LA POLÍTICA DE LOS CONSUMIDORES: PRINCIPIOS E INSTRUMENTOS

Esta ficha temática explica los principios e instrumentos principales de la política de los consumidores. Una protección eficaz de los consumidores garantiza el buen funcionamiento del mercado único, promueve la competencia leal y salvaguarda los derechos de los consumidores. Al mejorar el acceso a la información, la política de los consumidores también les permite tomar decisiones más informadas y sostenibles. El empoderamiento de los consumidores y la protección de sus intereses son objetivos clave de la política de la Unión.

BASE JURÍDICA

— Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea (TFUE): el artículo 4, apartado 2, letra f), y los artículos 12, 114 y 169 proporcionan el marco jurídico para la política de los consumidores de la Unión, haciendo hincapié en la responsabilidad compartida de la Unión con los Estados miembros y definiendo sus objetivos.

— Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea: el artículo 38 garantiza que se mantenga un elevado nivel de protección en todos los ámbitos de actuación de la Unión.

OBJETIVOS

Para promover los intereses de los consumidores y garantizarles un nivel de protección elevado, la Unión debe salvaguardar la salud, la seguridad y los intereses económicos de los consumidores. A tal fin, debe:

— mejorar la capacidad de los consumidores para elegir con conocimiento de causa; y

— defender sus derechos a la información y a la educación.

La protección de los consumidores debe integrarse en todos los ámbitos pertinentes de la política de la Unión.

ACCIONES

A. Consideraciones generales

En noviembre de 2025, la Comisión publicó la Agenda del Consumidor 2030 y el Plan de Acción para los Consumidores en el Mercado Único, con acciones específicas para mejorar la protección de los consumidores en la Unión. La Agenda establece las visiones estratégicas de la Unión en materia de política de los consumidores, con cuatro ámbitos prioritarios clave.

— Plan de acción para los consumidores: abordar los obstáculos que impiden a los consumidores aprovechar los beneficios del mercado único, especialmente en ámbitos como el acceso a bienes y servicios y el transporte.

— Equidad digital y protección de los consumidores en línea: garantizar que el marco jurídico de la Unión sea adecuado para su finalidad en la era digital y proteja mejor a los menores y a los consumidores más vulnerables, tanto en línea como fuera de línea.

— Consumo sostenible: garantizar que los consumidores tengan acceso a productos y servicios sostenibles y protegerlos mejor contra el blanqueo ecológico.

— Respeto y tutela eficaces: proteger a los consumidores frente a los agentes del mercado, independientemente de su lugar de establecimiento. Las autoridades nacionales son las principales responsables de garantizar el cumplimiento de los derechos de los consumidores. Sin embargo, la Unión desempeña un papel importante a la hora de coordinar las investigaciones y las acciones cuando existan sospechas de que se ha cometido una infracción a escala europea.

Las instituciones de la Unión utilizan el Cuadro de Indicadores de las Condiciones de los Consumidores para hacer un seguimiento de la política de los consumidores y evaluar las condiciones de los consumidores nacionales en ámbitos como el conocimiento, la confianza, el cumplimiento y la aplicación. El Cuadro de Indicadores también examina la integración del mercado al por menor de la Unión a través de las transacciones transfronterizas y el crecimiento del comercio electrónico. Recopila datos de los consumidores que han realizado recientemente una compra para evaluar el rendimiento de más de cuarenta mercados sobre la base de indicadores como la confianza, la comparabilidad, la elección y la satisfacción del consumidor.

B. Medidas sectoriales (2.2.2)

1. Grupos de consumidores

Para las instituciones de la Unión es prioritaria la participación de grupos que representen los intereses de los consumidores. El Grupo Consultivo sobre la Política de los Consumidores es el principal foro de la Comisión para consultar a las partes interesadas nacionales y europeas de este ámbito sobre la aplicación de la Nueva Agenda del Consumidor.

El Grupo complementa otras entidades existentes gestionadas por la Comisión, en particular el Grupo de Cooperación para la Protección de los Consumidores y la Red de Política de los Consumidores.

Sucede al Grupo Consultivo Europeo de los Consumidores, creado por la Decisión 2009/705/CE de la Comisión, cuyo mandato finalizó en julio de 2019.

2. Información al consumidor

Una manera de aumentar la confianza de los consumidores es informarles mejor sobre sus derechos. La Unión ha creado la Red de Centros Europeos de los Consumidores (Red CEC) con el fin de asesorar a los consumidores sobre compras y reclamaciones transfronterizas. Esta red ofrece información y asesoramiento a los consumidores sobre sus derechos en la Unión y les ayuda en sus litigios con comerciantes de otros Estados miembros. La Comisión organiza campañas de información a los consumidores y ofrece guías prácticas.

El portal «Your Europe» desempeña un importante papel al ofrecer acceso a mejor información sobre la política de los consumidores y al recopilar distintas fuentes de

información en un único centro de referencia. Así pues, se ha mejorado el acceso a la información, tal como se establece en el Reglamento relativo a la creación de una pasarela digital única (Reglamento (UE) 2018/1724).

Como parte del paquete sobre la economía circular, la Directiva relativa al empoderamiento de los consumidores para la transición ecológica mediante una mejor protección contra las prácticas desleales y mediante una mejor información (Directiva (UE) 2024/825) tiene por objeto mejorar la protección de los consumidores fomentando patrones de consumo más sostenibles y evitando afirmaciones medioambientales engañosas.

3. Respeto efectivo de los derechos de los consumidores

Las autoridades nacionales son responsables de hacer cumplir la legislación en materia de protección de los consumidores. Para abordar los problemas transfronterizos, sus acciones pueden coordinarse a escala de la Unión. El respeto efectivo de los derechos de los consumidores es tan importante como su existencia. El Reglamento sobre la cooperación entre las autoridades nacionales responsables de la aplicación de la legislación en materia de protección de los consumidores (Reglamento (UE) 2017/2394) conecta a estas autoridades mediante una red europea y facilita el intercambio de información y las acciones colaborativas contra infracciones de la legislación en materia de protección de los consumidores. Esta red realiza investigaciones coordinadas, como barridos en internet, con el fin de garantizar que los sitios web cumplen la legislación.

Adoptada en 2019, la Directiva de modernización (Directiva (UE) 2019/2161) tiene por objeto reforzar la aplicación de las normas de protección de los consumidores de la Unión. Dicha Directiva actualizó las normas existentes en consonancia con el desarrollo de la digitalización.

Por otra parte, los consumidores pueden solicitar la protección de sus intereses colectivos en la Unión a través de acciones de representación, es decir, acciones legales interpuestas por entidades de representación de conformidad con la Directiva relativa a las acciones de representación para la protección de los intereses colectivos de los consumidores (Directiva (UE) 2020/1828).

PAPEL DEL PARLAMENTO EUROPEO

A. Consideraciones generales

El Parlamento ha abogado sistemáticamente por reforzar los derechos de los consumidores y se esfuerza por perfeccionar las normas de protección de los consumidores de la Unión. Al hacerlo, el Parlamento es especialmente consciente de aspectos nuevos que pueden afectar a los consumidores, como la transición ecológica y digital.

Además de su papel de colegislador a la hora de adoptar legislación, el Parlamento también

— aprueba informes de propia iniciativa para orientar las políticas de protección de los consumidores; y

— organiza periódicamente audiencias públicas e intercambios con las partes interesadas pertinentes para apoyar la aplicación y el cumplimiento efectivos de las normas de la Unión y controlar públicamente a las empresas cuyos modelos de negocio y prácticas puedan afectar significativamente a los consumidores y a la dinámica del mercado.

Un estudio de 2024, solicitado por la Comisión de Mercado Interior y Protección del Consumidor (IMCO), ofrece una visión global de la legislación básica relativa a la protección de los consumidores[1].

B. Productos sostenibles y seguros para los consumidores

En abril de 2022, el Parlamento aprobó una Resolución sobre el derecho a la reparación, que apuesta por productos duraderos y reparables. En junio de 2024 se adoptó una Directiva por la que se establecen normas comunes para promover la reparación de bienes (Directiva (UE) 2024/1799), que entró en vigor el mes siguiente.

En julio de 2025, el Parlamento aprobó una Resolución sobre la seguridad de los productos y el cumplimiento de la normativa en el comercio electrónico y las importaciones procedentes de terceros países. La Resolución proponía medidas para garantizar un mercado más seguro y justo tanto para los consumidores como para las empresas y pretendía abordar los retos que plantea el creciente volumen de mercancías no conformes que entran en la Unión.

En este contexto, el Parlamento también negoció con los colegisladores el nuevo Reglamento sobre la seguridad de los juguetes, destinado a garantizar que los juguetes cumplan las normas de seguridad más estrictas y a reducir la presencia de juguetes inseguros en el mercado de la Unión.

C. Medidas para proteger a los consumidores en el mundo digital

La política de los consumidores relativa a los servicios en línea y digitales ha sido objeto de atención por parte del Parlamento y, en particular, de la Comisión IMCO.

En octubre de 2020, el Parlamento aprobó tres Resoluciones, tituladas «Ley de servicios digitales: una mejora del funcionamiento del mercado único», «Ley de servicios digitales y cuestiones relacionadas con los derechos fundamentales» y «Ley de servicios digitales: adaptación de las normas de Derecho mercantil y civil a las entidades comerciales que operan en línea», que establecen su plan sobre cómo se debería garantizar prospectivamente el funcionamiento del mercado único digital, incluida una mayor protección de los consumidores en línea. Buena parte del contenido de las Resoluciones del Parlamento se reflejó en las propuestas de la Comisión, que la Comisión IMCO modificó y aprobó en diciembre de 2021 (2.1.7). El Reglamento de Mercados Digitales y el Reglamento de Servicios Digitales son de vital importancia para la protección de los consumidores en el entorno digital, ya que establecen un marco regulador global destinado a garantizar una competencia leal, mejorar la transparencia y proteger a los usuarios de prácticas y productos en línea perjudiciales o ilegales.

---

[1] *EU Mapping: Overview of Internal Market and Consumer Protection related legislation* (Cartografía de la UE: visión general del mercado interior y la legislación sobre protección del consumidor), publicación para la Comisión de Mercado Interior y Protección del Consumidor, Departamento Temático de Políticas Económicas y Científicas y de Calidad de Vida, Parlamento Europeo, Luxemburgo, 2024, p. 38–41.

En abril de 2025, la Comisión IMCO celebró una audiencia pública sobre la protección de los menores en ínea. La sesión se centró en los diversos problemas a los que se enfrentan los menores como consumidores vulnerables cuando están expuestos a las redes sociales y las plataformas en línea.

Del mismo modo, organizó un intercambio sobre la creación de un entorno digital independiente, abierto y saludable para los consumidores europeos, que se centró en los principales retos a los que se enfrentan los consumidores en la economía de plataformas.

Esta ficha temática ha sido preparada por el Departamento Temático de Economía y Crecimiento del Parlamento Europeo. Para más información sobre este tema, véase la página web de la Comisión de Mercado Interior y Protección del Consumidor.

Fabiola VALENTINI / Maria Clara PESSOA FERREIRA
04/2026