

Bruselas, 30.6.2023
COM(2023) 341 final

INFORME DE LA COMISIÓN

**AL PARLAMENTO EUROPEO, AL CONSEJO, AL BANCO CENTRAL EUROPEO,
AL COMITÉ ECONÓMICO Y SOCIAL Y AL COMITÉ DE LAS REGIONES**

Introducción del euro en Croacia

INFORME DE LA COMISIÓN

AL PARLAMENTO EUROPEO, AL CONSEJO, AL BANCO CENTRAL EUROPEO, AL COMITÉ ECONÓMICO Y SOCIAL EUROPEO Y AL COMITÉ DE LAS REGIONES

Introducción del euro en Croacia

Resumen

El 1 de enero de 2023, Croacia se convirtió en el vigésimo Estado miembro de la UE en cambiar al euro. El 61 % de los ciudadanos croatas consideraba que la transición se realizó de manera fluida y eficiente. El 88 % opinaba que estaba bien informado sobre la moneda única. Una campaña de comunicación diseñada a medida, cofinanciada por la UE, contribuyó a informar de una manera oportuna, específica y concisa a la ciudadanía, las empresas y las administraciones sobre los aspectos prácticos de la transición al euro.

Los preparativos para la introducción del efectivo en euros se ajustaron a lo previsto. El Banco Nacional de Croacia proporcionó efectivo en euros a las empresas clientes tres meses antes de la transición. Además, se distribuyeron kits de iniciación de monedas en euro entre la ciudadanía. Se ofreció a las empresas la posibilidad de pedir efectivo en euros a las entidades financieras con mucha antelación.

La doble circulación de efectivo en kunas y en euros durante dos semanas se produjo sin contratiempos. El 1 de enero, casi el 70 % de los cajeros automáticos ya distribuían billetes en euros, mientras que el 15 de enero de 2023 podían retirarse billetes en euros en cualquier cajero automático del país. El efectivo en kunas podrá cambiarse en los bancos comerciales hasta finales de 2023. A partir de ese momento, las monedas en kunas podrán cambiarse en el Banco Nacional de Croacia hasta finales de 2025, mientras que dicha entidad cambiará los billetes en kunas sin límite de tiempo.

Más del 80 % de los minoristas, los supermercados y las tiendas de alimentación de Croacia se adhirieron a un código ético antes de la transición. Este código voluntario tiene por objeto garantizar la estabilidad de los precios de los bienes y los servicios al ayudar a todas las empresas suscriptoras a recalcular y mostrar correctamente los precios (en euros y en kunas), sin aumentos injustificados. Es un importante instrumento adicional para que las autoridades de inspección del mercado croata lleven a cabo inspecciones de los precios y eventualmente sancionen a los infractores.

El posible efecto de la transición al euro en los precios de Croacia es una preocupación pública normal y comprensible, al igual que sucede en todas las transiciones al euro. Dado que se trataba de la primera transición al euro en un entorno de elevada inflación, esta preocupación fue especialmente marcada y difícil de gestionar para Croacia. Por lo tanto, a fin de lograr una transición transparente y justa, era fundamental que las autoridades croatas adoptaran todas las medidas necesarias para evitar prácticas abusivas. Sobre la base de una valoración preliminar de las pruebas disponibles, parece que los efectos de las subidas injustificadas de los precios en la inflación agregada han sido relativamente reducidos y, por lo general, acordes con los observados en anteriores transiciones. El presente informe contiene, entre otros elementos,

recomendaciones para futuras transiciones sobre cómo intensificar el seguimiento de los precios y cómo establecer un código de conducta empresarial en una fase temprana de los preparativos para la transición.

1. INTRODUCCIÓN

El 12 de julio de 2022, el Consejo decidió que Croacia cumplía las condiciones necesarias para la adopción del euro y que debía suprimirse su excepción relativa a la participación en la moneda única con efecto a partir del 1 de enero de 2023¹.

Croacia se ha convertido en el vigésimo país en cambiar al euro. Siguió la práctica utilizada por todos los Estados miembros que han adoptado el euro después de la primera oleada de transiciones (1999-2002) y empleó la modalidad de transición denominada «big bang», lo que significa que los billetes y las monedas en euros adquirieron curso legal el día de la adopción del euro². Hubo un período de doble circulación de dos semanas durante el que circularon en paralelo billetes y monedas tanto en euros como en kunas croatas, lo que permitió la retirada gradual del efectivo en kunas. El éxito de la transición demuestra una vez más que, si se prepara correctamente, basta con un período de doble circulación corto³.

El presente informe abarca los aspectos más importantes del proceso de transición desde una perspectiva *ex post*, centrándose en los preparativos para la introducción del efectivo en euros, el período de doble circulación, las medidas adoptadas para evitar prácticas abusivas en lo relativo a los precios y para hacer frente a las preocupaciones detectadas en materia de inflación, las tendencias y percepciones de los precios y la comunicación sobre el euro. Cuando procede, el informe también expone las recomendaciones de la Comisión sobre medidas adicionales que podrían adoptar las autoridades croatas y extrae conclusiones que podrían ser útiles para futuras transiciones.

2. ASPECTOS PRÁCTICOS DE LA TRANSICIÓN

La mayoría de los ciudadanos croatas (61 %) consideraba que la transición se realizó de una manera fluida y eficiente, mientras que el 88 % de la población opinaba que estaba bien informada sobre el euro⁴. En este contexto, se examinarán con más detalle tres aspectos prácticos de la transición al euro: los preparativos para la introducción del efectivo en euros, el período de doble circulación de efectivo en kunas y en euros y la retirada del efectivo en kunas de la circulación.

¹ Decisión (UE) 2022/1211 del Consejo, de 12 de julio de 2022, sobre la adopción del euro por Croacia el 1 de enero de 2023 (DO L 187 de 14.7.2022, p. 31).

² Los Estados miembros de la primera oleada introdujeron el euro con arreglo al «escenario de Madrid», que implicaba un período transitorio de tres años (un año en el caso de Grecia).

³ Estonia, Letonia, Lituania, Eslovenia y Eslovaquia también tuvieron un período de doble circulación de dos semanas, mientras que en Malta y Chipre este período fue de un mes.

⁴ Eurobarómetro Flash n.º 518, trabajo de campo realizado entre el 16 y el 19 de enero de 2023, disponible en: http://ec.europa.eu/economy_finance/articles/pdf/fl412_report_final_en.pdf.

2.1. Preparativos para la introducción del efectivo en euros

La introducción del efectivo en euros es el elemento más visible de la adopción de la moneda única, dado que en él participan todas las entidades financieras, las empresas y la ciudadanía. La fluidez y la eficiencia de este proceso dependen de un suministro adecuado de efectivo en euros a todas las partes implicadas y de que los bancos y las empresas estén bien preparados para un importante aumento de la carga de trabajo.

Como preparativo para la transición, en 2022 la Fábrica de Moneda de Croacia produjo 405 millones de monedas en euros. Las pruebas prácticas de aptitud realizadas con muestras de monedas en máquinas expendedoras utilizadas en la zona del euro comenzaron relativamente tarde, pero no plantearon ninguna preocupación. Se utilizaron 39,6 millones de monedas para crear juegos de monedas de iniciación para la ciudadanía, que contenían 33 monedas en euros de todas las denominaciones de las monedas en euros croatas, por un valor de 13,28 EUR. Además, la Fábrica de la Moneda preparó juegos de monedas de iniciación comerciales para las empresas que contenían 525 monedas en euros de todas las denominaciones, por un valor de 145,50 EUR. Por otra parte, el Banco Nacional de Croacia compró 182 millones de monedas en euros de existencias de dos países de la zona del euro y tomó prestados de otro país de la zona del euro 45 millones de monedas en euros que se devolverán en 2023. Por último, el Banco Nacional de Croacia tomó prestados del Banco Nacional de Austria más de 346 millones de billetes de distintas denominaciones.

El 1 de octubre de 2022, el Banco Nacional de Croacia empezó a proporcionar efectivo en euros (distribución anticipada) a las entidades financieras, en concreto a 783 sucursales de bancos comerciales, a 1 016 oficinas de correos croatas y a 169 sucursales de la Agencia Financiera (FINA). Debido a los riesgos para la seguridad relacionados con la frecuencia y el elevado volumen del transporte de efectivo en euros (alrededor de 700 transportes, frente a 60 en un período normal), el Banco Nacional de Croacia organizó el transporte de efectivo con los medios habituales (camiones propios y vehículos de empresas de transporte de fondos) y, para el transporte de las monedas, alquiló camiones del Ministerio de Defensa. A 31 de diciembre de 2022, se habían distribuido anticipadamente billetes en euros por valor de 1 140 000 000 EUR y monedas en euros por valor de 160 000 000 EUR.

Las entidades financieras empezaron a proporcionar a sus empresas clientes billetes y monedas en euros («subdistribución anticipada») el 1 de octubre de 2022, mientras que las pequeñas empresas clientes que hicieron uso de la subdistribución anticipada simplificada recibieron entregas de efectivo en euros en diciembre de 2022.

El 31 de diciembre de 2022, las entidades financieras habían subdistribuido anticipadamente a sus clientes billetes en euros por valor de 76 000 000 EUR. En la misma fecha, se habían subdistribuido anticipadamente a los clientes monedas en euros por un valor de 44 000 000 EUR.

A 31 de diciembre de 2022, el nivel de subdistribución anticipada representaba únicamente el 8 % del valor total de la distribución anticipada. Esto dio lugar a algunas colas en las ventanillas de los bancos durante los primeros días de enero de 2023, cuando muchos minoristas y empresas, en su mayoría más pequeños, empezaron a retirar efectivo en euros. Según las autoridades croatas, el motivo de la subdistribución anticipada tardía de estos minoristas y empresas probablemente fue la reticencia a proporcionar garantías reales a los bancos en el último trimestre de 2022 para financiar la compra de billetes y monedas en euros en cantidades suficientes. Sin embargo, aparte de algunas colas más largas a principios de enero, no se

notificaron incidentes en los que las empresas, los minoristas o el público tuvieran problemas para retirar efectivo en euros.

La venta de kits de iniciación para la ciudadanía fue satisfactoria (a 31 de diciembre se habían vendido 877 952 kits), teniendo en cuenta el hecho de que, según una encuesta de la Comisión de diciembre de 2022⁵, una gran parte de la ciudadanía croata ya poseía efectivo en euros antes de la transición: el 68 % tenía billetes en euros (el 35 % de un viaje al extranjero y el 37 % de un canje efectuado en un banco de Croacia) y el 57 % tenía monedas en euros (el 52 % de un viaje al extranjero y el 43 % del kit de iniciación).

En cambio, la demanda de kits de iniciación para minoristas fue más limitada. Aunque se elaboraron 150 000 kits, de los cuales 125 000 se distribuyeron anticipadamente a entidades financieras, finalmente solo se vendieron 37 925 a minoristas. Según las autoridades croatas, esta baja demanda puede deberse a varias razones. En primer lugar, algunas empresas utilizaron otros canales para la subdistribución anticipada que satisfacían sus necesidades debido a que suministraban al mismo tiempo tanto billetes como monedas en euros. Además, varios minoristas más pequeños no pudieron comprar kits para minoristas debido a la falta de liquidez a finales de año y otros no disponían de suficiente espacio en sus cajas de seguridad para almacenar kunas y euros por separado. Asimismo, los kits para minoristas solo contenían monedas en euros, pero no billetes en euros, mientras que los minoristas preferían recibir tanto billetes como monedas al mismo tiempo. Por último, muchas entidades empresariales priorizaron los pagos electrónicos y algunas de ellas cerraron sus tiendas a principios de enero de 2023 por vacaciones.

Al igual que en todas las transiciones al euro, los bancos comerciales, la FINA y las oficinas de correos tuvieron que gestionar grandes cantidades de efectivo a finales de año debido a la subdistribución anticipada de los minoristas y las empresas, la venta de kits de iniciación y el abono del efectivo en kunas devuelto. Los bancos comerciales reforzaron su personal durante la transición y abrieron ventanillas adicionales específicas para facilitar las operaciones en efectivo. Debido al aumento del número de ventanillas, no fue necesario ampliar el horario de apertura. A la mayoría de los empleados de los bancos no se les permitió coger vacaciones entre noviembre de 2022 y enero de 2023. Por último, los bancos impartieron formación a sus empleados sobre cómo trabajar con el euro y más de 6 713 empleados bancarios realizaron la formación sobre la transición facilitada en la plataforma de aprendizaje electrónico del Banco Nacional de Croacia sobre cómo trabajar con el euro. A 31 de diciembre de 2022, todos los empleados de entidades financieras que trabajan con efectivo habían obtenido certificados de formación.

2.2. Período de doble circulación

El período de doble circulación de dos semanas, durante el que el euro y la kuna croata circularon paralelamente, venció el 14 de enero de 2023.

La mayoría de los cajeros automáticos estaban listos y disponibles para la retirada de billetes en euros el 1 de enero de 2023. A finales de diciembre de 2022 se cargaron los cajeros automáticos con billetes de 10 y 20 EUR, y a veces también de 50 EUR, listos para su retirada a partir del 1 de enero. El 70 % de los cajeros automáticos croatas (es decir, 2 800 de un total

⁵ Eurobarómetro Flash n.º 516, realizado en Croacia los días 29 y 30 de diciembre de 2022, p. 3: https://economy-finance.ec.europa.eu/euro/eu-countries-and-euro/croatia-and-euro_en.

de alrededor de 4 000) emitían billetes en euros inmediatamente el 1 de enero, con una cobertura del 86 % una semana más tarde. Todos los cajeros automáticos emiten billetes en euros desde el 14 de enero de 2023 y funcionan con normalidad.

Al finalizar el período de doble circulación, se habían retirado 361 000 000 EUR de los cajeros automáticos. Esta cifra es 15 000 000 EUR inferior al valor de los billetes en kunas retirados de cajeros automáticos durante el mismo período del año anterior. Es probable que esta disminución se deba al fomento de los métodos de pago electrónico por parte de los minoristas durante el período de transición.

Todos los terminales de los puntos de venta cambiaron instantáneamente al euro el 1 de enero de 2023. Durante el período de doble circulación, se utilizaron tarjetas de pago en 16,8 millones de operaciones por un valor total de 415 800 000 EUR. En comparación con el mismo período de enero de 2022, el uso de pagos electrónicos en enero de 2023 aumentó un 15,3 %.

Gracias a una cuidadosa preparación, las entidades financieras, las oficinas de correos y la FINA gestionaron correctamente la carga de trabajo adicional durante el período de doble circulación. En la mayoría de las sucursales bancarias se crearon mostradores adicionales para billetes dedicados a los servicios en efectivo y en las sucursales más grandes y concurridas se instalaron máquinas para depositar monedas en kunas.

Los canales a través de los que se podían cambiar kunas a euros eran 846 sucursales bancarias, 1 016 oficinas de correos y 169 sucursales de la FINA. El valor total del efectivo en kunas cambiado a 15 de enero de 2023 era de 361 400 000 EUR. El 72 % del valor del efectivo en kunas se canjeó en sucursales bancarias, el 15 % en oficinas de correos y el 13 % en sucursales de la FINA.

Según una encuesta realizada por la Comisión del 16 al 19 de enero de 2023 en Croacia⁶, el 81 % de los encuestados no tuvo ningún problema para canjear efectivo en kunas ni para retirar efectivo en euros en los bancos durante la primera semana de enero. Aunque esta cifra es inferior a la registrada en algunas transiciones anteriores, constituye un resultado satisfactorio⁷.

La transición hacia el uso exclusivo del efectivo en euros en las operaciones de pago fue rápida y se produjo sin incidentes importantes para los consumidores. El segundo día de la transición (2 de enero de 2023), el 29 % de los ciudadanos ya efectuaba pagos en efectivo únicamente en euros⁸. A 7 de enero, el 62 % de los ciudadanos encuestados pagaba exclusivamente con efectivo en euros. El día antes de que finalizara el período de doble circulación, este porcentaje alcanzó el 99 %⁹.

Por lo general, el sector minorista también abordó correctamente los retos planteados por el proceso de transición y la gestión de dos monedas al mismo tiempo. Se aprovisionó suficientemente a los minoristas con efectivo en euros y no se notificaron problemas importantes relacionados con la existencia de colas. A 2 de enero, el 81 % de los ciudadanos ya solo recibía el cambio en euros. Este porcentaje aumentó hasta el 99 % el 13 de enero.

⁶ Eurobarómetro Flash n.º 518, véase la nota a pie de página 4.

⁷ Las cifras correspondientes fueron las siguientes: 95 % en Estonia, 90 % en Eslovaquia, 88 % en Chipre, 85 % en Malta y 96 % en Eslovenia.

⁸ Eurobarómetro Flash n.º 517, trabajo sobre el terreno realizado entre el 2 y el 14 de enero de 2023, disponible en: https://economy-finance.ec.europa.eu/euro/eu-countries-and-euro/croatia-and-euro_en.

⁹ Eurobarómetro Flash n.º 517, página 20.

2.3. Retirada de la circulación de los billetes y las monedas en kunas

Dado que Croacia es una economía que utiliza en gran medida el efectivo, la retirada de la circulación del efectivo en kunas planteó un reto importante.

El Banco Nacional de Croacia prevé que se devuelvan a su debido tiempo 500 millones de billetes en kunas y 1 100 millones de monedas en kunas que se encuentran en circulación. Teniendo en cuenta el elevado volumen de billetes y monedas en kunas que se encontraban en circulación en 2022, el Banco Nacional de Croacia inició la retirada gradual del efectivo en kunas a principios de 2022.

Con el fin de alentar a los bancos comerciales a depositar el exceso de existencias en kunas en los centros de efectivo antes del 1 de enero de 2023, el Banco Nacional de Croacia suspendió las comisiones de depósito de efectivo para los bancos comerciales a partir de noviembre de 2022. A través de diferentes canales de comunicación y de los medios de comunicación, los bancos comerciales y la Asociación Bancaria Croata invitaron a sus clientes a utilizar métodos de pago distintos del efectivo en la medida de lo posible durante el período de doble circulación.

En diciembre de 2022, el valor de las kunas en circulación había disminuido un 40 % en comparación con enero de 2022.

La retirada de la circulación de los billetes y las monedas en kunas comenzó a tiempo y de una manera satisfactoria. A 31 de enero de 2023 ya se habían retirado de la circulación 134,6 millones de billetes en kunas y 230 millones de monedas en kunas.

Los billetes y las monedas en kunas pueden canjearse de manera gratuita en bancos comerciales, en la FINA y en las oficinas de correos hasta el 31 de diciembre de 2023 (con un máximo de 100 billetes y 100 monedas por cambio). Para los canjes de un mayor número de billetes o monedas, los bancos comerciales pueden cobrar una comisión. A partir del 1 de enero de 2024, los billetes y las monedas en kunas solo podrán cambiarse en el Banco Nacional de Croacia. Mientras que el cambio de billetes es gratuito e ilimitado en el tiempo, las monedas en kunas podrán cambiarse hasta el 31 de diciembre de 2025.

El Banco Nacional de Croacia almacenará las monedas en kunas devueltas en cajas de seguridad y no iniciará la desmonetización hasta el 1 de enero de 2026, es decir, una vez finalizado el plazo de entrega de las monedas en kunas para su canje. Esto significa que no será necesario realizar una desmonetización mecánica costosa de las monedas en kunas (como el punzonado), dado que ya no será posible canjear las monedas. Las monedas se venderán a compradores interesados como chatarra o para su fundición. Mientras tanto se ha iniciado la desmonetización de los billetes en kunas devueltos.

3. PREVENCIÓN DE PRÁCTICAS ABUSIVAS EN LO RELATIVO A LOS PRECIOS

El posible efecto de la transición al euro en los precios de Croacia es una preocupación pública normal y comprensible, al igual que sucede en todas las transiciones al euro. Dado que se trataba de la primera transición al euro en un entorno de elevada inflación, esta preocupación fue especialmente marcada y difícil de gestionar para Croacia. Por lo tanto, a fin de lograr una transición transparente y justa, era fundamental que las autoridades croatas adoptaran todas las medidas necesarias para evitar prácticas abusivas.

La obligación de la doble indicación de los precios (en kunas y en euros) entró en vigor el 5 de septiembre de 2022 y se mantendrá hasta el 31 de diciembre de 2023. Desde septiembre de 2022, las autoridades croatas han efectuado un seguimiento continuo de los precios de

103 productos de consumo y servicios predefinidos y frecuentemente adquiridos en nueve ciudades croatas.

El 16 de agosto de 2022 se presentó el Código de conducta empresarial para la introducción del euro. En él se establecen los principios para una conducta ética con miras a crear un entorno seguro para los consumidores durante una introducción fiable y transparente del euro. Su objetivo es garantizar la estabilidad de los precios de los bienes y los servicios al ayudar a las empresas a recalcular y mostrar correctamente los precios, sin aumentos injustificados. Sus siete principios también incluyen elementos importantes de los preparativos prácticos, como la correcta conversión de los precios y otros valores monetarios, la indicación de un tipo de conversión fijo y la información y la formación para los empleados en lo relativo al procedimiento para la introducción del euro.

El Código invita a las empresas a comprometerse a no hacer un uso indebido de la transición para sus propios beneficios, a respetar las normas de la transición y a prestar la asistencia necesaria a sus clientes. Además, sigue las líneas de las iniciativas voluntarias emprendidas con éxito en anteriores transiciones al euro. Las empresas que se adhieren a esta iniciativa adquieren el derecho a utilizar la etiqueta de identificación visual del Código (un logotipo y un eslogan) en los puntos de venta, en los lugares de prestación de servicios y en los sitios web, así como durante las actividades de comercialización y promoción, como folletos y catálogos impresos, publicidad en línea y comercialización en los medios sociales, en aplicaciones móviles y en otros medios de comunicación. La etiqueta indica a los consumidores que los precios se calculan correctamente y que las entidades empresariales son fiables. En caso de incumplimiento de los principios, se revocará el derecho a utilizar la etiqueta.

Al finalizar 2022, más de 900 empresas que venden bienes o servicios a consumidores se habían adherido al Código de conducta empresarial. A finales de febrero de 2023 había 1 046 empresas adheridas al Código, lo que equivale al 83,5 % de todos los minoristas y grandes tiendas de alimentación registrados en Croacia que venden bienes y servicios a los consumidores. Según las autoridades croatas, el 100 % de los bancos comerciales, las compañías de seguros y otras entidades financieras se han adherido al Código. En este contexto, se distribuyeron más de 15 000 pegatinas que indican la adhesión al Código en los puntos de venta de todas las entidades que se han adherido a él (empresa matriz, filiales y sucursales).

Con arreglo a lo previsto en la Ley sobre la Introducción del Euro y en la Ley de Protección de los Consumidores de Croacia, las autoridades croatas efectúan un seguimiento del cumplimiento por parte de las empresas, los minoristas y los proveedores de servicios de los requisitos relativos a la indicación y la conversión de los precios, así como de la obligación de todos los operadores económicos de no aumentar los precios por motivos injustificados.

Las unidades de inspección llevan a cabo inspecciones por iniciativa propia y a raíz de denuncias basadas en ambas leyes. A 28 de febrero de 2023, la Inspección del Estado había realizado 12 355 inspecciones de mercado y turismo, de las cuales el 20,3 % revelaron infracciones. En el 11,5 % de estas infracciones, los inspectores impusieron multas por un importe total de aproximadamente 538 000 EUR. La mayoría de las multas se basaron en infracciones de la Ley de Protección de los Consumidores.

Por lo general, la ciudadanía croata consideraba que la doble indicación de los precios era un instrumento útil para facilitar la comparación de precios y para acostumbrarse a pensar en la nueva moneda. Según una encuesta de la Comisión realizada en enero de 2023¹⁰, más de tres

¹⁰ Eurobarómetro Flash n.º 518, véase la nota a pie de página 4.

cuartas partes de la población croata (78 %) declararon que la doble indicación de los precios les resultó de utilidad durante la transición. Sin embargo, el porcentaje de la población croata encuestada que consideraba que la doble indicación de los precios se había aplicado correctamente a menudo o muy a menudo era del 60 %, el más bajo de todas las transiciones.

Cuando se les preguntó sobre las conversiones de los precios, casi la mitad de los encuestados (44 %) afirmaron que consideraban que las conversiones de los precios eran correctas a menudo o muy a menudo¹¹. Este resultado se sitúa en el intervalo de resultados de las últimas transiciones al euro (Estonia, Letonia y Lituania).

Los consumidores pueden presentar reclamaciones a través del sitio web euro.hr. Las reclamaciones se estudian en un plazo máximo de 48 horas a partir de su presentación. Las preocupaciones expresadas por la ciudadanía han estado relacionadas principalmente con cuestiones como la indicación de los precios y la aplicación de las normas de redondeo. Las autoridades competentes están tramitando con diligencia todas las preguntas y reclamaciones.

Sin embargo, los efectos del euro en los precios y la fijación de precios abusiva siguen siendo motivo de preocupación entre la ciudadanía croata¹². Por lo tanto, se recomienda seguir supervisando la doble indicación de los precios, las normas para una conversión y un redondeo correctos y la evolución de los precios en general durante algunos meses más.

4. TENDENCIAS Y PERCEPCIONES EN LO RELATIVO A LOS PRECIOS

Según una encuesta realizada por la Comisión en enero de 2023¹³, la mayoría de los croatas (62 %) piensa que el euro aumentará la inflación en el país (frente al 57 % de los letones y el 58 % de los lituanos justo después de sus respectivas transiciones). Una cuarta parte de los encuestados (25 %) creía que la adhesión a la zona del euro ayudará a Croacia a mantener la estabilidad de los precios. Esta cifra fue ligeramente superior en Lituania (26 %) y menor en Letonia (19 %).

Las pasadas transiciones al euro han mostrado que las empresas de proximidad y los proveedores de servicios son los sectores más propensos a realizar incrementos abusivos de los precios durante la transición al euro. Aunque sus bienes y servicios no constituyen una gran proporción de la cesta de consumo estándar utilizada para medir la inflación, suelen adquirirse o consumirse con frecuencia y muy a menudo de forma individual, lo que les da una gran visibilidad. Al mismo tiempo, es posible que otros cambios más favorables de los precios de bienes adquiridos con menor frecuencia no resulten tan llamativos entre los consumidores. Como consecuencia, la inflación percibida suele ser superior a la inflación real.

En el contexto excepcional de elevada inflación en el que se produjo la transición al euro en Croacia, no es fácil distinguir los factores legítimos de la inflación de los incrementos injustificados de los precios que constituyen prácticas abusivas, en cuyo marco los comerciantes aprovechan indebidamente el hecho de que los consumidores no disponen de toda la información. En un período de elevada inflación pueden producirse aumentos de los precios justificados, como los relacionados con incrementos de los precios de las materias primas o con renegociaciones de los contratos con los proveedores, que suelen tener lugar a finales de año.

¹¹ Eurobarómetro Flash n.º 518, véase la nota a pie de página 4.

¹² Eurobarómetro Flash n.º 518, véase la nota a pie de página 4.

¹³ Eurobarómetro Flash n.º 518, véase la nota a pie de página 4.

Sobre la base de una valoración preliminar de las pruebas disponibles, parece que los efectos de las subidas injustificadas de los precios en la inflación agregada han sido relativamente reducidos y, por lo general, acordes con los observados en anteriores transiciones. En Falagiarda *et al.* (2023) también se recoge una conclusión similar¹⁴. Las subcategorías de bienes y servicios que en anteriores transiciones al euro fueron las más afectadas por las subidas de precios experimentaron los incrementos mensuales de precios más altos registrados¹⁵. Sin embargo, dado el peso relativamente bajo de las categorías más afectadas, y debido a que las demás subcategorías no se vieron tan afectadas, en enero de 2023 el incremento mensual general de los precios de los servicios se mantuvo en el 1,2 %. En términos agregados, la inflación mensual del índice de precios de consumo armonizado (IPCA) de Croacia se mantuvo en el 0,3 % tanto en enero como en febrero. Esto sugiere que cualquier efecto de las subidas injustificadas de los precios probablemente se limitó a enero.

El efecto global relativamente reducido de las subidas injustificadas de los precios en la inflación se debe en parte a la rápida respuesta política de las autoridades croatas. De hecho, las inspecciones dieron lugar a la corrección de algunos precios inflados y disuadieron de realizar más aumentos de precios injustificados.

De acuerdo con la práctica establecida tras la adopción del euro en otros Estados miembros, Eurostat evaluará la evolución de los precios tras la transición al euro en Croacia. Se prevé que el informe de Eurostat esté disponible en el segundo semestre de 2023.

5. COMUNICACIÓN SOBRE EL EURO

A raíz de la Decisión del Consejo de 12 de julio de 2022, las autoridades croatas pusieron en marcha la fase intensiva de su campaña de comunicación oficial, titulada «El euro: nuestro dinero». La campaña estaba en consonancia con la estrategia nacional de comunicación, cuyo objetivo general era garantizar que se informara a la población croata de una manera clara, objetiva, fiel, oportuna y adecuada sobre las repercusiones y los cambios prácticos relacionados con la transición de la kuna al euro.

En el marco de un acuerdo de asociación y del posterior acuerdo de subvención firmados entre el Ministerio de Hacienda de Croacia y la Comisión Europea, y tal como se produjo en anteriores transiciones, la campaña de comunicación estuvo cofinanciada por la Comisión (con una financiación de la Comisión de hasta el 50 % de los costes subvencionables, siendo los costes totales de como máximo 1 EUR por residente).

La campaña de comunicación tenía por objeto informar a la ciudadanía sobre la transición al euro, tranquilizarla y dialogar con esta sobre este tema. Se centró en diversos grupos, haciendo especial hincapié en los grupos vulnerables y sensibles, como las minorías lingüísticas, las personas mayores, los ciudadanos que viven en zonas remotas y escasamente pobladas y las personas invidentes o con discapacidad visual.

¹⁴ Falagiarda, M., Gartner, C., Mužić I., Pufnik, A. (2023), *Has the euro changeover really caused extra inflation in Croatia?* [«¿La transición al euro ha provocado realmente una inflación adicional en Croacia?», documento no disponible en español], Documento informativo n.º 571 del SUERF, abril de 2023.

¹⁵ Los precios aumentaron un 3,6 % en lo relativo a los servicios domésticos y para los hogares, un 3,4 % en los restaurantes, las cafeterías y similares, un 2,9 % en los salones de peluquería y un 2 % en los servicios recreativos y deportivos. En el caso de Croacia, las tasas de crecimiento del IPCA para el mes de enero pueden calcularse a partir de 1999.

La campaña incluyó un conjunto de herramientas y actividades de comunicación, como un sitio web (euro.hr), anuncios de radio y televisión, vallas publicitarias, un número de teléfono gratuito, material promocional, un folleto distribuido a los hogares en cooperación con el servicio de correos croata (1,45 millones de ejemplares), material educativo para niños, celebración de actos de «días del euro» en diferentes ciudades y «El euro sobre ruedas», una exposición itinerante sobre el euro con parada en veintisiete ciudades de todo el país.

La mayoría de las actividades se llevaron a cabo en cooperación con contratistas externos y se finalizaron seis procesos de contratación pública que permitieron a las autoridades beneficiarse de los servicios de empresas especializadas. Aunque el escaso tiempo disponible entre el informe de convergencia positivo y la transición al euro planteaba dificultades, las autoridades croatas consideraron que la cooperación con los contratistas había sido satisfactoria.

En vista de la preocupación de la ciudadanía por los posibles efectos de la transición en los precios, se efectuó un estrecho seguimiento de los medios de comunicación y las autoridades croatas llevaron a cabo inspecciones durante la transición para controlar las prácticas abusivas en lo relativo a los precios y responder a ellas. Estas actividades de la Administración Pública, combinadas con la publicación el 1 de febrero de datos reales sobre la inflación para el período de transición al euro, atenuaron parcialmente las preocupaciones, al menos a juzgar por el número más limitado de artículos de prensa en los que se informaba de casos de subidas de precios relacionadas con la transición.

La campaña de comunicación contribuyó a una transición fluida al euro, tal como confirma una encuesta Eurobarómetro en la que el 88 % de los ciudadanos consideraba estar bien informado sobre la introducción del euro, el 61 % opinaba que el proceso se había realizado de manera fluida y eficiente y el 81 % afirmó no haber tenido problemas al cambiar el efectivo en kunas por euros o al retirar efectivo de los bancos en la primera semana¹⁶. Además, las autoridades croatas informan de que, según la tercera ronda de encuestas nacionales de opinión pública realizada en febrero de 2023, alrededor del 64 % de los encuestados apoyaba la introducción del euro, mientras que el 30 % se oponía a ella. El 91 % consideraba estar bien informado sobre la introducción del euro: el 87 % indicó que la televisión era su principal fuente de información, frente al 36 % para la radio y el 38 % para las redes sociales.

Además de apoyar la campaña de comunicación nacional de Croacia con asesoramiento y recursos financieros, la Comisión llevó a cabo sus propias actividades de comunicación en el período previo a la transición al euro y durante esta, en consonancia con lo que se hizo en anteriores transiciones.

6. CONCLUSIONES SOBRE LA TRANSICIÓN AL EURO EN CROACIA Y RECOMENDACIONES PARA FUTURAS TRANSICIONES AL EURO

La introducción del efectivo en euros en Croacia estuvo bien preparado y organizado. Las entidades financieras, las empresas y la ciudadanía recibieron un suministro adecuado de efectivo en euros antes de la transición.

- En las futuras transiciones, las monedas en euros, producidas por la fábrica de moneda nacional, deben probarse en máquinas expendedoras utilizadas en toda la zona del euro lo antes posible a fin de garantizar su aptitud para la circulación por adelantado y evitar posibles retrasos en la acuñación y la distribución anticipada de las monedas.

¹⁶ Eurobarómetro Flash n.º 518, Croacia tras la transición al euro, 26 de enero de 2023.

La introducción del efectivo en euros en Croacia se produjo sin problemas. La conversión de los cajeros automáticos y de los terminales de los puntos de venta se realizó a tiempo. Las entidades financieras, la FINA y las oficinas de correos gestionaron correctamente la carga de trabajo adicional durante el período de doble circulación. Los minoristas respondieron correctamente a los retos planteados por el proceso de transición y a la gestión de dos monedas al mismo tiempo. Se les facilitó una cantidad suficiente de efectivo en euros y, según una encuesta de la Comisión, el 2 de enero de 2023, el 81 % de los ciudadanos encuestados ya recibía el cambio exclusivamente en euros¹⁷.

Las condiciones de la transición croata fueron especialmente difíciles en comparación con otras transiciones recientes, ya que en este caso tuvo lugar en un contexto de elevada inflación. Croacia inició la doble indicación de los precios en septiembre de 2022 y estableció un Código de conducta empresarial en consonancia con las recomendaciones de la Comisión¹⁸ al que podían adherirse todos los minoristas, las empresas o los proveedores de servicios.

Las autoridades croatas deben seguir realizando inspecciones a fondo de los precios para garantizar que se indican correctamente, para frenar las subidas injustificadas y, en su caso, para hacer cumplir las obligaciones previstas en la Ley sobre la Introducción del Euro, la Ley de Protección de los Consumidores y el Código de conducta empresarial.

- En las futuras transiciones, el seguimiento de los precios debe ser especialmente exhaustivo en los sectores de mayor riesgo, de modo que puedan detectarse rápidamente incrementos injustificados de los precios. Esto permitirá orientar mejor las inspecciones y la política hacia los delincuentes y al mismo tiempo reducirá la prominencia de las pruebas anecdóticas y disipará las preocupaciones infundadas de la ciudadanía.
- En las futuras transiciones, deberá prestarse atención a establecer lo antes posible un código de conducta empresarial o un documento similar para llegar al máximo número de empresas. Debe alentarse activamente a las pequeñas empresas y a las microempresas, así como a los proveedores de servicios, a que se adhieran a estos sistemas, ya que la experiencia indica que este tipo de empresas son las más reacias a adherirse. Las autoridades nacionales deben aumentar el número de inspectores de precios durante el período de transición, en particular en la parte final del año.

Puesto que la doble indicación de los precios conlleva un coste y la ciudadanía se adapta con relativa rapidez a la moneda única, podría reducirse a un año el período obligatorio de doble indicación de los precios, en lugar de prolongarse hasta el 31 de diciembre del año de la transición.

- Especialmente cuando se establezca un sistema para una introducción justa del euro, como el Código de conducta empresarial, que llegue a un máximo de empresas y funcione de manera eficaz, la doble indicación de los precios empezará como de costumbre tan pronto como se conozca el tipo de conversión y podría finalizar al cabo de un año.

La campaña de comunicación y sensibilización pública contribuyó a que la transición al euro en Croacia fuera fluida. El 88 % de los ciudadanos consideraba que estaba bien informada sobre la introducción del euro, el 61 % opinaba que el proceso fue fluido y eficiente y el 81 % afirmó

¹⁷ Eurobarómetro Flash n.º 517, véase la nota a pie de página 8.

¹⁸ Recomendación de la Comisión, de 10 de enero de 2008, sobre los medios de facilitar futuras transiciones al euro (DO L 23 de 26.1.2008, p. 30).

no haber tenido problemas a la hora de canjear efectivo en kunas por euros o al retirar efectivo de los bancos durante la primera semana.

- Dado el tiempo relativamente breve de que se dispone entre un informe de convergencia positivo y la fecha de la transición, los Estados miembros deben aprovechar la experiencia de Croacia a la hora de contratar sus necesidades de comunicación y dividir el contrato en lotes para hacer frente de la mejor manera posible a los posibles retrasos y garantizar la contingencia.