

**GUÍA BÁSICA DE DERECHOS PARA PERSONAS MAYORES
(TELECOMUNICACIONES, ENERGÍA, SERVICIOS FINANCIEROS....)**

MAYORES CON DERECHOS



**AICAR
ADICAE**

CONSUMIDORES CRÍTICOS,
RESPONSABLES Y SOLIDARIOS

Esta publicación ha sido subvencionada por el Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia del Gobierno de Aragón.

**GOBIERNO
DE ARAGÓN**
Departamento de Sanidad,
Bienestar Social y Familia

aicar.adicae.net

AICAR-ADICAE y la protección de los grupos especialmente vulnerables



Desde AICAR-ADICAE abordamos en esta guía algunas de las cuestiones que más pueden afectar a uno de los grupos que, según indica la ley, deben tener una mayor protección por su condición de especial vulnerabilidad como son las personas mayores.

Todos los consumidores son/somos susceptibles de convertirse en consumidores vulnerables a lo largo de su/nuestra vida.

Las personas mayores son el colectivo más expuesto a sufrir abusos y fraudes de grandes compañías y entidades de crédito y por ello desde esta asociación ofrecemos esta guía básica de consejos para evitar, en la medida de lo posible, que sigan siendo un colectivo desprotegido. Los consumidores críticos, responsables y solidarios no tienen edad.

Técnicas agresivas de venta a domicilio o por teléfono y abuso de confianza son algunos de los ejemplos a través de los cuales las personas mayores se ven desprotegidos y desamparados. A través de esta guía nuestra intención es prevenir a este colectivo de los principales abusos y fraudes y conseguir que los mayores sean activos en derechos.



¿Qué debo saber antes de contratar?

Contratar un producto o servicio conlleva algo más que el derecho a poder disfrutar del mismo, los consumidores aceptamos también una serie de obligaciones y no sólo de pago. Por ello es importante conocer unas sencillas reglas básicas para contratar con seguridad y evitar sustos:

Si no está seguro de las consecuencias de contratar un producto u otro, acérquese a AICAR-ADICAE y le ayudaremos a aclarar sus dudas.

→ EL CEBO DE LOS REGALOS:

Muchas veces se ofertan regalos al contratar planes de pensiones, domiciliar nóminas o pensiones de jubilación o incluso a la hora de contratar con una empresa de telecomunicaciones pero en ocasiones estos "regalos" nos pueden salir caros.

No se deje llevar por campañas agresivas de marketing. Infórmese de las condiciones y no se deje llevar por cantos de sirena.

→ LAS CAMPAÑAS AGRESIVAS DE MÁRKETING:

Además del constante bombardeo publicitario en televisión, radio y prensa escrita, los consumidores debemos tener cuidado con las campañas de venta telefónica y con los vendedores a "puerta fría".

Evite contratar en el momento y solicite SIEMPRE información por escrito del producto ofertado y de las condiciones de contratación.

Exija la identificación del vendedor y no se fíe de si no conoce el producto o le resulta raro lo que le explican.

1 *Adopte una actitud crítica ante el producto. Pida toda la información acerca del producto o servicio que desee contratar y valore los pros y los contras.*



2 *Busque y compare las diferentes ofertas que hay en el mercado. Siempre puede encontrar productos similares más baratos, con mejores condiciones, etc....*

3 *Antes de firmar déjese asesorar sobre la conveniencia o no del producto acorde a sus necesidades.*



Qué debo conocer en... telecomunicaciones

→ TE INTERESA...

Algunas compañías telefónicas tienen tarifas bonificadas para los pensionistas y jubilados. Si cambia de compañía puede perder esta bonificación. Infórmese de los servicios que están vinculados a cada tarifa.

Si Vd no tiene ordenador ni usa Internet, ¿por qué pagar por este servicio? Antes de realizar cualquier cambio consulte con algún familiar o acuda a la sede de AICAR-ADICAE. Nosotros podemos orientarle.

Puede también que haya recibido llamadas de teléfono para ofrecerle productos destinados a mejorar su salud (colchones, almohadas...), presentándose en ese momento como una ocasión que no puede dejar escapar. Tenga cuidado con las compras del productos en "cómodas cuotas", ya que muchas veces lleva aparejado un crédito con una financiera y el pago de unos intereses, con lo que, antes de aceptar cualquier oferta telefónica, consulte y tómese su tiempo.



Como consumidor tiene derecho a tomarse su tiempo para decidir. No acepte presiones de “ofertas únicas y sólo hoy”

Evite decir la palabra “sí”, de ese modo, si la llamada es grabada, la compañía no podrá alegar ningún tipo de aceptación de contrato.

Te interesa...

→ QUE DEBO HACER SI...

1 Ha recibido su factura telefónica y no está de acuerdo con los importes cobrados o no reconoce algunos de los servicios contratados. Tenga en consideración que como consumidor tiene derecho a exigir que le expliquen su factura.



2 No está de acuerdo con la compañía telefónica en cuanto a importes cobrados o servicios contratados. Tenga en cuenta que usted, como consumidor, tiene unos derechos y puede reclamar. Acuda a su sede de AICAR-ADICAE. Podemos ayudarle y orientarle en la reclamación.

3 Ha habido una avería técnica y la compañía de teléfono le ha tenido sin línea durante un período de tiempo. No olvide que usted tiene derecho a exigir una compensación por ello. Exija sus derechos ante cualquier incidencia.



Si no está de acuerdo, puede reclamar. Desde AICAR-ADICAE podemos ayudarle.



Si tiene dudas tiene derecho a que la compañía le explique su factura.



PROTEGA SUS AHORROS, C

→ CONSEJOS:

1 Solo usted debe decidir dónde guardar sus ahorros y en qué condiciones. Infórmese bien a la hora de tomar decisiones financieras.

2 Si no está seguro de los requisitos necesarios a la hora de solicitar un préstamo o crédito, antes decida informarse y solicitar ayuda, de esa forma podrá planificar su capacidad de endeudamiento.

En AICAR-ADICAE podrá recibir una información imparcial y sin compromiso que le ayude a entenderlo claramente

3 A la hora de rescatar un plan de pensiones, asegúrese que le facilitan toda la información como, por ejemplo, los modos en el que puede rescatar dicho plan. Si no está conforme con la cuantía de rescate, reclame.

Debemos fortalecer los comportamientos que conduzcan a un mayor ahorro, un gasto más prudente y un endeudamiento justificado.

4 Asegúrese que desde su entidad bancaria recibe las características correctas de cada producto financiero ofertado, así como del cálculo y comparación de costos, para determinar hasta dónde puede endeudarse. No diga sí a la primera.

→ PRINCIPALES PRODUCTOS DESTINA

La tendencia al ahorro de los mayores los convierte en un grupo muy atractivo para bancos y aseguradoras y por ello que los mayores de 65 años son, en estos momentos, los mejores clientes para las entidades financieras.

Por este motivo y para tratar de captar los ahorros de los consumidores, desde las entidades de crédito se lanzan una gran batería de productos endulzados con regalos trampa como tarjetas gratuitas o préstamos, aderezados con cuperterías, vajillas, cámaras de fotos o vídeo, viajes, entradas para espectáculos, etc...

A continuación, exponemos un breve resumen de algunos productos especialmente dirigidos a personas mayores:

Hipotecas Inversas: Es un préstamo que se hace al propietario, con la vivienda como garantía. Pero, en vez de pagar una cuota mensual al banco como en caso de adquisición de una vivienda, se hace lo contra-



CONOZCA SUS DERECHOS

ADIOS A PERSONAS MAYORES:

rio: la entidad financiera ingresa una cuota mensual al propietario durante un plazo de tiempo fijado.

Las rentas vitalicias y los planes sistemáticos de reembolso de los Fondos de Inversión: Son un seguro de vida, por el que, a cambio de aportar un bien mueble o inmueble, tiene derecho durante el resto de su vida a una renta.

Seguros para mayores: Los seguros más contratados por este segmento son los de Vida (renta vitalicia), de Salud y Decesos.

En los seguros de salud hay que tener en cuenta que cuanto más edad se va cumpliendo, más cara es la prima a pagar porque los riesgos que se asumen son mayores (enfermedades, más pruebas médicas, etc...).

Bancos y aseguradoras son muy conscientes de que los elementos más valorados por las personas mayores son la cercanía, el trato familiar, la sencillez y la comodidad.

No se deje llevar por la confianza de su entidad o aseguradora. Antes de firmar, infórmese sobre las verdaderas condiciones del producto que le ofrezcan.

5
Preste atención a sus extractos bancarios y recibos de sus cuentas con frecuencia. Con ello evitirá cobros de compras no realizadas o de servicios no contratados. Si es así, acuda a su entidad cuanto antes para aclarar la situación. Y no olvide de que tiene sus derechos a reclamar ante cualquier incidencia.

Invierta sus ahorros con cautela, lleva toda una vida ahorrando. Y no olvide que tiene sus derechos y que como tal los defiende. Ante cualquier abuso no olvide reclamar y exigir sus derechos como consumidor.

→ ¡OJO CON LAS COMISIONES!

Las entidades de crédito tienen libertad para establecer sus comisiones bancarias y gastos repercutibles siempre que respondan a servicios efectivamente prestados o gastos habidos.

La normativa que regula la transparencia informativa bancaria exige a las entidades de crédito que realicen una información personalizada al cliente antes de prestar el servicio sobre lo que se le va a cobrar.

Si no está de acuerdo con alguna comisión que le cobren en su entidad, desde AICAR-ADICAE le ayudaremos a exigir sus derechos.



Defienda sus derechos también en luz y gas

→ CONTRATOS DE LUZ Y GAS



¿Le han llamado de la compañía eléctrica o de gas para hacerle una oferta? ¿Han venido a su casa para hacer una revisión? ¿Conoce todas las opciones de ahorro de su factura?

Si usted es jubilado o pensionista tiene derecho a contratar un "bono social", de modo que su factura de energía puede verse reducida, ahorrando de ese modo todos los meses. Si usted ya tiene esto contratado y cambia de compañía, es muy posible que tenga que iniciar otra vez todos los trámites administrativos para conseguirlo con la nueva compañía.

Por lo que se refiere a las revisiones del gas o de la luz, asegúrese de que la persona se haya identificado como trabajador de la compañía y de que la revisión esté programada. En caso de duda, no deje pasar a nadie a su domicilio ni firme ningún documento, en ocasiones son tácticas para cambiarle de compañía sin usted haberlo solicitado y pueden ser estafadores que le cobran por una supuesta revisión.



No se deje engañar, denuncie el abuso y reclame sus derechos

No acepte revisiones sin previa información de su compañía e identificación del trabajador

No deje pasar extraños a su domicilio. Exija siempre la identificación de la empresa a la que pertenecen

¿Está en desacuerdo con las facturas de la electricidad o del gas? Sepa usted que el servicio de atención al cliente de la compañía tiene la obligación de explicarle su factura y puede acceder a él a través del teléfono que aparece en la misma.

Es importante que sepa que los consumidores pueden reclamar si no están de acuerdo con el importe de las facturas o con los servicios contratados.

Desde AICAR-ADICAE podemos orientarle tanto en la lectura de las facturas como en los modos de reclamación frente a irregularidades.

**MANTENTE INFORMADO
DE TODAS LAS NOVEDADES
DESDE NUESTRA WEB**



AICAR-ADICAE

Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros de Aragón

aicar.adicae.net



Cómo reclamar ante un abuso en consumo

Ante cualquier situación en la que creamos conveniente presentar una queja o reclamación, debemos seguir unos sencillos pasos para hacer valer nuestros derechos:

- 1 Recopilar toda la documentación relativa al producto que se quiera reclamar (contrato inicial, facturas, notificaciones, etc...).**
- 2 Dirigirnos al Servicio de Atención al Cliente de la empresa enviando un escrito con nuestra queja y enviarlo de manera que podamos cerciorar que ha sido recibido correctamente (acuse de recibo, burofax, etc...).**
- 3 En caso de no recibir contestación en un plazo de 2 meses desde la presentación de la queja o si la respuesta del servicio de atención al cliente es desfavorable a nuestros intereses, siempre podemos alzar nuestra queja o reclamación ante el Organismo Superior Competente en función de la materia, Banco de España, CNMV o DGSFP.**

PUBLICACIONES AICAR-ADICAE



Si realizas la queja o reclamación por teléfono, exige que te faciliten el número de expediente que se ha abierto. Te servirá para localizar la situación de tu caso.

Asegurate de enviar la queja a través de un medio por el que se pueda demostrar la recepción de la misma por la entidad o empresa reclamada.

Aunque esta primera vía es similar en todos los casos (tanto telecomunicaciones como luz, gas y servicios financieros), ante la falta de respuesta o disconformidad con la misma, debemos conocer dónde debemos dirigirnos para alzar nuestra queja:

En telecomunicaciones y energía: Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones del Ministerio de Industria, Energía y Turismo (www.minetur.gob.es).

En Servicios financieros: Servicio de reclamaciones del Banco de España (www.BdE.es).

En Inversiones: Servicio de Reclamaciones de la CNMV (www.cnmv.es).



En Seguros: Servicio de Reclamaciones de la DGSFP (www.dgsfp.mineco.es).

→ Y SI NO SE RESUELVE MI PROBLEMA A TRAVÉS DE LA RECLAMACIÓN....

Si la empresa o establecimiento están adheridos al Sistema Arbitral de Consumo, podemos solicitar una solicitud de arbitraje:

El sistema arbitral de consumo es un procedimiento rápido y sencillo para solucionar controversias entre consumidores y empresarios o profesionales, en materia de consumo, sin necesidad de acudir a los tribunales ordinarios de justicia.

Se caracteriza por ser gratuito, sencillo, ágil y vinculante.

Es un medio más de resolución extrajudicial de conflictos que permite evitar el proceso judicial en caso de no ver satisfechas nuestras pretensiones a través de las servicios de atención al cliente de la empresa.

Para evitar abusos y convertirse en un consumidor crítico, responsable y solidario



educacionfinanciera.adicaeonline.es

**CURSOS ON-LINE
PARA TRATAR CON LA
BANCA DE TÚ A TÚ**