POLÍTICA DE PROTEÇÃO DOS CONSUMIDORES: PRINCÍPIOS E INSTRUMENTOS

A presente ficha temática explica os princípios e instrumentos fundamentais da política de proteção dos consumidores. Uma proteção eficaz dos consumidores garante o bom funcionamento do mercado único, promove a concorrência leal e salvaguarda os direitos dos consumidores. Ao melhorar o acesso à informação, a política de proteção dos consumidores também permite que estes façam escolhas mais informadas e sustentáveis. A capacitação dos consumidores e a salvaguarda dos seus interesses são objetivos fundamentais das políticas da UE.

BASE JURÍDICA

— Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia (TFUE): o artigo 4.º, n.º 2, alínea f), e os artigos 12.º, 114.º e 169.º fornecem o quadro jurídico para a política de proteção dos consumidores da UE, destacando a responsabilidade partilhada entre a UE e os Estados-Membros e definindo os seus objetivos.

— Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia: o artigo 38.º garante a preservação de um elevado nível de proteção em todos os domínios de intervenção da UE.

OBJETIVOS

Para promover os interesses dos consumidores e assegurar um elevado nível de proteção, a UE tem de salvaguardar a saúde, a segurança e os interesses económicos dos consumidores. Para o efeito, deve:

— aumentar a capacidade dos consumidores para fazerem escolhas informadas, e

— defender os direitos dos consumidores à informação e à educação.

A proteção dos consumidores deve ser integrada em todos os domínios pertinentes das políticas da UE.

AÇÕES

A. Observações gerais

Em novembro de 2025, a Comissão publicou a Agenda do Consumidor 2030 e plano de ação para os consumidores no mercado único, que prevê ações específicas destinadas a aumentar a proteção dos consumidores na UE. A agenda define as visões estratégicas da UE para a política de proteção dos consumidores, e identifica quatro domínios prioritários fundamentais.

— Plano de ação para os consumidores: eliminar os obstáculos que impedem os consumidores de tirar partido dos benefícios do mercado único, especialmente em domínios como o acesso aos bens e serviços e os transportes.

— Equidade digital e proteção dos consumidores em linha: garantir que o quadro jurídico da UE esteja adaptado à era digital e melhore a proteção dos menores e dos consumidores mais vulneráveis, tanto em linha como fora de linha.

— Consumo sustentável: garantir que os consumidores tenham acesso a produtos e serviços sustentáveis e melhorar a sua proteção contra o branqueamento ecológico.

— Aplicação efetiva e mecanismos de recurso: defender os consumidores dos intervenientes no mercado, independentemente do seu local de estabelecimento. Embora a aplicação efetiva dos direitos dos consumidores caiba principalmente às autoridades nacionais, a UE desempenha um papel importante na coordenação de investigações e ações em casos de suspeita de infrações com implicações à escala da UE.

As instituições da UE utilizam o Painel de Avaliação das Condições de Consumo para acompanhar a política de defesa dos consumidores e avaliar as condições de consumo a nível nacional em domínios como o conhecimento, a confiança, o cumprimento e a aplicação da legislação. O painel de avaliação examina igualmente a integração do mercado retalhista da UE através das transações transfronteiriças e do crescimento do comércio eletrónico. Procede a sondagens junto dos consumidores que efetuaram compras recentemente para avaliar o desempenho de mais de 40 mercados com base em indicadores como a confiança, a comparabilidade, a escolha e a satisfação do consumidor.

B. Medidas setoriais (2.2.2)

1. Grupos de consumidores

As instituições da UE dão prioridade à participação de grupos que representem os interesses dos consumidores. O Grupo Consultivo para a Política dos Consumidores (CPAG) é o principal fórum da Comissão para consultar as partes interessadas nacionais e europeias no domínio da política de proteção dos consumidores no que diz respeito à aplicação da Nova Agenda do Consumidor.

O grupo complementa outras entidades existentes mantidas pela Comissão, nomeadamente a Rede de Cooperação de Defesa do Consumidor (CPC) e a Rede para a Política dos Consumidores (CPN).

Sucede ao Grupo Consultivo Europeu dos Consumidores (GCEC), criado pela Decisão 2009/705/CE da Comissão, cujo mandato terminou em julho de 2019.

2. Informação aos consumidores

Um melhor conhecimento dos direitos dos consumidores pode aumentar a confiança. A UE criou Centros Europeus dos Consumidores (CEC-Net) para prestar aconselhamento em matéria de compras transfronteiras e de reclamações. Esta rede presta informações e aconselhamento aos consumidores sobre os seus direitos na UE e ajuda-os a resolver litígios com comerciantes de outros países da UE, enquanto a Comissão realiza campanhas de informação dos consumidores e disponibiliza guias práticos.

O portal Your Europe desempenha um papel importante ao facultar acesso a uma melhor informação sobre a política de defesa do consumidor e ao agregar diferentes

fontes de informação num único centro de informação de referência. O acesso à informação foi assim melhorado, tal como previsto no Regulamento relativo à criação de uma plataforma digital única (Regulamento (UE) 2018/1724).

No âmbito do pacote legislativo sobre a economia circular, a nova Diretiva relativa à capacitação dos consumidores para a transição ecológica através de uma melhor proteção contra práticas desleais e através de melhor informação (Diretiva (UE) 2024/825) visa aumentar a proteção dos consumidores através do incentivo a padrões de consumo mais sustentáveis e da identificação de alegações ambientais enganosas.

3. Aplicação dos direitos dos consumidores

As autoridades nacionais são responsáveis pela aplicação da legislação de defesa do consumidor. Para resolver as questões transfronteiriças, as suas ações podem ser coordenadas ao nível da UE. A aplicação efetiva dos direitos dos consumidores é tão importante como a sua existência. O Regulamento relativo à cooperação entre as autoridades nacionais responsáveis pela aplicação da legislação de proteção dos consumidores (Regulamento (UE) 2017/2394) liga estas autoridades através de uma rede da UE, facilitando o intercâmbio de informações e ações colaborativas contra violações da legislação de proteção dos consumidores. Esta rede realiza investigações coordenadas, incluindo ações de fiscalização conjunta na Internet, para garantir que os sítios Web cumprem a legislação.

Adotada em 2019, a Diretiva relativa à modernização (Diretiva (UE) 2019/2161) tem por objetivo fortalecer a aplicação das normas da UE de defesa dos consumidores e veio atualizar as normas em vigor de acordo com a evolução da digitalização.

Além disso, os consumidores podem solicitar a proteção dos seus interesses coletivos na UE através de ações coletivas, ou seja, ações judiciais intentadas por entidades que os representam em conformidade com a Diretiva relativa a ações coletivas para proteção dos interesses coletivos dos consumidores (Diretiva (UE) 2020/1828).

O PAPEL DO PARLAMENTO EUROPEU

A. Observações gerais

O Parlamento tem defendido sistematicamente o reforço dos direitos dos consumidores e esforça-se por aperfeiçoar as regras da UE em matéria de proteção dos consumidores. Neste contexto, o Parlamento está particularmente atento a novas questões que possam afetar os consumidores, como as transições ecológica e digital.

Além de desempenhar a função de colegislador na adoção de legislação, o Parlamento:

— elabora relatórios de iniciativa para orientar as políticas de defesa do consumidor, e

— organiza regularmente audições públicas e intercâmbios com as partes interessadas pertinentes, a fim de apoiar a aplicação e o cumprimento efetivos das regras da UE e submeter a escrutínio público as empresas cujos modelos e práticas empresariais possam afetar significativamente os consumidores e a dinâmica do mercado.

Um estudo de 2024, solicitado pela Comissão do Mercado Interno e da Proteção dos Consumidores (IMCO), apresenta um panorama geral da legislação indispensável à defesa dos consumidores[1].

B. Produtos sustentáveis e seguros para os consumidores

Em abril de 2022, o Parlamento aprovou uma resolução sobre o direito dos consumidores à reparação, centrada em produtos duradouros e reparáveis. A Diretiva relativa a regras comuns para promover a reparação de bens (Diretiva (UE) 2024/1799) foi adotada em junho de 2024 e entrou em vigor no mês seguinte.

Em julho de 2025, o Parlamento aprovou uma resolução sobre a segurança dos produtos e a conformidade regulamentar no comércio eletrónico e nas importações provenientes de países terceiros, na qual propôs medidas para garantir um mercado mais seguro e mais justo para os consumidores e para as empresas e procurou dar resposta aos desafios associados ao volume crescente de bens não conformes que entram na UE.

Neste contexto, o Parlamento negociou igualmente, com os colegisladores, o novo Regulamento relativo à segurança dos brinquedos, que tem por objetivo garantir que os brinquedos cumpram normas de segurança rigorosas e reduzir a presença de brinquedos inseguros no mercado da UE.

C. Medidas para proteger os consumidores no mundo digital

A política de proteção dos consumidores no domínio dos serviços digitais e em linha tem merecido uma atenção especial do Parlamento e, em particular, da Comissão IMCO.

Em outubro de 2020, o Parlamento aprovou três resoluções, intituladas «Ato legislativo sobre os serviços digitais: Melhorar o funcionamento do mercado único», «Ato legislativo sobre os serviços digitais e questões relacionadas com os direitos fundamentais» e «Ato legislativo sobre os serviços digitais que adapta a regulamentação comercial e o direito civil aplicável a entidades que operem em linha», nas quais explica que o funcionamento do mercado único digital deve basear-se na antecipação, incluindo uma maior salvaguarda da proteção dos consumidores em linha. Uma grande parte do conteúdo das resoluções do Parlamento foi integrada nas propostas da Comissão, que foram alteradas e votadas favoravelmente na Comissão IMCO em dezembro de 2021 (2.1.7). O Regulamento dos Mercados Digitais e o Regulamento dos Serviços Digitais são extremamente importantes para a proteção dos consumidores no ambiente digital, pois estabelecem um quadro regulamentar abrangente que visa garantir uma concorrência leal, aumentar a transparência e proteger os utilizadores contra práticas e produtos nocivos ou ilegais no ambiente digital.

Em abril de 2025, a Comissão IMCO realizou uma audição pública sobre a proteção dos menores em linha. A sessão centrou-se nos vários problemas que os menores

[1] *EU Mapping: Overview of Internal Market and Consumer Protection related legislation* [Cartografia da UE: panorama geral da legislação relacionada com o mercado interno e a proteção dos consumidores], publicação para a Comissão do Mercado Interno e da Proteção dos Consumidores, Departamento Temático das Políticas Económicas e Científicas e da Qualidade de Vida, Parlamento Europeu, Luxemburgo, 2024, pp. 38-41.

enfrentam enquanto consumidores vulneráveis quando utilizam as redes sociais e as plataformas em linha.

A Comissão IMCO organizou também um intercâmbio sobre a criação de um ambiente digital independente, aberto e saudável para os consumidores europeus, que se centrou nos principais desafios que os consumidores enfrentam na economia das plataformas.

A presente ficha temática é elaborada pelo Departamento Temático da Economia e do Crescimento do Parlamento Europeu. Para mais informações sobre este tema, consulte o sítio Web da Comissão do Mercado Interno e da Proteção dos Consumidores.

Fabiola VALENTINI / Maria Clara PESSOA FERREIRA
04/2026