

La Comisión Europea publica el Cuadro de Indicadores de los Mercados de Consumo de 2016

Este trabajo recoge las calificaciones por parte de los consumidores de las prestaciones de 42 diferentes mercados de bienes y servicios. A pesar del registro de la mejora del funcionamiento del mercado, las telecomunicaciones y la energía necesitarían aun un nuevo esfuerzo

La Comisión Europea ha publicado hoy su Cuadro de Indicadores de los Mercados de Consumo de 2016 que recoge las calificaciones otorgadas por los consumidores de la UE a las prestaciones de 42 mercados de bienes y servicios

Estas calificaciones ponen de manifiesto que el funcionamiento de los mercados ha mejorado desde la elaboración del último Cuadro de Indicadores en 2014. Se está acelerando la tendencia favorable que viene observándose desde 2010, siendo los servicios financieros los que registran los mayores progresos. Los mercados de bienes mejor valorados por los consumidores son los de libros, revistas y periódicos, artículos recreativos (por ejemplo, juguetes y juegos), y grandes electrodomésticos, como los frigoríficos. En el caso de los servicios, los consumidores sitúan en los tres primeros puestos los relacionados con el ocio, desde el alojamiento vacacional hasta los servicios culturales y recreativos, así como los servicios deportivos como los gimnasios.

"Podemos apreciar en el Cuadro de Indicadores de este año que las normas propicias a los consumidores, las reformas de los mercados y la aplicación efectiva de las disposiciones en materia de consumo vigentes han aumentado la confianza de los consumidores en los mercados", ha señalado Jourová, comisaria de Justicia, Consumidores e Igualdad de Género. "Debemos seguir fomentando esta alentadora tendencia, especialmente en el caso de los mercados cuyos resultados no son aún satisfactorios, como los de las telecomunicaciones y la energía. No en vano los consumidores radican en el centro de los proyectos prioritarios de la Comisión, como el Mercado Único Digital y la Unión de la Energía".

A escala nacional, los responsables políticos y las partes interesadas utilizan los Cuadros de Indicadores de Consumo para evaluar el impacto de las políticas a lo largo de un periodo determinado y comparar la situación de los distintos Estados miembros. La Comisión usa las conclusiones del Cuadro de Indicadores de los Mercados de Consumo como pruebas en las que sustentar el desarrollo de sus política.

Los mercados funcionan mejor cuando los consumidores tienen más confianza. Por ejemplo, la escasa confianza de los consumidores en los servicios financieros estuvo en el origen de la Directiva sobre crédito al consumo. Tras la entrada en vigor de esta normativa, se ha observado un aumento de la confianza en el sector. Los consumidores alegan dificultades en su relación con los mercados de las telecomunicaciones, situación que la Comisión se propone abordar en una propuesta relativa a este sector. Las recientes propuestas de contratos digitales presentadas por la Comisión pretenden aumentar la confianza de los consumidores en las compras en línea transfronterizas.

El Cuadro de Indicadores de Consumo confirma los resultados del Semestre Europeo: algunos sectores, como los de los servicios ferroviarios y el suministro de agua y electricidad, requieren reformas estructurales en algunos países, pues la valoración que han merecido varía considerablemente entre Estados miembros.

Principales constataciones del Cuadro de Indicadores de los Mercados de Consumo de 2016

Las mejoras son más notorias en los mercados de servicios que en los de bienes. Los avances más considerables se han registrado en los servicios financieros. Los consumidores tienen más confianza que antes en sus bancos, fondos privados de pensiones y fondos de inversión. Este dato parece indicar que las recientes iniciativas legislativas en ámbitos como las cuentas de pago y los créditos hipotecarios, acompañadas de una aplicación efectiva y medidas de sensibilización al respecto, están empezando a dar sus frutos. Sin embargo, los servicios bancarios siguen siendo, al mismo tiempo, el sector de los mercados de servicios que peores resultados presenta.

Los resultados son desiguales entre Estados miembros. Las mayores diferencias en cuanto a la valoración de las prestaciones entre países de la UE se observan en los mercados de los servicios de electricidad, suministro de agua, transporte ferroviario, créditos hipotecarios y telefonía móvil. En comparación con los mercados mejor calificados, estos se hallan menos expuestos a la competencia transfronteriza.

Los resultados son también desiguales entre los distintos mercados. Entre los mercados examinados presentan las calificaciones más bajas los de servicios inmobiliarios, créditos hipotecarios, planes de pensiones y carteras de inversión privados, así como los de automóviles de ocasión y productos cárnicos.

Los mercados de bienes siguen obteniendo una mejor valoración que los de servicios, a pesar de las importantes mejoras experimentadas por estos últimos. Los mercados minoristas de productos de consumo inmediato, como los refrescos y el pan, los cereales y la pasta, que obtuvieron buenos resultados en anteriores ediciones del Cuadro de Indicadores, han perdido terreno frente a otros mercados de bienes.

La clasificación del mercado de servicios ferroviarios por parte de los consumidores ha mejorado considerablemente desde 2013. El mercado de la electricidad no está dando plena satisfacción a los consumidores. Se han detectado también numerosos problemas en los mercados de telecomunicaciones. Es en estos sectores, de todos los analizados, donde los perjuicios globales sufridos por los consumidores son los más graves.

Ha aumentado el número de consumidores que cambiaron de proveedor, pero sigue siendo difícil cambiar en algunos mercados. Por primera vez, el Cuadro de Indicadores analiza también las razones que impidieron a los consumidores cambiar de proveedor. Las constataciones indican que, en muchos casos, los consumidores siguen temiendo que el cambio de operador sea difícil, o han intentado cambiar y han tropezado con obstáculos.

Antecedentes

Los Cuadros Indicadores del Consumo ofrecen una visión general de las prestaciones del mercado único a los consumidores de la UE. Publicados desde 2008, pretenden ofrecer un mejor seguimiento de las consecuencias del funcionamiento del mercado interior para los consumidores y aportar pruebas que informen las políticas. Hay dos tipos de de indicadores, que se publican en años alternos, a partir de encuestas a gran escala:

- El Cuadro de Indicadores de los Mercados de Consumo escudriña las prestaciones de más de 40 mercados de consumo mediante una serie de indicadores clave como la confianza en el cumplimiento de las normas de protección de los consumidores por parte de los vendedores, la comparabilidad de las ofertas, la variedad de productos en el mercado, la medida en que se cumplen las expectativas de los consumidores y los perjuicios causados por los problemas a los que se enfrentan los consumidores. Son también objeto de seguimiento y de análisis otros indicadores, como los cambios de proveedor y los precios.

- El Cuadro de Indicadores de las Condiciones de Consumo analiza las condiciones nacionales de consumo en tres áreas (1. conocimiento y confianza; 2. cumplimiento y ejecución; 3. reclamaciones y resolución de litigios) y examina los progresos alcanzados en la integración del mercado minorista de la UE (Cuadro de Indicadores de las Condiciones de Consumo de 2015)

Más información:

- Cuadro de Indicadores de los Mercados de Consumo de 2016
- Ficha informativa sobre el Cuadro de Indicadores de los Mercados de Consumo de 2016
- Infografía sobre los resultados del Cuadro de Indicadores de Consumo de 2016

El contenido de este comunicado fue publicado primero en la web de la Comisión Europea

Datos de contacto:

Nota de prensa publicada en: [Bruselas](#)

Categorías: [Internacional](#) [Finanzas](#) [Telecomunicaciones](#) [Consumo](#) [Sector Energético](#)

NotasdePrensa

<https://www.notasdeprensa.es>