



LOS CONSUMIDORES Y EL EURO

(CONSUMIDORES Y COMERCIANTES ACUERDAN ESTABLECER NORMAS PARA FACILITAR LA TRANSICIÓN AL EURO. 2-AGOSTO-1998)

El paso hacia la moneda única es un fenómeno sin precedentes hasta ahora y un símbolo de unión y pertenencia a un grupo social, político y económico bien definido, por lo que es necesario crear un entorno propicio para que todos los ciudadanos de los países integrantes en esta unión la acepten y la comprendan.

Uno de los principales objetivos, tanto de los organismos oficiales implicados, como de los representantes de los consumidores y los profesionales del comercio, es garantizar la confianza del público ante el cambio a la moneda única.

Para este propósito el Comité de Consumidores, órgano dependiente de la Comisión Europea encargado de representar los intereses de los consumidores ante la Comisión, ya el pasado año comenzó sus trabajos formando un grupo (creado al efecto) compuesto por veinte representantes de organizaciones de consumidores, de la Asociación Europea de Ciegos y de una asociación de personas de la tercera edad. Dicho grupo ha mantenido diversas reuniones con representantes de los sectores implicados y ha participado en otros grupos de trabajo, tanto nacionales como europeos, para ampliar la información sobre temas monetarios y sus efectos tanto económicos como sociológicos, a fin de comprender las preocupaciones y dificultades con que se podrían encontrar los consumidores y buscar las soluciones adecuadas.

En los distintos trabajos elaborados se han tratado temas como la información y la educación, que debería ser constante durante todo el período transitorio (1999 - 2001), y más intensa unos meses antes de la entrada en circulación de billetes y monedas en euros (1.1.2002). Entre estas acciones es interesante ubicar al público en la importancia del proyecto desde el punto de vista político, cultural y económico de Europa en forma de información general, y por otro lado solicitar a los sectores próximos a los consumidores otra información más concreta dirigida a los distintos colectivos, como pueden ser escolares, tercera edad, pymes, jóvenes, etc.

La información es imprescindible para el paso al euro, favoreciendo la confianza, para lo cual es fundamental el conocimiento y la práctica. Se pueden utilizar todos los medios de comunicación existentes, haciendo un esfuerzo especial con las personas reticentes a la nueva moneda, y con personas analfabetas o con alguna discapacidad física.

Y para transmitir esta información es necesaria la formación del personal que trabaje en contacto con el público en todos los sectores, especialmente las administraciones tanto públicas como sociales, comercio y sector financiero. Éste último informará a sus clientes en especial de las normas de conversión y redondeo y en forma más concreta a quienes hayan optado por el cambio al euro dentro del período transitorio



y como operar en sus transacciones o sobre los productos bancarios que estén utilizando hasta el momento o en los nuevos a contratar.

La doble indicación de precios y de otros importes monetarios en pesetas y euros, también facilitará el cambio al euro, al acostumbrar al consumidor a comparar valores en ambas monedas.

Esta doble presentación debe ser clara especificando el tipo de conversión y aplicando correctamente las reglas de redondeo. Esta información por parte del comercio puede darse progresivamente a lo largo del período transitorio, dependiendo del tipo de establecimiento y tipo de producto vendido y a la complicidad técnica o de coste que esto le suponga.

Aunque otros sectores, como el financiero y las empresas de servicios públicos, pueden comenzar desde el principio a dar esta información en los extractos y facturas limitándose al importe total.

Tras estas reuniones y peticiones elaboradas por el grupo de trabajo y de las recomendaciones de la Comisión Europea al respecto, finalmente el pasado 30 de junio se firmó un acuerdo entre las asociaciones de consumidores y las asociaciones de profesionales en relación a este proceso de cambio al euro.

Este acuerdo se divide en dos partes, la primera trata de los requisitos prácticos y la segunda de las obligaciones a las que se adhieren los profesionales. En la primera se acordó la elaboración de una etiqueta que reproduzca un distintivo válido en todos los países de la unión que identifique a todos aquellos profesionales que aceptan las normas de conducta establecidas: la doble indicación de precios, la aplicación correcta de las reglas redondeo y tipo de conversión, facilitar información sobre el euro, bien en forma personalizada o con folletos informativos y también especificar si el establecimiento admite pagos en euros mediante tarjeta o cheque, aunque esta última opción no es obligatoria para la obtención de la etiqueta.

Las etiquetas serán emitidas por un organismo neutral o por los "Observatorios para el Euro", creados por iniciativa de la Comisión Europea y que se encargarán del control de cumplimiento de las obligaciones a las que se comprometen los profesionales por este acuerdo, y presentarán las demandas correspondientes en caso de incumplimiento.

Estas normas no entrarán en vigor hasta el 1.1.1999, fecha en que se conocerá el tipo de cambio fijo e irrevocable del euro. Las asociaciones que han firmado este acuerdo también se compromete a celebrar más reuniones a fin de evaluar los informes de los observadores y seguimiento del proceso.

La segunda parte del acuerdo refleja las obligaciones establecidas por los profesionales, como es utilizar el tipo de conversión y reglas de redondeo en el doble etiquetado, pagos e información a facilitar al cliente, además de no cargar con costes adicionales al consumidor que desee pagar en euros.



Ayudar al consumidor aportándole una información adecuada y transparente es otra de las obligaciones contraídas en este acuerdo. Como por ejemplo asesorar de como utilizar el euro durante el periodo transitorio en el que aún no se podrán efectuar transacciones en efectivo, y posteriormente el 1.1.2002 cuando entren en circulación los billetes y monedas en euros. Así como exponer las razones por las que ni el profesional ni el consumidor están obligados a utilizar el euro durante la fase de transición.

Los profesionales que obtengan su etiqueta identificativa, deberán exponer claramente el precio en las dos monedas de forma clara en todos los productos, en folletos de compra y en los totales de los recibos o facturas. También deberán figurar en las tarifas y listas de precios, en los catálogos y en los folletos publicitarios.

Y por último y no menos importante está la obligación de los profesionales de formar a su personal en contacto con el público, de forma que puedan facilitar una información clara y concisa sobre el euro al consumidor que la solicite.

Obligaciones contractuales establecidas por los profesionales	
Nº 1	Utilización del tipo de conversión y reglas de redondeo
Nº 2	No aplicación de costes adicionales al pagar en euros
Nº 3	Información constante al consumidor
Nº 4	Doble indicación de precios
Nº 5	Formación del personal
Nº 6	Indicación de si se aceptan pagos en euros o no