



Bruselas, 22 de febrero de 2021  
(OR. en)

6364/21

CONSOM 43	ENER 48
COMPET 116	DIGIT 26
MI 99	RELEX 129
TRANS 90	COMER 19
CLIMA 39	CHINE 4
ENV 89	DATAPROTECT 41
ENT 30	EDUC 57
JUSTCIV 31	EF 62

#### RESULTADO DE LOS TRABAJOS

---

De: Secretaría General del Consejo

A: Delegaciones

---

N.º doc. prec.: 5947/21

---

Asunto: Conclusiones del Consejo sobre la Nueva Agenda del Consumidor

---

Adjunto se remite a las delegaciones el texto de las Conclusiones del Consejo sobre la Nueva Agenda del Consumidor, aprobado por el Consejo en su sesión del 22 de febrero de 2021.

**Conclusiones del Consejo sobre la Nueva Agenda del Consumidor**

RECORDANDO el sólido marco legislativo de la UE en materia de protección de los consumidores, que lleva casi cincuenta años en constante desarrollo y ha contribuido en gran medida a la integración del mercado único;

RECORDANDO la Resolución del Consejo adoptada el 11 de octubre de 2012<sup>1</sup> en respuesta a la anterior Agenda, titulada «Una Agenda del Consumidor Europeo para impulsar la confianza y el crecimiento»<sup>2</sup>;

RECORDANDO las Comunicaciones de la Comisión tituladas:

- «El Pacto Verde Europeo»<sup>3</sup>;
- «Configurar el futuro digital de Europa»<sup>4</sup>;
- «Nuevo Plan de acción para la economía circular por una Europa más limpia y más competitiva»<sup>5</sup>;
- «Determinar y abordar las barreras del mercado único»<sup>6</sup>;
- «Plan de acción a largo plazo para mejorar la aplicación y el cumplimiento de las normas del mercado único»<sup>7</sup>;
- «Medidas adicionales de respuesta a la COVID-19»<sup>8</sup>;

---

1 Documento 14464/12.  
2 Documento 10420/12 + ADD 1.  
3 Documento 15051/19 + ADD 1.  
4 Documento 6237/20.  
5 Documento 6766/20 + ADD 1.  
6 Documento 6779/20.  
7 Documento 6778/20.  
8 Documento 12636/20.

RECORDANDO las Conclusiones del Consejo adoptadas el 17 de diciembre de 2020, tituladas «Hacer que la recuperación sea circular y ecológica»<sup>9</sup>;

RECORDANDO los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas y la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible;

DESTACANDO que los objetivos del Pacto Verde Europeo de transformar la UE en una sociedad equitativa y próspera, con una economía climáticamente neutra, eficiente en el uso de los recursos, limpia y circular, requieren medidas que capaciten y apoyen a los consumidores para que desempeñen un papel activo en la transición ecológica;

RECORDANDO que la pandemia de COVID-19 tiene, además de unos efectos sin precedentes como crisis sanitaria, repercusiones significativas en muchos ámbitos de la vida de los consumidores europeos;

RECORDANDO las acciones emprendidas por la Comisión y los Estados miembros para garantizar que los consumidores europeos sigan beneficiándose del mercado único y que sus derechos se apliquen debidamente, a fin de alentarlos a que apoyen e impulsen la recuperación económica;

RECORDANDO el aumento de las estafas, las técnicas de comercialización engañosas y el fraude en las compras en línea, en particular durante la pandemia de COVID-19, así como la cooperación estrecha y eficaz, entre la Comisión y las autoridades nacionales judiciales y policiales pertinentes, encaminada a luchar contra esas prácticas comerciales deshonestas;

RECORDANDO las iniciativas emprendidas por la Comisión y los Estados miembros para garantizar la protección de los derechos de los consumidores también en el sector de los viajes, en el marco de la perturbación generalizada que ha provocado la pandemia de COVID-19<sup>10</sup>;

DESTACANDO la necesidad de un enfoque horizontal de la política de protección de los consumidores, integrado con otras políticas de la UE, a la luz de las disposiciones de los Tratados relativas a la protección de los consumidores<sup>11</sup>;

DESTACANDO que el consumo privado representa más de la mitad del PIB de la Unión;

---

<sup>9</sup> Documento 13852/20.

<sup>10</sup> Recomendación (UE) 2020/648 de la Comisión, de 13 de mayo de 2020, relativa a los bonos ofrecidos a los pasajeros y a los viajeros como alternativa al reembolso de viajes combinados y servicios de transporte cancelados en el contexto de la pandemia de COVID-19 (DO L 151 de 14.5.2020).

<sup>11</sup> En particular, el Título XV de la Tercera Parte del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea (Protección de los consumidores).

## EL CONSEJO DE LA UNIÓN EUROPEA,

1. ACOGE CON SATISFACCIÓN la adopción, el 13 de noviembre de 2020, de la Comunicación de la Comisión titulada «Nueva Agenda del Consumidor: reforzar la resiliencia del consumidor para una recuperación sostenible» (Nueva Agenda del Consumidor), que presenta una visión de la política europea de consumidores de 2020 a 2025;
2. APOYA los ámbitos prioritarios y las líneas de actuación clave encaminados a definir y establecer medidas para garantizar un nivel elevado y efectivo de protección de los consumidores y capacitar a los consumidores de la Unión para las transiciones ecológica y digital;
3. SUBRAYA las lecciones extraídas de la pandemia de COVID-19 y la importancia de mantener un elevado nivel de protección de los consumidores, también en tiempos de crisis; DESTACA la importancia de examinar la eficacia de los mecanismos existentes y de traducir estas lecciones en políticas de consumo nacionales y de la Unión a largo plazo, ambiciosas y exhaustivas, con el fin de salvaguardar los intereses de los consumidores en futuras crisis y aumentar su resiliencia;
4. ESTÁ DE ACUERDO con el objetivo de llevar a cabo una evaluación de los efectos a más largo plazo de la COVID-19 en los patrones de consumo y movilidad de la ciudadanía de la Unión como base para futuras iniciativas políticas, con el fin de aumentar el grado de resiliencia y preparación de la Unión frente a amenazas similares en el futuro; ACOGE CON SATISFACCIÓN la intención de la Comisión de emplear la prospectiva para anticipar y mitigar de forma más adecuada las repercusiones de futuras crisis sobre los consumidores;
5. RESPALDA el enfoque holístico de la política de los consumidores que se refleja en la Nueva Agenda del Consumidor y pone de relieve que la Comisión y los Estados miembros deben cooperar y coordinarse, ya que ha quedado demostrado que se trata de algo esencial para garantizar la protección de los consumidores; PONE DE RELIEVE la necesidad de integrar los intereses de los consumidores en la elaboración y la aplicación de las políticas sectoriales; RECONOCE la importancia de adoptar un enfoque conductual a la hora de establecer medidas;
6. RECONOCE que, con vistas a contribuir al pleno funcionamiento del mercado único, supone una ventaja contar con políticas nacionales globales en materia de protección de los consumidores que funcionen en sinergia con la Nueva Agenda del Consumidor, sin que ello afecte a la autonomía de las decisiones nacionales; INVITA a la Comisión a que apoye estas sinergias;

7. DESTACA la visión política de capacitar a los consumidores e involucrarlos en la economía posterior a la pandemia convirtiéndolos en agentes clave de una recuperación sostenible, reforzando así la competitividad de la economía de la Unión y el mercado único; SUBRAYA la contribución de la política de los consumidores a la recuperación, dado que refuerza el vínculo intrínseco entre la confianza de los consumidores y el crecimiento económico;
8. ANIMA a los Estados miembros a que apoyen a los consumidores para que estos se conviertan en agentes destacados de la transición ecológica que promuevan la producción y el consumo sostenibles, en particular adoptando soluciones innovadoras que contribuyan a reforzar la competitividad y el liderazgo mundial de la Unión y educando e informando a los consumidores; PONE DE RELIEVE que los productos sostenibles deben estar disponibles para todos los consumidores, que deben poder acceder a ellos y permitírseles;
9. SUBRAYA la necesidad de capacitar a los consumidores mediante información clara, armonizada, fiable y dirigida a ellos sobre el impacto ambiental, por ejemplo, sobre la huella de carbono y las características circulares de los bienes, en particular de los alimentos, y de los servicios, promoviendo que la información se presente de una manera fácil de entender para los consumidores y evitando al mismo tiempo tanto un exceso de información como cargas desproporcionadas para las empresas; ACOGE CON SATISFACCIÓN la intención de la Comisión de proponer medidas encaminadas a promover el consumo sostenible a través del refuerzo del derecho de los consumidores a una información precisa y eficaz, y a proteger mejor a los consumidores frente a determinadas prácticas, como las alegaciones ecológicas sin fundamento y el blanqueo ecológico;
10. DESTACA la necesidad de reducir la huella ecológica de los consumidores promoviendo la durabilidad de los productos y que estos tengan una larga vida útil, así como un mantenimiento adecuado, la posibilidad de reparación y el reciclado, y evitando al mismo tiempo la obsolescencia prematura, también en lo que respecta a los programas informáticos; ACOGE CON SATISFACCIÓN la intención de la Comisión de dar respuesta a estas cuestiones en futuras propuestas legislativas;
11. RECONOCE el papel de los consumidores en los nuevos modelos de negocio que podrían optimizar la eficiencia y la sostenibilidad de los bienes y los servicios —como el uso compartido, el arrendamiento o la refabricación de bienes, o su suministro como servicio o como producto de segunda mano—, en consonancia con los objetivos de una economía circular; ACOGE CON SATISFACCIÓN la intención de la Comisión de reforzar el «derecho de reparación» para que los bienes puedan repararse de forma más sistemática y sencilla, también después del periodo de garantía, a un precio y en un plazo razonables para el consumidor;

12. DESTACA la necesidad de garantizar a los consumidores un entorno digital fiable, seguro y justo a través de medidas adecuadas, legislación preparada para el futuro y capacidades y herramientas de control del cumplimiento que tengan en cuenta los retos que plantea la era digital, permitan que la innovación ofrezca bienes y servicios ecológicos y más seguros, y garanticen un nivel equivalente de protección de los consumidores en línea y fuera de línea;
13. APOYA la intención de la Comisión de revisar la Directiva relativa a la seguridad general de los productos<sup>12</sup> para que la seguridad de los productos sea la misma en línea y fuera de línea mediante la mejora de los sistemas de recuperación, control del cumplimiento y trazabilidad, a fin de garantizar que todos los productos comercializados en el mercado único sean seguros;
14. DESTACA la importancia de establecer un marco claro de responsabilidad para las plataformas en línea, en particular de la adopción de medidas adecuadas para abordar eficazmente las prácticas comerciales fraudulentas, desleales y engañosas, y la venta de bienes y servicios no conformes y peligrosos a través de plataformas de venta en línea; ACOGE CON SATISFACCIÓN y PROPUGNA, a este respecto, un diálogo regular entre la Comisión y dichas plataformas;
15. PONE DE RELIEVE la necesidad de coherencia y de una interacción clara entre el Derecho de la Unión en materia de protección de los consumidores y el que se refiere a los mercados digitales, teniendo en cuenta, en particular, las propuestas de Ley de Servicios Digitales<sup>13</sup> y de Ley de Mercados Digitales<sup>14</sup>, con el fin de establecer un alto nivel de protección de los consumidores en lo que se refiere a sus derechos, el acceso a los bienes y servicios, también transfronterizos, la transparencia, la responsabilidad y un entorno digital seguro, y de aclarar y reforzar la rendición de cuentas de los intermediarios en línea, especialmente de las plataformas en línea;

---

<sup>12</sup> Directiva 2001/95.

<sup>13</sup> Documento 14124/20 + ADD 1-3 + REV 1.

<sup>14</sup> Documento 14172/20 + ADD 1-4.

16. PROPUGNA la revisión de las directrices sobre la ejecución y la aplicación de la Directiva sobre las prácticas comerciales desleales<sup>15</sup> y la Directiva sobre los derechos de los consumidores<sup>16</sup>, con el fin de aclarar su aplicación a las nuevas prácticas comerciales, en particular en el ámbito de la economía digital y los medios sociales; ACOGE CON SATISFACCIÓN la intención de la Comisión de facilitar un conjunto de herramientas electrónicas innovadoras que debería ayudar a los organismos pertinentes, como las autoridades nacionales y las organizaciones de consumidores, a detectar las prácticas comerciales ilegales en línea;
17. APOYA FIRMEMENTE el enfoque de la Comisión de abordar las necesidades específicas de los consumidores, teniendo en cuenta sus vulnerabilidades, para garantizar que nadie se quede atrás; SUBRAYA la necesidad de promover campañas de sensibilización integradoras y el asesoramiento local, a fin de reforzar la protección de los consumidores en línea y fuera de línea; DESTACA la importancia de apoyar los servicios de asesoramiento en materia de endeudamiento y el asesoramiento financiero preventivo, así como de estudiar posibles mecanismos de alivio;
18. SUBRAYA que la dinámica y rápida transformación de los servicios financieros al por menor, que está poniendo a disposición de los consumidores nuevos canales y productos digitales, requiere enfoques legislativos y conductuales para proteger los intereses de los consumidores; PONE DE RELIEVE la necesidad de reforzar la protección de los consumidores vulnerables que necesitan crédito para costear bienes y servicios esenciales, como la asistencia sanitaria, la educación y los servicios públicos;
19. APOYA la intención de la Comisión de revisar la Directiva sobre el crédito al consumo<sup>17</sup> y la Directiva relativa a la comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores<sup>18</sup>, en particular con vistas a reforzar la protección de los consumidores mediante la aplicación de medidas específicas para prevenir la desinformación, el endeudamiento excesivo y la exclusión social de los consumidores, por ejemplo, aclarando los requisitos de solvencia; ANIMA a la Comisión a examinar formas de proteger a los consumidores del riesgo de endeudamiento excesivo que acompaña a la concesión de determinados tipos de préstamos; DESTACA que los consumidores deben recibir una información precontractual que sea clara, necesaria y adecuada para poder tomar decisiones con conocimiento de causa, evitando al mismo tiempo el exceso de información;

---

<sup>15</sup> Directiva 2005/29.

<sup>16</sup> Directiva 2011/83.

<sup>17</sup> Directiva 2008/48.

<sup>18</sup> Directiva 2002/65.

20. HACE HINCAPIÉ en que, junto con las autoridades nacionales, la sociedad civil, en particular las organizaciones de consumidores y los representantes de las empresas, desempeña un papel importante por lo que respecta a configurar la política de protección de los consumidores, aspirar a una relación mutuamente beneficiosa, en particular en relación con la transición ecológica y la transformación digital, y garantizar una participación más amplia en la formulación y aplicación de la protección de los consumidores a escala nacional y de la Unión; PONE DE RELIEVE la necesidad de utilizar plenamente el potencial de las organizaciones de consumidores para proteger mejor los intereses colectivos de los consumidores y contrarrestar los riesgos generalizados de sufrir perjuicios que corren los consumidores;
21. DESTACA la importancia de un régimen eficaz de cooperación en materia de control del cumplimiento de las normas y de unos mecanismos de recurso adecuados para que los consumidores puedan realizar transacciones en el mercado único, en particular transacciones transfronterizas, sin obstáculos y con confianza;
22. PIDE una participación activa en la red de cooperación en materia de protección de los consumidores<sup>19</sup>, mecanismos alternativos de resolución de litigios eficaces, como la plataforma de resolución de litigios en línea, y un apoyo continuo a la red de Centros Europeos del Consumidor;
23. PIDE que se ejecuten firme y eficazmente las normas de protección de los consumidores de la Unión, para que se garantice la confianza de los consumidores, subsanando diversas prácticas discriminatorias que restringen las posibilidades de elección de los consumidores y su acceso a los bienes y los servicios;
24. PIDE que se apliquen correctamente las normas recientes de la Unión en materia de protección de los consumidores, como la Directiva sobre compraventa de bienes<sup>20</sup>, la Directiva sobre contratos digitales<sup>21</sup>, la Directiva sobre la mejora de la aplicación y la modernización<sup>22</sup> y la Directiva sobre acciones de representación<sup>23</sup>, que contribuirán al buen funcionamiento del mercado único;
25. PIDE que se establezca una cooperación eficaz con terceros países con vistas a garantizar la comercialización segura de productos en el mercado único y el acceso de los consumidores a productos seguros vendidos en línea y fuera de línea;

---

<sup>19</sup> Establecida en virtud del Reglamento (UE) 2017/2394.

<sup>20</sup> Directiva 2019/771.

<sup>21</sup> Directiva 2019/770.

<sup>22</sup> Directiva 2019/2161.

<sup>23</sup> Directiva 2020/1828.



26. PIDE a la Comisión que presente propuestas específicas sobre la inteligencia artificial que adopten un enfoque basado en el riesgo y proporcionado, garanticen un elevado nivel de protección de los consumidores y estén encaminadas a asegurar la transparencia, la responsabilidad, la inteligibilidad, la verificabilidad y la seguridad; SOLICITA que se establezcan mecanismos para garantizar un control del cumplimiento eficiente por parte de las autoridades competentes, así como medidas adecuadas relativas al uso seguro, fiable y ético de los sistemas de algoritmos, teniendo en cuenta las estrategias nacionales; APOYA que la Comisión se centre en la protección de los derechos fundamentales, como la no discriminación, en este contexto particular;
27. PIDE una cooperación generalizada y eficaz entre las autoridades nacionales y todas las partes interesadas en la política de los consumidores, incluida la sociedad civil, y entre las organizaciones de consumidores nacionales y europeas y la Comisión; CONFIRMA que, con vistas a reforzar el equilibrio de la economía social de mercado, las organizaciones de consumidores tienen un papel fundamental y llevan a cabo una labor esencial de asesoramiento, apoyo y reivindicación de las necesidades específicas de los consumidores, así como de defensa de sus intereses, también a través del proceso de normalización;
28. APOYA la intención de la Comisión de establecer un nuevo sistema de gobernanza para dirigir la aplicación de la Nueva Agenda del Consumidor implicando a los Estados miembros y a todas las demás partes interesadas pertinentes en un ciclo anual; ACOGE CON SATISFACCIÓN la creación de un nuevo grupo consultivo sobre la política de los consumidores que reúne a la sociedad civil, incluidas las organizaciones de consumidores, la industria y el mundo académico; ESPERA CON INTERÉS el nuevo Cuadro de Indicadores de las Condiciones de los Consumidores de 2021, que garantizará una mejor gobernanza de la Nueva Agenda del Consumidor;
29. RECONOCE la necesidad de asignar los recursos necesarios para aplicar la Nueva Agenda del Consumidor y las políticas nacionales en materia de consumo, concretamente a través del Programa sobre el Mercado Único para 2021-2027, en particular de su objetivo relativo a los consumidores;
30. INVITA a todas las partes a cooperar eficazmente para garantizar la rápida aplicación y el seguimiento efectivo de la Nueva Agenda del Consumidor y, cuando proceda, a reflexionar periódicamente sobre la manera de adaptarla a las nuevas circunstancias y necesidades.