produselor sunt esențiale nu numai pentru a proteja consumatorii, ci și pentru a proteja întreprinderile conforme împotriva concurenței neloiale.

Pe lângă acest rol economic central, politica de protecție a consumatorilor are o dimensiune socială, protectoare și stabilizatoare intrinsecă, cu o importanță și mai mare în vremurile tulburi cu care se confruntă Europa și lumea în prezent. Prin crearea unui cadru care protejează drepturile oamenilor, asigură practici de piață echitabile și urmărește bunăstarea colectivă și nediscriminarea, politica de protecție a consumatorilor promovează echitatea socială și consolidează încrederea în democrație. De exemplu, politica de protecție a consumatorilor poate atenua dificultățile legate de costul ridicat al vieții și poate reduce preocupările privind mediul prin sprijinirea economiei circulare și prin promovarea disponibilității unor produse sustenabile, atractive și la prețuri accesibile.

Acesta este contextul în care Comisia Europeană prezintă **Agenda 2030 pentru protecția consumatorilor (denumită în continuare „Agenda”)**, un nou cadru strategic pentru politica UE în materie de protecție a consumatorilor, care stabilește priorități și acțiuni concrete pentru următorii cinci ani.

Agenda cuprinde o gamă largă de acțiuni care răspund direct provocărilor-cheie și reflectă caracterul transversal al politicii de protecție a consumatorilor. Scopul său este de a spori protecția consumatorilor și de a stimula competitivitatea, echitatea socială și creșterea durabilă, în special prin consolidarea punerii în aplicare, a aplicării și a asigurării respectării consecvente și eficiente a normelor UE și prin abordarea provocărilor importante, cum ar fi echitatea digitală și protecția consumatorilor online.

Agenda abordează patru **domenii-cheie prioritare**. În primul rând, având în vedere rolul central al protecției consumatorilor în buna funcționare a pieței unice și importanța pieței unice în crearea prosperității și stimularea competitivității Europei, Agenda include un **plan de acțiune pentru consumatori în cadrul pieței unice**. Acest plan de acțiune completează [strategia privind piața unică](#), abordând aspecte specifice din cadrul pieței unice care afectează în mod direct consumatorii. Celelalte priorități ale Agendei sunt **echitatea digitală și protecția consumatorilor online, consumul durabil, precum și asigurarea respectării legislației și accesul la măsuri reparatorii**.

Necesitatea de adaptare la o societate în continuă schimbare și creșterea comerțului electronic sporesc complexitatea și riscurile pentru anumite grupuri de consumatori, cum ar fi persoanele cu dizabilități, persoanele în vârstă, tinerii consumatori sau familiile cu venituri reduse. **Protejarea consumatorilor aflați în situații vulnerabile** este, prin urmare, o **prioritate generală** importantă care se regăsește în toate domeniile Agendei. Aceasta include protejarea copiilor în calitate de consumatori în mediul digital, precum și abordarea impactului costului ridicat al vieții, care face ca multor persoane să le fie tot mai dificil să își asigure nevoi de bază, precum alimentele, energia și locuința.

**Simplificarea și reducerea sarcinii administrative** reprezintă, de asemenea, o **prioritate generală**, în conformitate cu obiectivele stabilite în [Busola pentru competitivitate](#). În acest sens, Agenda urmărește să simplifice și să clarifice normele de protecție a consumatorilor, să reducă sarcina administrativă inutilă și să permită întreprinderilor să își desfășoare activitatea într-un mediu clar, echitabil și previzibil, menținând totodată standarde solide de protecție a consumatorilor. Consolidarea și simplificarea cadrului de asigurare a respectării legislației reprezintă o componentă esențială a Agendei, sprijinindu-i pe operatorii economici în vederea reducerii costurilor de conformitate și a valorificării oportunităților oferite de piața unică. La rândul lor, simplificarea și reducerea sarcinii ar trebui, de asemenea, să permită întreprinderilor să contribuie la reducerea presiunilor asupra costului vieții.

Acțiunile prevăzute în Agendă vor fi susținute de o cooperare internațională activă, atât la nivel bilateral, cât și multilateral. UE va continua să colaboreze cu țări din întreaga lume și să participe la forumuri multilaterale, precum Organizația Mondială a Comerțului (OMC), Conferința Națiunilor Unite pentru Comerț și Dezvoltare (UNCTAD) și Organizația pentru Cooperare și Dezvoltare Economică (OCDE), pentru a promova un nivel ridicat de protecție a consumatorilor și pentru a sprijini condiții de concurență echitabile pentru întreprinderi. UE va continua să colaboreze cu partenerii interesați prin dialoguri informale cu consumatorii și să coopereze cu autoritățile relevante, în special în ceea ce privește siguranța produselor vândute online, precum și să organizeze Săptămâna internațională a siguranței produselor o dată la doi ani. De asemenea, Comisia va continua să sprijine țările candidate în procesul de aliniere la acquis-ul UE în materie de protecție a consumatorilor, ca parte a procesului de extindere a Uniunii.

Agenda se bazează pe realizările [noii Agende privind consumatorii](#), adoptată în 2020, fiind totodată rezultatul unor discuții ample cu părțile interesate<sup>5</sup>. Pentru a-și atinge obiectivele și a-și pune în aplicare acțiunile, este esențial **un cadru de guvernare incluziv, transparent și dinamic**. Comisia va coopera în mod structurat cu toate părțile interesate, printre care statele membre și Parlamentul European, asociațiile de întreprinderi, mediul academic și societatea civilă, inclusiv organizațiile de consumatori. Implicarea activă a acestora pe parcursul procesului de punere în aplicare a Agendei va fi esențială pentru succesul său.

## 1. FINALIZAREA PIEȚEI UNICE: UN PLAN DE ACȚIUNE PENTRU CONSUMATORI

Piața unică este una dintre cele mai mari realizări ale UE. Aceasta oferă **beneficii semnificative** consumatorilor, cum ar fi o gamă mai largă de opțiuni și prețuri mai mici, reprezentând totodată un atu esențial pentru stimularea competitivității europene. Cu toate acestea, numeroase bariere împiedică în continuare consumatorii și întreprinderile să valorifice pe deplin potențialul pieței unice. Finalizarea pieței unice este, prin urmare, o prioritate deosebit de urgentă. Prezentul plan de acțiune completează măsurile incluse în Strategia privind piața unică și în viitoarea foaie de parcurs privind piața unică până în 2028. Acesta abordează obstacolele care îi împiedică pe consumatori să obțină beneficii suplimentare de pe urma pieței unice, în special în domeniul accesului la bunuri și servicii — în particular servicii financiare, mobilitate și transport.

---

<sup>5</sup> A se vedea raportul de sinteză însoțitor care rezumă activitățile de consultare a părților interesate, SWD(2025) 848.

De la adoptarea sa în 2018, [Regulamentul privind geoblocarea](#) a îmbunătățit accesul consumatorilor la bunuri și servicii transfrontaliere prin eliminarea geoblocării nejustificate și a altor forme de discriminare în materie de vânzări online pe criterii de cetățenie sau loc de reședință ori de stabilire. Cu toate acestea, persistă provocări legate de punerea corectă în aplicare a regulamentului<sup>6</sup>. În februarie 2025, Comisia a lansat o evaluare formală a regulamentului pentru a stabili dacă acesta și-a atins obiectivele. În paralel, Comisia va analiza în continuare beneficiile, provocările și posibilele riscuri ale extinderii domeniului de aplicare al acestuia.

Barierile transfrontaliere care limitează opțiunile consumatorilor nu se limitează la mediul online. **Constrângerile teritoriale în materie de aprovizionare**, adică restricții impuse de unii producători care fac foarte dificilă sau imposibilă achiziționarea de produse într-un stat membru și revânzarea acestora într-un alt stat membru de către comercianții cu amănuntul, fie online, fie din magazine fizice, fragmentează, totodată, piața unică și pot conduce la prețuri mai mari, contribuind astfel la creșterea costului vieții<sup>7</sup>. Astfel cum s-a anunțat în Strategia privind piața unică, Comisia va elabora instrumente pentru a acționa împotriva constrângerilor teritoriale nejustificate în materie de aprovizionare în situațiile care nu intră în domeniul de aplicare al dreptului concurenței. În paralel, Comisia va continua să asigure cu fermitate respectarea normelor în materie de concurență.

Un alt domeniu în care consumatorii se confruntă cu obstacole este **furnizarea transfrontalieră de servicii financiare**. Deși ponderea consumatorilor care achiziționează servicii financiare în străinătate a crescut, aceasta rămâne foarte redusă în cazul anumitor categorii de produse, precum creditele de consum, creditele ipotecare și asigurările. Creșterea furnizării transfrontaliere de servicii financiare cu amănuntul, protejând în același timp consumatorii împotriva împrumuturilor nechibzuite și a îndatorării excesive, poate genera beneficii pentru consumatori și oportunități de afaceri pentru furnizorii de servicii financiare. Totodată, consumatorii se pot confrunta în continuare cu restricții atunci când încearcă să deschidă un cont de plăți într-un alt stat membru. [Uniunea europeană a economiilor și a investițiilor](#) va promova o integrare mai profundă a piețelor de capital — alături de un sistem bancar integrat — și va îmbunătăți furnizarea transfrontalieră de fonduri. Aceasta va stimula participarea investitorilor de retail pe piețele de capital, în special prin încercarea de a spori disponibilitatea și utilizarea **conturilor de economii și de investiții** care pot permite consumatorilor să obțină randamente mai mari pe termen lung din investițiile pe piețele financiare, astfel cum se prevede în [Recomandarea Comisiei către statele membre privind conturile de economii și de investiții](#). Comisia va colabora, de asemenea, cu statele membre pentru a asigura **punerea în aplicare și respectarea efectivă a legislației existente în materie de servicii financiare**, cum ar fi [Directiva privind conturile de plăți](#). Directiva le interzice prestatorilor de servicii să discrimineze consumatorii din UE pe motive de cetățenie sau de reședință atunci când aceștia solicită acces la un cont bancar și le conferă tuturor consumatorilor cu reședința legală în UE dreptul la un cont de plăți de bază. Pentru a consolida **asigurarea respectării** acestor norme, Comisia va lua în considerare includerea [Regulamentului](#)

---

<sup>6</sup> A se vedea: [Documentul de lucru al serviciilor Comisiei privind impactul Regulamentului privind geoblocarea și progresele înregistrate în ceea ce privește reducerea în continuare a barierelor transfrontaliere](#) și [Raportul special al Curții de Conturi Europene: Geoblocarea nejustificată în comerțul electronic](#). A se vedea, de asemenea: [Geoblocarea – în continuare un domeniu de preocupare pentru ECC-Net](#).

<sup>7</sup> Un [studiu](#) realizat pentru Comisia Europeană a estimat că, în cazul în care constrângerile teritoriale în materie de aprovizionare ar fi eliminate, consumatorii ar putea economisi până la 14,1 miliarde EUR pe an la achiziționarea anumitor produse.

[privind zona unică de plăți în euro](#), care conține o normă ce interzice **discriminarea pe bază de IBAN**<sup>8</sup>, în domeniul de aplicare al [Regulamentului privind cooperarea în materie de protecție a consumatorului](#). Comisia se va concentra, de asemenea, pe punerea în aplicare a strategiei [UE de alfabetizare financiară](#), care urmărește să le permită consumatorilor să își gestioneze mai bine finanțele personale și să participe pe piețele de capital pe o bază sigură și solidă, în special într-un context de digitalizare a serviciilor. În 2028, Comisia intenționează să efectueze un test de rezistență cuprinzător al legislației UE privind serviciile financiare de consum pentru a evalua reziliența acesteia, a identifica oportunitățile de simplificare a normelor și a se asigura că aceasta rămâne adecvată scopului într-un peisaj financiar în evoluție rapidă.

Pe lângă posibilitatea de a avea acces la bunuri și servicii în întreaga UE, **libera circulație a persoanelor** în cadrul pieței unice le permite consumatorilor să se bucure de toate avantajele unei Europe fără frontiere. Atunci când călătoresc, consumatorii au nevoie de acces la servicii de mobilitate, transport și comunicații electronice accesibile ca preț, de înaltă calitate, neîntrerupte și ușor de utilizat, susținute de un set solid de drepturi.

În ceea ce privește serviciile de comunicații electronice, [normele UE privind serviciile de roaming](#) le permit consumatorilor care călătoresc în interiorul UE/SEE să își utilizeze telefoanele pentru a apela, a trimite SMS-uri și a accesa internetul fără costuri suplimentare. UE a încheiat deja acorduri care vor extinde efectiv zona de roaming a UE la Ucraina și Moldova începând cu 1 ianuarie 2026. De asemenea, Comisia a inițiat procedura de revizuire a normelor UE privind comunicațiile electronice în ceea ce privește drepturile utilizatorilor finali și serviciul universal.

Deși cererea de **călătorii multimodale** este în creștere, consumatorii se confruntă în continuare cu numeroase obstacole în ceea ce privește compararea tarifelor, găsirea celei mai bune opțiuni de călătorie, rezervarea călătoriilor și valorificarea drepturilor lor în caz de perturbare. Acest lucru este valabil în special în transportul feroviar. Viitoarele propuneri referitoare la un **regulament privind un sistem digital unic de rezervare și de emitere a biletelor**, la **Regulamentul privind serviciile de mobilitate digitală multimodală** și la revizuirea specifică a [Regulamentului privind drepturile călătorilor din transportul feroviar](#), împreună cu viitoarea adoptare a actelor legislative din cadrul [Pachetului privind mobilitatea pasagerilor](#), vor aborda o parte importantă dintre aceste provocări. Pachetul privind mobilitatea pasagerilor include revizuirea regulamentelor UE privind drepturile pasagerilor, precum și a [Directivei privind pachetele de servicii de călătorie din 2015](#). Odată cu finalizarea revizuirii acestei directive se va asigura o protecție mai eficace a consumatorilor, inclusiv prin noi norme privind voucherele, care impun consimțământul explicit al călătorilor, precum și prin furnizarea unor informații mai clare consumatorilor și reducerea semnificativă a numărului formularelor de informare. Finalizarea revizuirii legislației UE privind **drepturile pasagerilor** va asigura, în special, o aplicare mai eficace a acestora, va crea drepturi pentru pasageri în contextul călătoriilor multimodale, va îmbunătăți drepturile pasagerilor cu dizabilități și mobilitate redusă, va spori informarea pasagerilor cu privire la drepturile lor și va clarifica normele privind rambursarea biletelor de avion atunci când sunt rezervate prin intermediari. Comisia va prezenta, de asemenea, o revizuire a [Regulamentului privind serviciile aeriene](#). Aceasta

---

<sup>8</sup> Regulamentul privind zona unică de plăți în euro prevede că băncile și întreprinderile trebuie să trateze în mod egal numerele de cont bancar internațional (IBAN) din toate statele membre ale UE, asigurându-se că persoanele fizice și întreprinderile pot efectua tranzacții transfrontaliere fără a se confrunta cu bariere nejustificate pe baza originii IBAN-ului lor.

va include acțiuni specifice de consolidare a normelor de protecție a consumatorilor, în special prin clarificarea drepturilor privind numărul minim de bagaje de mână permise<sup>9</sup> și a caracteristicilor și serviciilor care trebuie incluse ca standard în toate biletele de avion, precum și prin creșterea transparenței și a comparabilității biletelor de avion.

Trecerea la o **mobilitate curată** necesită, totodată, eliminarea barierelor care împiedică utilizarea vehiculelor cu emisii zero atât pe plan intern, cât și la nivel transfrontalier. Pe măsură ce tot mai mulți consumatori achiziționează autoturisme electrice, aceștia au nevoie de o piață funcțională și competitivă a serviciilor de încărcare. Infrastructura publică de încărcare a UE a s-a extins semnificativ datorită [Regulamentului privind infrastructura pentru combustibili alternativi](#). Acest regulament a introdus, de asemenea, dispoziții menite să faciliteze procesele de plată și să îmbunătățească transparența prețurilor de reîncărcare. În 2026, Comisia va revizui Regulamentul privind infrastructura pentru combustibili alternativi și va evalua eficacitatea dispozițiilor existente, precum și necesitatea unor acțiuni suplimentare pentru a asigura transparența deplină a prețurilor și metode de plată simple.

Ca parte a viitoarei **strategii a UE privind turismul durabil**, Comisia va analiza, de asemenea, modalitățile de a face **închirierea transfrontalieră de autoturisme** mai accesibilă pentru consumatori. În conformitate cu Strategia privind piața unică, Comisia are în vedere aplicarea normelor și principiilor pieței unice a UE în **sectorul taxiurilor și al închirierii de vehicule cu conducător auto**.

Comerțul transfrontalier este o componentă esențială a pieței europene a autoturismelor de ocazie<sup>10</sup>. Totuși, lipsa unor informații fiabile privind kilometrajul, întreținerea și istoricul accidentelor subminează încrederea consumatorilor și îi expune riscului unor practici frauduloase. Mai multe state membre au instituit deja diverse sisteme pentru a remedia această problemă. [Pachetul privind inspecția tehnică auto](#), adoptat în aprilie 2025, include măsuri de combatere a manipulării frauduloase a odometrelor în vânzările interne și transfrontaliere de vehicule rulate. Aceste măsuri vor garanta furnizarea unor informații corecte consumatorilor, consolidând astfel protecția acestora pe piața vehiculelor de ocazie. În plus, Comisia lucrează la revizuirea [Directivei privind etichetarea autovehiculelor](#), pentru a asigura o mai bună informare a consumatorilor.

**Portofelele europene pentru identitatea digitală**, care vor fi disponibile în fiecare stat membru până în 2026, vor facilita stocarea și partajarea de către consumatori a principalelor documente de călătorie, de exemplu vize și pașapoarte digitale, precum și utilizarea acestora în vederea înregistrării cu ușurință pentru zboruri și la hoteluri, a deschiderii unui cont bancar, a închirierii unui autoturism, a reînnoirii prescripțiilor medicale și a accesării altor servicii private și publice transfrontaliere.

Este necesară o monitorizare atentă a **costului vieții și a tendințelor economice de pe piața unică** pentru a elabora măsuri de politică în materie de protecție a consumatorilor care să elimine barierele, să sprijine egalitatea socială și să asigure standarde ridicate de bunăstare a consumatorilor. Pe baza datelor și a vizualizărilor Eurostat disponibile, Comisia își va consolida **instrumentele online** pentru a urmări evoluția prețurilor bunurilor și serviciilor de consum de bază pe piața unică într-un mod accesibil și ușor de

---

<sup>9</sup> Fără a aduce atingere negocierilor în derulare privind revizuirea legislației UE referitoare la drepturile pasagerilor.

<sup>10</sup> Studiul JRC, „[A review of the used car market in the European Union](#)” (O analiză a pieței autoturismelor de ocazie din Uniunea Europeană), 2025.

înțeles, inclusiv în scopuri de cercetare și de elaborare a politicilor. De asemenea, Comisia va dezvolta în continuare componentele [Tabloului de bord al condițiilor pentru consumatori](#) care se referă la costul vieții. În cele din urmă, Comisia va prezenta în 2026 prima **strategie a UE pentru combaterea sărăciei**, pentru a sprijini accesul oamenilor la măsurile de protecție și la serviciile esențiale de care au nevoie și pentru a stabili o cale clară de reducere a numărului persoanelor afectate de sărăcie cu 15 milioane până în 2030 și de eradicare a sărăciei în Europa până în 2050, prin abordarea cauzelor profunde ale acesteia. Totodată, acest demers va fi susținut și de o **Garanție pentru copii** consolidată, în vederea protejării acestora împotriva sărăciei și excluziunii sociale.

### Acțiuni

- Finalizarea evaluării **Regulamentului privind geoblocarea** (T2 2026) și analizarea în continuare a beneficiilor, provocărilor și posibilelor riscuri ale extinderii domeniului său de aplicare.
- Dezvoltarea unor instrumente de eliminare a **constrângerilor teritoriale nejustificate în materie de aprovizionare** pentru a acoperi situațiile care nu intră sub incidența legislației în domeniul concurenței, cum ar fi practicile unilaterale ale marilor producători (T4 2026).
- Promovarea furnizării de **servicii financiare transfrontaliere**, prin monitorizarea investițiilor de retail pe piețele de capital și a **disponibilității și utilizării conturilor de economii și de investiții** (2026–2027).
- Îmbunătățirea nivelului de **alfabetizare financiară**, prin punerea în aplicare a Strategiei UE privind alfabetizarea financiară (începând cu T1 2026).
- Introducerea **Portofelelor europene pentru identitatea digitală** în toate statele membre, ca mijloc sigur și fiabil de identificare digitală, cu respectarea vieții private, pentru toate persoanele fizice și juridice din Uniune (T4 2026).
- Încheierea de **acorduri de roaming** cu țările candidate la UE (de exemplu, Ucraina și Moldova începând din ianuarie 2026 și statele din Balcanii de Vest).
- Încurajarea dezvoltării **serviciilor de mobilitate transfrontalieră**, prin:
  - lansarea de inițiative privind **serviciile de mobilitate digitală multimodală, sistemul digital unic de rezervare și de emiteră a biletelor și revizuirea specifică a drepturilor călătorilor din transportul feroviar, pentru a îmbunătăți rezervarea călătoriilor** atunci când se combină moduri diferite de transport sau operatori diferiți, în special în transportul feroviar (proponeri legislative – T1 2026);
  - revizuirea **Regulamentului privind infrastructura pentru combustibili alternativi** (2026);
  - lansarea unei **inițiative privind închirierile auto transfrontaliere** (T2 2026).
- Consolidarea **monitorizării și analizei condițiilor și tendințelor consumatorilor**, inclusiv a **costului vieții** (până la sfârșitul anului 2026).

## 2. ECHITATEA DIGITALĂ ȘI PROTECȚIA CONSUMATORILOR ÎN MEDIUL ONLINE

Economia digitală a adus numeroase beneficii consumatorilor. Aceasta a introdus noi produse și servicii și a transformat viața consumatorilor în multe moduri, de la modul în care facem cumpărături, la modul în care consumăm divertisment, accesăm informații și interacționăm cu întreprinderile. Odată cu intensificarea comerțului electronic, dezvoltarea de noi tehnologii și utilizarea tot mai frecventă a inteligenței artificiale (IA), este important să se asigure că legislația UE în materie de protecție a consumatorilor continuă să ofere un nivel ridicat de protecție în mediul digital actual, menținând autonomia consumatorilor și libertatea lor de alegere.

[Regulamentul privind serviciile digitale](#), [Regulamentul privind piețele digitale](#) și [Regulamentul privind inteligența artificială](#) au consolidat cadrul de reglementare al UE în domeniul digital, cu beneficii clare pentru consumatori și întreprinderi<sup>11</sup>. Aplicarea eficace și consecventă a acestor norme este esențială pentru a aborda riscurile și provocările cu care se confruntă consumatorii în mediul online. Cu toate acestea, [verificarea adecvării legislației UE în materie de protecție a consumatorilor din perspectiva echității digitale](#) a identificat deficiențe și practici problematice în mediul digital, care necesită acțiuni la nivelul UE pentru a elimina lacunele în ceea ce privește protecția consumatorilor, a reduce insecuritatea juridică pentru întreprinderi, a preveni fragmentarea legislativă și a facilita asigurarea respectării legii.

De exemplu, Regulamentul privind serviciile digitale abordează deja mai multe aspecte ale provocărilor cu care se pot confrunta consumatorii online. Cu toate acestea, practicile comerciale problematice vizează toate tipurile de comercianți, inclusiv pe cei care nu intră în domeniul de aplicare al Regulamentului privind serviciile digitale, cum ar fi site-urile de comerț electronic și serviciile digitale care nu se bazează pe intermedierea de conținut. Legislația orizontală a UE în materie de protecție a consumatorilor oferă o „plasă de siguranță” pentru toți participanții la piață, într-un mod neutru din punct de vedere tehnologic. Pentru a garanta că această plasă de siguranță este adecvată erei digitale, pe lângă asigurarea punerii în aplicare și a respectării efective a cadrului juridic existent, Comisia va propune, de asemenea, **Actul legislativ privind echitatea digitală** pentru a consolida și mai mult protecția consumatorilor online împotriva unor practici precum: elemente de design manipulator („dark patterns”) care pot influența în mod neechitabil deciziile consumatorilor; caracteristici de proiectare care generează dependență; practici problematice ale influențatorilor; personalizarea neechitabil care exploatează vulnerabilitățile consumatorilor și caracteristicile problematice ale produselor digitale, cum ar fi platformele de comunicare socială, jocurile video și comerțul electronic. Actul legislativ privind echitatea digitală va urmări, de asemenea, simplificarea normelor pentru întreprinderi, în special prin examinarea cerințelor de informare a consumatorilor pentru anumite tipuri de contracte și pentru tranzacțiile repetitive cu aceiași comercianți.

**Minorii sunt consumatori deosebit de vulnerabili.** Aceștia tind să aibă modele de consum specifice și adoptă adesea rapid noile tehnologii și produse digitale, inclusiv produse destinate copiilor foarte mici. Regulamentul privind serviciile digitale conține deja

---

<sup>11</sup> De exemplu, Regulamentul privind serviciile digitale impune o gamă largă de obligații de diligență pentru furnizorii de servicii intermediare online, cum ar fi piețele online, în vederea sporirii siguranței și încrederii utilizatorilor. Acesta obligă, totodată, platformele online foarte mari și motoarele de căutare foarte mari să identifice, să evalueze și să atenueze riscurile sistemice care decurg din proiectarea, funcționarea și utilizarea serviciilor lor, inclusiv pe cele care pot afecta în mod negativ un nivel ridicat de protecție a consumatorilor.

dispoziții pentru protecția minorilor pe platformele online și asigură un nivel ridicat de confidențialitate, siguranță și securitate pentru aceștia<sup>12</sup>. Totuși, expunerea copiilor la practici și caracteristici dăunătoare ale produselor digitale, la comportament agresiv online, la conținut pentru adulți, la promovarea autovătămării și la algoritmi concepuți pentru a le exploata vulnerabilitățile și pentru a stimula dependența generează preocupări urgente care necesită o examinare suplimentară. Prin urmare, Comisia va efectua o **anchetă la nivelul UE cu privire la impactul mai larg al mijloacelor de comunicare socială asupra bunăstării tinerilor**. De asemenea, Comisia va institui **un grup de experți privind copiii și platformele de comunicare socială**, astfel cum a anunțat președinta von der Leyen în discursul privind starea Uniunii din 2025. Actul legislativ privind echitatea digitală va urmări, totodată, consolidarea **protecției consumatorilor vulnerabili în mediul online, inclusiv a minorilor**.

În plus, Comisia va evalua [Directiva serviciilor mass-media audiovizuale](#), care conține norme pentru protecția minorilor împotriva conținutului dăunător, inclusiv online, interzicerea discriminării, stabilirea unor standarde calitative și cantitative pentru comunicările comerciale audiovizuale în vederea protejării consumatorilor, inclusiv a minorilor, precum și promovarea accesibilității pentru persoanele cu dizabilități.

Sistemele de **fraudă online** se numără printre infracțiunile cu cea mai rapidă creștere în mediul digital și cauzează prejudicii semnificative consumatorilor<sup>13</sup>. Comisia a propus [revizuirea Directivei privind serviciile de plată](#) pentru a consolida protecția consumatorilor, inclusiv prin extinderea normelor de prevenire a fraudei pentru prestatorii de servicii de plată și a drepturilor de rambursare ale consumatorilor care devin victime ale fraudei în materie de plăți. În vederea consolidării în continuare a capacității de combatere a fraudei online în UE, Comisia va publica un **plan de acțiune privind fraudă online**. Printre obiectivele acestuia se vor număra intensificarea măsurilor de prevenire, eficientizarea acțiunilor de asigurare a respectării legii și consolidarea sprijinului acordat victimelor fraudelor pentru recuperarea fondurilor. Totodată, pentru a combate fraudă online și escrocheriile financiare, Comisia va continua să valorifice Regulamentul privind serviciile digitale în cadrul activității de asigurare a respectării legii, garantând că platformele online și motoarele de căutare protejează consumatorii împotriva practicilor înșelătoare. Modelul de afaceri „dropshipping”<sup>14</sup> reprezintă, de asemenea, o practică problematică pentru consumatori. Rezultatele sondajului în rândul consumatorilor realizat pentru verificarea adecvării legislației UE din perspectiva echității digitale au indicat necesitatea de a analiza creșterea transparenței în ceea ce privește utilizarea acestui model de afaceri<sup>15</sup>.

Consumatorii se confruntă cu cereri repetate de consimțământ și cu bannere online netransparente pentru cookie-uri, ceea ce îngreunează înțelegerea modului în care sunt

---

<sup>12</sup> Pentru a sprijini platformele online în vederea punerii în aplicare a unei protecții adecvate a minorilor, Comisia lucrează la elaborarea unei soluții software robuste, interoperabile la nivelul UE, de verificare a vârstei, cu respectarea vieții private și ușor de utilizat, bazată pe tehnologia Portofelului UE pentru identitatea digitală.

<sup>13</sup> [Potrivit Sondajului din 2024 privind condițiile pentru consumatori](#): aproape 45 % dintre consumatori au raportat că s-au confruntat cu escrocherii online.

<sup>14</sup> Modelul de afaceri „dropshipping” presupune vânzarea de produse fără ca vânzătorul să le dețină în stoc. Atunci când un consumator comandă un produs, vânzătorul transmite comanda direct furnizorului (angrosist sau producător), care asigură ulterior logistica (livrarea directă către consumator) și, după caz, returnările, fără a fi necesară implicarea vânzătorului.

<sup>15</sup> 72 % dintre respondenți au considerat lipsa de transparență în ceea ce privește modelul de afaceri „dropshipping” drept problematică.

utilizate datele lor și îi privează efectiv de posibilitatea unei alegeri în cunoștință de cauză. Prin **propunere Omnibus privind digitalizarea**, Comisia urmărește să reformeze normele privind cookie-urile, menținând totodată același nivel de protecție a datelor, deoarece sistemul actual este dezavantajos atât pentru consumatori, cât și pentru întreprinderi.

**Digitalizarea serviciilor financiare** oferă consumatorilor soluții de gestiune financiară convenabile și eficiente din punctul de vedere al costurilor, sporește posibilitățile de alegere a serviciilor financiare și îmbunătățește inovarea. Totuși, digitalizarea creează, de asemenea, dificultăți și riscuri semnificative. De exemplu, trecerea la servicii digitale și închiderea sucursalelor bancare fizice pot genera discriminări față de consumatorii care depind de numerar, nu se pot deplasa independent sau cu ușurință la cea mai apropiată unitate bancară, întâmpină dificultăți în tranziția către servicii digitale sau nu au acces la internet. În 2023, Comisia a prezentat mai multe propuneri menite să asigure acceptarea pe scară largă a plăților în numerar, să îmbunătățească accesul consumatorilor la numerar și să promoveze incluziunea financiară. În contextul punerii în aplicare a noii [Directive privind creditele de consum](#), Comisia intenționează să evalueze modul în care digitalizarea afectează piața serviciilor financiare cu amănuntul, punând cu un accent deosebit pe creditele de consum. Aceasta va analiza apariția unor noi actori, produse și practici, precum și provocările și oportunitățile pentru consumatori în utilizarea serviciilor financiare cu amănuntul online.

În conformitate cu Strategia privind piața unică și cu [pachetul de simplificare Omnibus IV](#), Comisia va analiza, de asemenea, modul în care soluțiile digitale, de exemplu etichetarea digitală și instrumentele digitale precum aplicațiile mobile și [pasaportul digital al produsului](#), pot **îmbunătăți accesul consumatorilor la informațiile privind produsele și serviciile, reducând în același timp sarcina administrativă pentru întreprinderi** și garantând că toate informațiile esențiale, de exemplu informațiile privind siguranța produselor, rămân disponibile în format fizic. Schimbul sigur și eficient de informații despre produse între întreprinderi, furnizori, producători și autorități de reglementare ar putea fi facilitat și de viitoarele **portofele europene pentru întreprinderi**, promovând o piață unică mai integrată și mai transparentă.

Deși mediul digital oferă avantaje pentru comunicarea privind **siguranța produselor**, acesta prezintă și provocări specifice. Aceste provocări pot fi legate de vânzarea online de produse periculoase sau de riscurile pentru sănătate și siguranță, inclusiv pentru sănătatea mintală, asociate noilor produse tehnologice. De asemenea, accesibilitatea informațiilor poate constitui o problemă pentru persoanele cu dizabilități. Comisia va analiza vulnerabilitățile specifice ale consumatorilor în mediile online și impactul acestora asupra siguranței produselor. Analiza va include, de exemplu, evaluarea modului în care consumatorii reacționează la avertismente și instrucțiuni specifice în mediul digital, precum și a modului în care noile riscuri în materie de siguranță îi afectează atunci când utilizează diferite produse digitale, cum ar fi aplicațiile și software-ul.

O altă provocare majoră este dezvoltarea și implementarea rapidă a **IA pe piețele de consum**. Tehnologia IA poate oferi avantaje, cum ar fi o eficiență sporită, consiliere personalizată, interacțiuni optimizate cu clienții, precum și economii de costuri. Totuși, ea prezintă și riscuri, inclusiv reducerea interacțiunii umane și probleme care decurg din defecțiuni ale sistemului, părtinire sau inexactități. **Regulamentul UE privind inteligența artificială** a instituit un cadru solid pentru a se asigura că sistemele de IA dezvoltate și utilizate în UE sunt de încredere, incluzând garanții pentru protejarea drepturilor

fundamentale ale omului<sup>16</sup>. Comisia va colabora îndeaproape cu statele membre pentru a asigura punerea în aplicare și respectarea consecventă a Regulamentului privind inteligența artificială și a legislației relevante privind protecția consumatorilor și siguranța produselor. Lista practicilor de IA interzise în temeiul Regulamentului privind inteligența artificială va fi revizuită anual și actualizată în cazul în care se identifică noi probleme. Cadrul de protecție a consumatorilor trebuie în mod imperativ să țină pasul cu evoluțiile tehnologice, iar consumatorii să dispună de informații transparente în momentul interacțiunii cu IA (de exemplu, atunci când utilizează servicii de asistență clienți bazate pe IA sau când solicită informații și consiliere de la asistenți virtuali), astfel încât să fie pe deplin conștienți de natura interacțiunii și de posibilele riscuri<sup>17</sup>.

### Acțiuni

- Propunerea unui **act legislativ privind echitatea digitală**, în vederea combaterii tehnicilor și a practicilor comerciale neechitabile față de consumatori, în special față de minori, precum și a asigurării unor condiții de concurență echitabile pentru comercianți în mediul digital (propunere legislativă – T4 2026).
- Consolidarea protecției consumatorilor împotriva **fraudei online**, în special prin intensificarea măsurilor de prevenire online și prin întărirea sprijinului acordat victimelor fraudelor pentru recuperarea fondurilor (2026).
- Promovarea utilizării echitabile și transparente a **IA pe piețele de consum**, în special prin aplicarea Regulamentului privind IA și a legislației relevante în materie de protecție a consumatorilor și de siguranță a produselor (în curs).

### **3. CONSUM DURABIL**

Schimbările climatice, degradarea mediului și tranziția curată continuă să reprezinte unele dintre cele mai importante provocări pentru consumatori și societate în ansamblu. Consumatorii sunt tot mai conștienți și interesați de impactul social și de mediu al deciziilor lor de cumpărare și, prin această orientare, devin motoare ale creșterii durabile, întrucât cererea lor de produse responsabile generează piețe-lider pentru bunuri ecologice și social responsabile. Disponibilitatea și accesibilitatea bunurilor și serviciilor durabile sunt esențiale nu doar pentru bunăstarea consumatorilor și protecția mediului, ci și pentru competitivitatea pe termen lung și suveranitatea strategică a Europei, întrucât reduc dependența de importuri nesustenabile și contribuie la construirea unor lanțuri valorice reziliente. Alegerea de a cumpăra produse și servicii durabile nu înseamnă neapărat costuri mai mari: opțiunile durabile au o durată de viață mai lungă, necesită înlocuire mai rar și implică cheltuieli de utilizare mai reduse. Majoritatea consumatorilor europeni sunt dispuși să facă alegeri sustenabile<sup>18</sup>, însă adesea se confruntă cu obstacole în alegerea unor opțiuni

---

<sup>16</sup> De exemplu, Regulamentul privind inteligența artificială interzice anumite practici cu grad ridicat de risc care ar putea aduce prejudicii consumatorilor, cum ar fi utilizarea sistemelor de IA pentru evaluarea comportamentului social, manipularea dăunătoare și înșelăciunea. De asemenea, acesta stabilește obligații de transparență, cum ar fi etichetarea clară a conținutului generat de IA.

<sup>17</sup> Incertitudinile juridice, de exemplu cele referitoare la consecințele rezultatelor neintenționate ale contractelor încheiate cu IA și la controlul limitat asupra acțiunilor unui asistent digital, pot împiedica adoptarea unor modele de afaceri inovatoare, în detrimentul consumatorilor europeni. Comisia a contribuit la elaborarea Legii-model a ONU din 2024 privind contractarea automată, care oferă soluții pentru abordarea acestor incertitudini.

<sup>18</sup> [Sondajul Eurobarometru din 2022 \(SP527\)](#): 77 % dintre europeni consideră că au responsabilitatea de a acționa pentru a limita schimbările climatice.

cu adevărat sustenabile, cum ar fi prețul, oferta limitată, etichetarea neclară și inaccesibilă sau neîncrederea în afirmațiile legate de mediu<sup>19</sup>. Disponibilitatea pe scară largă a produselor ieftine și de slabă calitate favorizează consumul excesiv în sectoare precum moda de consum și produsele, subminând sustenabilitatea și erodând competitivitatea și baza industrială a Europei. Creșterea accelerată a achizițiilor online determină rate mai ridicate de returnare, emisii mai mari generate de transport și creșterea volumului de deșeuri.

Pentru ca produsele sustenabile să devină norma, noul [Regulament privind proiectarea ecologică a produselor sustenabile](#) vizează îmbunătățirea durabilității, a posibilităților de reparare și reducerea impactului asupra mediului pentru o gamă largă de produse, precum textilele, mobilierul și dispozitivele electronice. De exemplu, acesta va introduce cerințe privind dezasamblarea produselor, disponibilitatea pieselor de schimb și actualizările software<sup>20</sup>. Noua [Directivă privind normele comune de promovare a reparării bunurilor](#) („dreptul la reparare”) impune producătorilor să ofere servicii de reparare pentru produsele care fac obiectul unor cerințe legale privind potențialul de reparare și prevede crearea unei **platforme europene online pentru reparare**. [Directiva privind consolidarea rolului consumatorilor în vederea tranziției verzi](#) prevede o notificare armonizată privind garanția legală de conformitate și o etichetă armonizată pentru garanția comercială de durabilitate. După adoptarea acestora în 2025, Comisia se va concentra asupra promovării utilizării corecte și a vizibilității acestora pe piața unică, astfel încât consumatorii să își înțeleagă mai bine drepturile și să poată face alegeri informate, orientate către durabilitate. **Pașaportul digital al produsului și etichetarea privind sustenabilitatea**<sup>21</sup> vor completa standardele și informațiile referitoare la produse. Comisia intenționează să îmbunătățească etichetele energetice, astfel încât consumatorii să poată compara mai eficient eficiența tehnologiilor de încălzire și răcire.

De asemenea, au fost adoptate noi acte legislative pentru a spori încrederea consumatorilor în afirmațiile legate de mediu și în etichetele de durabilitate. Noua Directivă privind **consolidarea rolului consumatorilor în vederea tranziției verzi** abordează fenomenul dezinformării ecologice („greenwashing”) și al obsolescenței premature. Comisia va colabora îndeaproape cu statele membre și cu mediul de afaceri pentru a se asigura că aceasta este pusă în aplicare în mod eficace. Comisia își va continua eforturile de creștere a gradului de informare a consumatorilor și de stimulare a adoptării [etichetei ecologice a UE](#) de către industrie.

Totodată, viitoarea propunere de **act legislativ privind economia circulară** va contribui la crearea unei cereri pe piață de materii prime secundare și la creșterea ofertei de materiale reciclate de înaltă calitate. În completarea acestui cadru legislativ, Comisia va coopera cu părțile interesate pentru a promova modele de afaceri de tip „produs ca serviciu” și start-upuri circulare inovatoare prin orientări și campanii de sensibilizare. Pe baza studiului existent al Comisiei în temeiul [Regulamentului privind siguranța generală a produselor](#),

---

<sup>19</sup> [Sondajul din 2024 privind condițiile pentru consumatori](#): 67 % dintre consumatorii din UE au declarat că prețul produselor sustenabile i-a împiedicat să le achiziționeze. 62 % au raportat confuzie cu privire la identificarea opțiunilor sustenabile și neîncrederea în informațiile despre mediu. O [operațiune de verificare derulată de Cooperarea în materie de protecție a consumatorilor \(CPC\) în 2025](#) a arătat că o proporție semnificativă a afirmațiilor de mediu ale comercianților online de produse second-hand era potențial înșelătoare.

<sup>20</sup> A se vedea [Planul de lucru privind proiectarea ecologică a produselor sustenabile și etichetarea energetică pentru perioada 2025-2030](#).

<sup>21</sup> Astfel cum este prevăzut în Regulamentul privind proiectarea ecologică a produselor sustenabile și în alte acte legislative relevante ale UE, care includ autoturismele, textilele și sortarea deșeurilor.

activitățile suplimentare vor viza: (i) barierele sociale și comportamentale care afectează încrederea consumatorilor în opțiunile circulare și (ii) provocările în materie de siguranță aferente produselor de ocazie, reparate, recondiționate și refabricate. Prin urmare, angajamentul privind consumul durabil va fi eliminat treptat, deschizând calea către o nouă abordare de colaborare cu mediul de afaceri. Comisia va sprijini, totodată, extinderea biosoluțiilor sustenabile, atunci când acestea oferă produse și materiale durabile și consolidează competitivitatea și lanțurile valorice europene.

Asigurarea caracterului sigur și sustenabil al produselor necesită, de asemenea, măsuri de reducere a expunerii consumatorilor la substanțele chimice care prezintă motive de îngrijorare. Ca parte a [Planului de acțiune pentru industria chimică europeană](#), Comisia va lua în considerare interzicerea PFAS (substanțe perfluoroalchilate și polifluoroalchilate) în utilizări destinate consumatorilor, inclusiv în produse cosmetice, materiale care intră în contact cu alimentele și îmbrăcăminte pentru exterior. În plus, în temeiul noului [Regulament-cadru privind ambalajele și deșeurile de ambalaje](#), UE va elimina treptat substanțele periculoase din ambalaje, cum ar fi PFAS. De asemenea, regulamentul va stabili norme armonizate privind sortarea deșeurilor de ambalaje de către consumatori și furnizarea de informații prin intermediul tehnologiilor digitale.

Pe baza [Comunicării privind un set cuprinzător de instrumente pentru un comerț electronic sigur și sustenabil](#), Comisia va analiza necesitatea unei **recomandări privind caracteristicile ecologice integrate încă din faza de proiectare în comerțul electronic**, pentru a aborda în continuare impactul acestui sector asupra mediului. Aceasta ar viza aspecte precum disponibilitatea filtrelor de sustenabilitate, opțiuni de livrare mai ecologice și politici durabile de gestionare a returnărilor. Recomandarea ar putea include, de asemenea, angajamente de mediu voluntare, în temeiul cărora întreprinderile se angajează să atingă obiective specifice în materie de durabilitate. Dezvoltarea și utilizarea instrumentelor digitale **private** va fi încurajată pentru a-i ajuta pe consumatori să facă alegeri sustenabile în cunoștință de cauză. Aceste instrumente pot include etichete ecologice interactive care explică domeniul de aplicare al certificărilor și permit compararea caracteristicilor de sustenabilitate ale produselor și ar putea fi integrate în pașaportul digital al produsului.

Transporturile reprezintă al treilea domeniu ca pondere în cheltuielile gospodăriilor europene<sup>22</sup>. Tranziția către moduri de mobilitate sustenabile, inclusiv automobile electrice, transport public și biciclete, poate permite consumatorilor să economisească sume semnificative de bani, să sporească echitatea socială și, în același timp, să contribuie la obiectivul decarbonizării<sup>23</sup>, în conformitate cu [Recomandarea privind sărăcia din perspectiva transporturilor](#) și cu [Planul de acțiune pentru sectorul autovehiculelor](#). Pentru a face această tranziție accesibilă din punct de vedere financiar, Comisia promovează trecerea la vehicule cu emisii zero în cadrul acestui plan de acțiune și al revizuirii planificate a **Directivei privind etichetarea autovehiculelor**. Acest demers este completat de impulsul dat autovehiculelor electrice de mici dimensiuni printr-o nouă **inițiativă privind autoturismele mici la prețuri accesibile**, care va fi elaborată în cooperare cu industria. Aceste măsuri vor fi completate de acțiunile statelor membre

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

<sup>23</sup> Modelul amprente de consum a analizat diferența de impact asupra mediului dintre atingerea obiectivelor strategiei pentru o mobilitate durabilă și inteligentă (respectiv extinderea utilizării autoturismelor electrice) și scenariul bazat pe autoturisme alimentate cu combustibili convenționali până în 2030. Pasqualino et al., „Consumption Footprint and Domestic Footprint Outlook Report 2025” (Raport prospectiv pentru 2025 privind amprenta consumului și amprenta internă), JRC139655.

prevăzute în planurile lor naționale din cadrul **Fondului social pentru climă**. Cheltuielile legate de energie rămân semnificativ peste nivelurile anterioare pandemiei de COVID-19, ceea ce reprezintă o problemă deosebită pentru cei peste 46 de milioane de europeni afectați de sărăcia energetică. Comisia va adopta un **pachet de măsuri privind energia pentru cetățeni**, care va urmări combaterea sărăciei energetice, simplificarea piețelor energiei și capacitatea participării cetățenilor, astfel încât tranziția energetică să fie justă, accesibilă ca preț și favorabilă incluziunii pentru toți.

Criza locuințelor este o criză socială și de competitivitate. Aceasta afectează în mod disproporționat tinerii și persoanele cele mai vulnerabile din societatea noastră, dar tot mai mult și persoanele cu venituri mici și medii și familiile acestora. Comisia va prezenta un **plan european privind locuințele la prețuri accesibile**, care va stabili o viziune europeană pentru creșterea accesibilității și a sustenabilității acestora. [Noul Bauhaus european](#) va juca un rol important în cadrul planului. În acest context, Comisia va sprijini totodată statele membre în vederea creșterii investițiilor din politica de coeziune 2021-2027 destinate construirii și renovării fondului locativ, pentru a răspunde nevoilor consumatorilor, a reduce facturile la energie, a combate sărăcia energetică și a diminua alte costuri legate de locuire, cum ar fi cele aferente apei.

Gospodăriile din UE cheltuiesc, în medie, 13 % din venitul lor pe alimente, cea mai săracă cincime cheltuind până la 21 %, comparativ cu doar 9 % pentru cea mai bogată cincime. **Fondul social european Plus** sprijină statele membre în furnizarea de asistență persoanelor celor mai defavorizate. De asemenea, Comisia va efectua un studiu privind accesibilitatea alimentelor în UE pentru a înțelege și combate mai bine impactul creșterii prețurilor la alimente în Uniune, inclusiv efectele acestora asupra accesului la alimente sănătoase și nutritive.

Sănătatea publică stă, de asemenea, la baza activității Comisiei **de reducere a efectelor nocive asociate consumului de tutun**. În prezent, Comisia efectuează o evaluare cuprinzătoare a normelor privind produsele din tutun și publicitatea la tutun.

Aceste măsuri în materie de sănătate publică și echitate socială merg mână în mână cu eforturile mai ample ale UE de a construi sisteme alimentare durabile, care să permită consumatorilor să facă alegeri sustenabile, și de a încuraja utilizarea responsabilă a apei, astfel cum se reflectă în [Viziunea pentru alimentație și agricultură](#), [Pactul european privind oceanul planetar](#) și [strategia privind reziliența în domeniul apei](#), adoptate recent. [Directiva-cadru revizuită privind deșeurile](#) a stabilit **obiective de reducere a risipei alimentare** și a introdus răspunderea extinsă a producătorilor pentru produsele textile. Organizațiile care implementează răspunderea extinsă a producătorilor vor furniza informații privind opțiunile de produse second-hand, reutilizarea și gestionarea la sfârșitul ciclului de viață a produselor textile și de încălțăminte, organizând totodată programe educaționale, campanii de sensibilizare și activități de implicare a comunității.

### Acțiuni

- Sprijinirea statelor membre în **punerea în aplicare** a Directivei privind consolidarea rolului consumatorilor în vederea tranziției verzi, a Regulamentului privind proiectarea ecologică a produselor sustenabile și a Directivei privind normele comune de promovare a reparării bunurilor, prin:

- promovarea **notificării armonizate** privind garanția legală de conformitate și a unei **etichete armonizate** pentru garanția comercială de durabilitate (T3 2026); și
- lansarea unei **platforme online europene pentru reparații** (până în 2028).
- Sprijinirea **economiei circulare**, în special prin schimbul de bune practici cu părțile interesate, pentru a promova returnarea de către consumatori a bunurilor neutilizate, piețele de produse second-hand, modelele de afaceri de tip „produs ca serviciu”, precum și start-upurile circulare inovatoare (2027).
- Analizarea necesității unei recomandări **privind promovarea caracteristicilor ecologice integrate încă din faza de proiectare în comerțul electronic** și încurajarea dezvoltării și utilizării instrumentelor digitale (2027).

#### 4. ASIGURAREA RESPECTĂRII NORMELOR ȘI MĂSURI REPARATORII EFICACE

Cadrul UE de protecție a consumatorilor își poate atinge cu adevărat obiectivele de protejare a consumatorilor și de promovare a concurenței loiale numai dacă este susținut de mecanisme solide de asigurare a respectării legislației la nivel public și privat, precum și de mecanisme eficiente de recurs pentru consumatorii ale căror drepturi au fost încălcate. Deși cooperarea transfrontalieră la nivelul UE în materie de asigurare a respectării legislației prin structuri ale sectorului public a înregistrat progrese semnificative în ultimii ani, mecanismele de executare trebuie consolidate în continuare pentru a răspunde noilor provocări în mod eficient și eficace. În special, ratele de conformitate rămân foarte scăzute pe piețele digitale, acțiunile de verificare arătând că, în medie, un comerciant din doi încalcă legislația privind protecția consumatorilor. Situația a fost agravată de creșterea exponențială a comerțului electronic, care a determinat o circulație tot mai mare a produselor nesigure, contrafăcute sau altfel neconforme, provenite în cea mai mare parte din afara UE<sup>24</sup> și comercializate frecvent prin tehnici înșelătoare. Aceasta pune în pericol consumatorii și expune întreprinderile europene care respectă normele la concurență neloială din partea comercianților care nu le respectă.

Pentru a răspunde acestor provocări, Comisia a prezentat o serie de acțiuni în Comunicarea sa privind un set cuprinzător de instrumente ale UE pentru un comerț electronic sigur și sustenabil, printre care reforma vamală; consolidarea aplicării legislației relevante a UE; și intensificarea coordonării dintre toate autoritățile relevante. Printre acțiunile avute în vedere se numără, de asemenea, campanii de sensibilizare adresate consumatorilor și vânzătorilor terți și continuarea cooperării bilaterale cu țările de proveniență a bunurilor importate.

Sprijinirea autorităților naționale de protecție a consumatorilor în vederea luării de măsuri coordonate pentru aplicarea legislației în domeniu, în temeiul **Regulamentului privind cooperarea în materie de protecție a consumatorului (CPC)**, inclusiv în ceea ce privește încălcările din sectorul comerțului electronic, rămâne o prioritate esențială. Acțiunea coordonată a rețelei de autorități publice însărcinate cu aplicarea legislației („Rețeaua CPC”) a generat rezultate pozitive, însă deficiențele sistemului actual limitează eficacitatea

---

<sup>24</sup> Numărul produselor periculoase notificate în sistemul de alertă rapidă „Safety Gate” al UE a crescut cu 52 % din 2019, tendința accelerându-se în 2024 (+61 %). Până la 75 % dintre produsele periculoase provin din afara UE, iar aproximativ 50 % dintre alertele respective se referă la produse periculoase provenite din China.

aplicării legislației. De pildă, procedurile îndelungate, resursele insuficiente la nivel național, lipsa unor măsuri disuasive puternice, cum ar fi capacitatea de a impune amenzi, precum și dificultățile în sancționarea încălcărilor comise de comercianți stabiliți în afara UE reduc eficiența și efectul disuasiv al acțiunilor Rețelei CPC<sup>25</sup>. Pentru consolidarea aplicării legislației și asigurarea unor condiții de concurență echitabile pentru întreprinderi, care să protejeze atât operatorii economici conformi, cât și consumatorii împotriva actorilor ce nu respectă normele, **Comisia va propune o revizuire a Regulamentului CPC**. În pregătirea revizuirii, Comisia va evalua necesitatea unor competențe centralizate de investigare și aplicare a legislației la nivelul UE în cazuri specifice și modalitățile de consolidare suplimentară a coordonării între autoritățile naționale.

Astfel cum s-a subliniat în Comunicarea privind comerțul electronic, punerea în aplicare efectivă și asigurarea respectării noului **Regulament privind siguranța generală a produselor** sunt esențiale pentru protejarea consumatorilor din UE împotriva produselor periculoase și pentru garantarea unor condiții de concurență echitabile pentru întreprinderi. Comisia a pus deja în funcțiune noile mecanisme de supraveghere a pieței prevăzute de regulament, cum ar fi verificările simultane ale site-urilor web pentru identificarea încălcărilor legislației UE („acțiuni de verificare”), efectuate de autoritățile naționale de supraveghere a pieței și coordonate de Comisie. Prima acțiune de verificare a siguranței produselor la nivelul UE, axată pe produsele de îngrijire a copiilor vândute online, a avut loc în perioada aprilie-mai 2025<sup>26</sup>. Pe baza acestei experiențe, Comisia va continua să colaboreze cu Rețeaua pentru siguranța consumatorilor pentru a pune în comun resursele, a face schimb de informații și a prioritiza acțiunile de supraveghere, astfel încât eforturile să fie direcționate în mod eficace asupra celor mai dăunătoare produse. Totodată, Comisia va urmări să consolideze capacitățile de sprijinire a punerii în aplicare a normelor de siguranță a produselor prin finanțarea **activităților coordonate privind siguranța produselor (Coordinated Activities on the Safety of Products - CASP)** și promovarea instrumentelor care sprijină consumatorii și întreprinderile în vederea raportării problemelor de siguranță a produselor, a accidentelor și a produselor periculoase. Printre aceste instrumente se numără **portalul „Consumer Safety Gateway” și portalul „Safety Business Gateway”**. Actualizările periodice ale **portalului „Safety Gate”** vor asigura accesul întreprinderilor și consumatorilor la toate informațiile relevante referitoare la normele de siguranță a produselor. De asemenea, Comisia pune la dispoziție **orientări specifice pentru operatorii economici**<sup>27</sup> privind îndeplinirea obligațiilor care le revin în temeiul Regulamentului privind siguranța generală a produselor, acordând o atenție specială operatorilor care se încadrează în categoria IMM-urilor, inclusiv microîntreprinderilor.

Aceste demersuri vor completa viitorul **Act legislativ european privind produsele**, prin consolidarea legăturilor dintre controalele de evaluare a conformității și supravegherea pieței și, posibil, prin standardizare. În acest context, Comisia va analiza, de asemenea, modul în care **proiectarea incluzivă a produselor** poate contribui la prevenirea riscurilor în materie de siguranță și poate sprijini **activitatea de standardizare**, pentru a transpune

---

<sup>25</sup> A se vedea: [Raport al Comisiei către Parlamentul European și Consiliu referitor la aplicarea Regulamentului \(UE\) 2017/2394 al Parlamentului European și al Consiliului privind cooperarea dintre autoritățile naționale însărcinate să asigure respectarea legislației în materie de protecție a consumatorului](#).

<sup>26</sup> Jumătate din listele de produse nu conțineau informațiile obligatorii privind producătorul.

<sup>27</sup> C(2025) 7699 – Comunicare a Comisiei – Orientări privind aplicarea cadrului legislativ al UE privind siguranța generală a produselor de către întreprinderi; și C(2025) 7701 – Comunicare a Comisiei – Orientări pentru punerea în aplicare practică a portalului „Safety Business Gateway” în temeiul articolului 27 alineatul (2) din Regulamentul (UE) 2023/988.

cerințele legale în materie de siguranță în instrumente practice de asigurare a respectării normelor și de protecție a consumatorilor<sup>28</sup>. Actul legislativ european privind produsele va consolida normele privind introducerea pe piață a produselor de consum și va actualiza **normele privind supravegherea pieței și conformitatea produselor**. Această revizuire va oferi, totodată, oportunitatea de a evalua necesitatea unor acțiuni suplimentare pentru eficientizarea asigurării respectării normelor privind siguranța produselor, în special în cazul importurilor din afara UE, inclusiv prin intermediul comerțului electronic.

Punerea în aplicare efectivă și asigurarea respectării **Regulamentului privind siguranța generală a produselor** sunt, de asemenea, de natură să genereze beneficii pentru întreprinderi și autoritățile naționale. Sporirea securității juridice și simplificarea punerii în aplicare a cerințelor generale de siguranță a produselor vor reduce costurile de asigurare a conformității pentru întreprinderi. Un regim armonizat de supraveghere a pieței pentru toate produsele, raționalizat pe baza [Regulamentului privind supravegherea pieței](#), poate crea, de asemenea, sinergii pentru autoritățile naționale de supraveghere a pieței. Utilizarea extinsă a instrumentelor informatice și consolidarea interoperabilității datelor, atât pentru raportare, cât și pentru supravegherea pieței, vor reduce sarcina administrativă pentru autorități și întreprinderi și vor permite autorităților de aplicare a legii să își îndeplinească mai eficace sarcinile. În 2026, Comisia va evalua, împreună cu întreprinderile, punerea în aplicare practică a Regulamentului privind siguranța generală a produselor, pentru a analiza modul în care acestea aplică regulamentul și pentru a identifica, dacă este cazul, necesitatea unor măsuri suplimentare menite să faciliteze conformarea.

O coordonare și o cooperare mai strânse între autoritățile de aplicare a legii din diferite domenii devin tot mai importante, întrucât practicile ilegale ale întreprinderilor intră din ce în ce mai frecvent sub incidența mai multor acte legislative și sisteme de aplicare ale UE. În prezent, cooperarea variază de la acorduri scrise la grupuri operative și alte proiecte comune. Comisia va promova în continuare **cooperarea dintre organismele și rețelele de la nivelul UE însărcinate cu aplicarea legii**, pentru a asigura eficacitatea, eficiența și coerența între diferitele fluxuri de aplicare a legii. De exemplu, asigurarea respectării legislației în materie de protecție a consumatorilor completează aplicarea reglementărilor digitale, astfel cum au arătat acțiunile coordonate în materie de CPC din perioada 2024-2025 și investigațiile paralele desfășurate în temeiul Regulamentului privind serviciile digitale și al Regulamentului privind piețele digitale referitoare la practicile principalelor platforme online.

De asemenea, datele și tehnologiile digitale, inclusiv **instrumentele de IA**, joacă un rol tot mai important în analizarea conformității întreprinderilor și în asigurarea unei aplicări eficace a normelor. Autoritățile de aplicare a legii le utilizează deja pentru metoda „cumpărătorul misterios”, supravegherea pieței pentru siguranța produselor, detectarea fraudelor, monitorizarea prețurilor și identificarea clauzelor contractuale abuzive și a recenziilor false. De exemplu, **EU eLab** sprijină Rețeaua CPC în investigații și verificările periodice ale site-urilor web, iar **robotul de indexare eSurveillance** detectează produsele nesigure notificate prin portalul „Safety Gate”, dar încă puse în vânzare sau reapărute pe platforme online. Un robot de indexare similar, **Instrumentul de IA pentru monitorizarea drepturilor pasagerilor (Passenger Rights AI Watch Tool)**, este în curs de dezvoltare pentru organismele naționale de aplicare a legii, în sprijinul monitorizării

---

<sup>28</sup> În special, caracterul incluziv al proiectării presupune luarea în considerare sistematică a unei game largi de date antropometrice care reflectă diversitatea consumatorilor, precum și a factorilor ce influențează viața consumatorilor aflați în situații vulnerabile, inclusiv în standardele europene relevante și implementarea unor soluții accesibile pentru persoanele cu dizabilități.

respectării drepturilor pasagerilor, urmând să devină disponibil în 2026. De asemenea, Comisia depune eforturi în vederea îmbunătățirii interoperabilității datelor existente privind produsele pentru supravegherea pieței și va sprijini autoritățile de protecție a consumatorilor și de supraveghere a pieței în utilizarea strategică a instrumentelor de IA în activitatea de asigurare a respectării legii, inclusiv prin valorificarea sinergiilor între instrumentele dezvoltate la nivel național și cele dezvoltate la nivelul UE și prin formarea personalului însărcinat cu asigurarea respectării legii.

Totuși, asigurarea respectării legii reprezintă doar una dintre componente. Pentru ca normele să fie respectate în practică, consumatorii trebuie să își cunoască drepturile, iar întreprinderile obligațiile care le revin. Campanii specifice de **sensibilizare și educare**; instrumente precum [Centrul pentru educația consumatorilor](#) și [GreenComp](#) (cadru european de competențe în materie de durabilitate); promovarea consumului durabil prin intermediul educației școlare; **programe de formare**, cum ar fi [programul „Consumer Law Ready”](#); iar inițiativele de **cooperare voluntară**, cum ar fi [Angajamentul privind protecția consumatorilor](#), vor rămâne o completare importantă a acțiunilor de asigurare a respectării legislației. De asemenea, Comisia va continua să încurajeze întreprinderile să își asume angajamente voluntare în materie de excelență și inovare față de un nivel ridicat de siguranță a consumatorilor, în special prin intermediul [Premiului UE pentru siguranța produselor](#), acordat o dată la doi ani.

Chiar și în condițiile unei mai bune conștientizări și ale asigurării unei respectări mai riguroase a legislației, litigiile vor apărea în mod inevitabil. Prin urmare, se va pune, de asemenea, accentul pe asigurarea unor măsuri reparatorii eficiente, prin punerea în aplicare a [Directivei revizuite privind soluționarea alternativă a litigiilor](#), a [Directivei privind acțiunile în reprezentare](#) și, în cazurile în care consumatorii sunt prejudiciați efectiv de un produs defect, a [Directivei revizuite privind răspunderea pentru produsele cu defect](#). Astfel, Comisia va continua să sprijine organizațiile de consumatori, membrii sistemului judiciar și punctele naționale de contact în vederea gestionării eficiente a acțiunilor în reprezentare în temeiul Directivei privind acțiunile în reprezentare. Sprijinul va fi acordat, de exemplu, prin granturi pentru acțiuni finanțate de UE, prin seminare și prin Centrul interactiv de cunoștințe de pe platforma [EC-REACT](#). Totodată, Comisia va monitoriza îndeaproape punerea în aplicare a dispozițiilor specifice ale Directivei privind acțiunile în reprezentare, referitoare la finanțarea de către terți. Astfel cum prevede directiva, Comisia va evalua, cel târziu până în 2028, necesitatea instituirii unui Ombudsman al UE pentru acțiunile transfrontaliere de reprezentare. Această va fi urmată de o evaluare formală a funcționării directivei.

Atunci când întâmpină probleme legate de tranzacțiile transfrontaliere, consumatorii pot apela la rețeaua **Centrelor Europene ale Consumatorilor (ECC-Net)** pentru consiliere și sprijin juridic gratuit<sup>29</sup>. Comisia își va continua sprijinul ferm pentru ECC-Net, astfel încât Centrele Europene ale Consumatorilor să își poată consolida în continuare capacitatea de a oferi asistență și consiliere consumatorilor.

Aceste măsuri vor fi completate de acțiuni la nivel internațional. În toate noile acorduri comerciale bilaterale, UE va continua să urmărească includerea unor dispoziții privind siguranța produselor și cooperarea în materie de supraveghere a pieței, precum și angajamente menite să consolideze încrederea consumatorilor în comerțul digital, inclusiv

---

<sup>29</sup> În 2024, Centrele Europene ale Consumatorilor au recuperat peste 7,5 milioane EUR sub formă de rambursări pentru consumatori.

o protecție eficace pentru consumatorii care participă la comerțul electronic. Odată integrat în cadrul juridic al OMC, **Acordul multilateral al OMC privind comerțul electronic** va deveni primul acord comercial care include astfel de angajamente la scară globală.

UE va continua, de asemenea, să coopereze și să facă schimb periodic de date prin portalul „**Safety Gate**” cu țări din afara UE, precum China. În conformitate cu Acordul comercial și de cooperare UE-Regatul Unit, Uniunea va colabora cu Regatul Unit pentru instituirea unui mecanism regulat de schimb de informații privind produsele nealimentare periculoase între portalul „Safety Gate” și baza de date echivalentă din Regatul Unit privind siguranța produselor. Totodată, UE va continua să sprijine activitățile de sensibilizare și formare destinate producătorilor din afara UE și altor actori din lanțul de aprovizionare, pentru a le facilita înțelegerea normelor pieței unice privind protecția consumatorilor și siguranța produselor. De exemplu, un proiect al UE va contribui la sprijinirea politicilor privind protecția consumatorilor și siguranța produselor în cadrul Pieței comune a Africii de Est și de Sud (COMESA). La nivel multilateral, după adoptarea **Principiilor Organizației Națiunilor Unite privind siguranța produselor de consum**, Comisia Europeană va sprijini punerea lor în aplicare, inclusiv prin acordarea de asistență UNCTAD la elaborarea orientărilor și a unui manual privind siguranța produselor de consum, precum și prin proiecte de consolidare a capacităților finanțate de UE, cum ar fi programul „Concurență și siguranța produselor de consum în Africa Subsahariană”.

#### Acțiuni

- Propunerea unei revizuirii a **Regulamentului privind cooperarea în materie de protecție a consumatorului** (propunere legislativă – T4 2026).
- Sprijinirea acțiunilor coordonate de asigurare a respectării legislației ale **Rețelei CPC** și a activităților acestora în vederea combaterii încălcărilor pe scară largă ale legislației UE în materie de protecție a consumatorilor (în curs).
- Luarea unor măsuri eficace pentru a spori conformitatea produselor prin valorificarea sinergiilor cu capacitățile **autorităților vamale și de supraveghere a pieței de la nivelul UE și de la nivel național** și, eventual, prin instituirea unei autorități UE de supraveghere a pieței (în curs).
- Actualizarea normelor privind **supravegherea pieței și conformitatea produselor**, ca parte a **Actului legislativ european privind produsele**, pentru a consolida eficiența asigurării respectării normelor UE privind siguranța produselor (propunere legislativă – T3 2026), în special în ceea ce privește importurile din afara UE, inclusiv prin intermediul comerțului electronic.
- Consolidarea punerii în aplicare a **Directivei privind acțiunile în reprezentare**, prin sprijinirea în continuare a organizațiilor de consumatori, a membrilor sistemului judiciar și a autorităților naționale (în curs).
- Maximizarea utilizării IA în activitățile de asigurare a respectării legislației și de supraveghere a pieței, de exemplu prin **utilizarea eLab pentru investigații digitale** și a **setului de instrumente digitale pentru supravegherea siguranței produselor** (până în 2027).
- Sprijinirea **activităților de sensibilizare și formare** destinate producătorilor din țări din afara UE și altor actori din lanțul de aprovizionare (în curs).

## 5. GUVERNANȚĂ ȘI COOPERARE CU PĂRȚILE INTERESATE

Pentru a-și atinge obiectivele și a răspunde provocărilor emergente, cadrul de guvernare al Agendei trebuie să fie **inclusiv, transparent și dinamic**.

Comisia va urmări organizarea de discuții periodice cu Parlamentul European, Consiliul, Comitetul Economic și Social European și Comitetul Regiunilor cu privire la punerea în aplicare a Agendei, gestionată prin intermediul platformelor existente de dialog cu părțile interesate. Aceste platforme reunesc înalți funcționari din statele membre (Rețeaua privind politica de protecție a consumatorilor); autoritățile de protecție a consumatorilor (Rețeaua CPC); autoritățile competente în domeniul siguranței produselor (Rețeaua pentru siguranța consumatorilor); organizațiile consumatorilor, în special Organizația Europeană a Consumatorilor (BEUC), precum și alte organizații ale societății civile, reprezentanți ai mediului de afaceri și ai mediului academic (Grupul consultativ pentru politica de protecție a consumatorilor).

**Summitul anual dedicat consumatorilor** va rămâne principalul forum de discuție privind tendințele actuale și problemele emergente, reunind cea mai largă gamă de părți interesate din UE și din afara acesteia. Acesta va fi util, de asemenea, pentru evaluarea implementării Agendei, inclusiv a planului de acțiune pentru consumatori pe piața unică. Totodată, pentru a examina progresele înregistrate și a oferi orientări politice generale privind punerea în aplicare a Agendei și evoluțiile relevante ale politicii de protecție a consumatorilor, comisarul UE responsabil cu protecția consumatorilor intenționează să convoace periodic **Forumul ministerial privind protecția consumatorilor**, posibil în paralel cu Summitul dedicat consumatorilor.

Pe lângă cadrul instituțional, guvernarea activă presupune ca vocea tuturor consumatorilor, inclusiv a celor aparținând grupurilor vulnerabile, să fie auzită. Comisia se angajează să sprijine o mișcare puternică a consumatorilor, atât la nivelul UE, cât și la nivel național, inclusiv din punct de vedere financiar. De exemplu, Comisia va finanța continuarea programului de formare „**Consumer PRO**”, pentru a consolida capacitatea profesioniștilor din domeniul protecției consumatorilor de a oferi consiliere personalizată. Astfel cum se subliniază în [strategia UE privind societatea civilă](#), Comisia va propune măsuri pentru a spori și mai mult implicarea și participarea efectivă a organizațiilor societății civile, inclusiv a grupurilor de consumatori, în cadrul proceselor de elaborare a politicilor publice, precum și pentru a consolida protecția și sprijinul acestora. Aceasta va desfășura, de asemenea, activități de informare specifice pentru a implica tinerii consumatori în definirea politicii de protecție a consumatorilor prin organizarea unui **Dialog în materie de politici pentru tineret** dedicat politicii de protecție a consumatorilor.

Totodată, Comisia va organiza schimburi periodice cu părțile interesate din mediul de afaceri pe tema reducerii sarcinii administrative și a simplificării în domeniul politicii de protecție a consumatorilor, inclusiv **dialoguri privind punerea în aplicare** cu comisarul responsabil cu protecția consumatorilor. Scopul va fi acela de a se asigura că au loc dezbateri aprofundate dedicate provocărilor întâmpinate de întreprinderi și potențialelor măsuri necesare, precum și de a monitoriza progresele acțiunilor Comisiei în materie de simplificare și de reducere a sarcinii administrative. Primul astfel de dialog privind punerea în aplicare dedicat protecției consumatorilor în mediul digital a avut loc în iulie 2025.

Datele și statisticile privind consumatorii, cum ar fi **Tabloul de bord bianual al condițiilor pentru consumatori**, reprezintă o sursă esențială de date pentru elaborarea de

politici fundamentate și pentru evaluarea impactului politicilor europene și naționale, precum și a progreselor înregistrate. Comisia va urmări extinderea bazei de date și promovarea unei utilizări sporite a datelor și cercetării.

### Acțiuni

- Convocarea periodică a unui **Forum ministerial privind protecția consumatorilor**.
- Organizarea unui **dialog în materie de politici pentru tineret dedicat politicii de protecție a consumatorilor (2026)**.
- Organizarea de **dialoguri privind punerea în aplicare** referitoare la revizuirea Regulamentului privind cooperarea în materie de protecție a consumatorului (2026) și la Regulamentul privind siguranța generală a produselor (2027).

## **6. CONCLUZII**

Uniunea Europeană asigură unul dintre cele mai înalte niveluri de protecție a consumatorilor din lume. Acest cadru robust este esențial pentru funcționarea eficientă a pieței unice și consolidează competitivitatea întreprinderilor din UE. Prin drepturile și garanțiile juridice cuprinzătoare pe care le oferă, politica UE în materie de protecție a consumatorilor transformă inițiativele UE în beneficii concrete pentru toți cetățenii și poate acționa ca un pilon de stabilitate în perioade de incertitudine.

Agenda 2030 pentru protecția consumatorilor se sprijină pe această bază solidă și propune un set de acțiuni concrete pentru a consolida în continuare protecția consumatorilor și pentru a aborda provocările actuale și emergente. Aceste acțiuni vor contribui la crearea încrederii, garanțiilor și a securității juridice de care au nevoie atât consumatorii, cât și întreprinderile pentru a stimula concurența, inovarea, investițiile și creșterea durabilă în UE.

Comisia va evalua periodic progresele înregistrate în ceea ce privește punerea în aplicare a Agendei și va monitoriza impactul acțiunilor întreprinse, în special prin intermediul Sondajului privind condițiile pentru consumatori. Comisia așteaptă cu interes să poarte discuții cu privire la abordarea strategică, prioritățile și acțiunile prezentate în această Agendă cu toate instituțiile relevante și cu părțile interesate de la nivel național și de la nivelul UE și să colaboreze pentru promovarea protecției consumatorilor în anii următori.