



CONSUMIDORES MAYORES CONSUMIDORES PRUDENTES

Consejos prácticos para los consumidores de mayor edad



**Comunidad
de Madrid**

CONSUMIDORES MAYORES TÓMESE SU TIEMPO, Y APRENDA A DECIR, NO

Las personas mayores disponen de más tiempo libre y de ocio en su vida cotidiana y, de forma habitual, sus condiciones físicas y su ritmo de vida más tranquilo les llevan a pasar más tiempo en casa. Estas circunstancias hacen que se expongan frecuentemente a las inesperadas llamadas y visitas de comerciales a su domicilio, pero también les permite disponer de un tiempo de reflexión muy valioso antes de decidir cualquier compra o contratación.

Tómese su tiempo. No se precipite en sus decisiones. Recuerde sus derechos como consumidor.



A decorative graphic at the top of the page consisting of two rows of light gray, five-pointed stars. The top row has four stars and the bottom row has three stars, all arranged in a slightly staggered pattern.

ÍNDICE

| | |
|--------------------|---|
| Consejos generales | |
| 1. | Cambio de comercializador de luz o gas |
| 2. | Revisiones de la instalación de gas |
| 3. | Reparaciones del hogar y asistencia técnica a domicilio |
| 4. | Contratos con compañías telefónicas |
| 5. | Venta de artículos durante una excursión |
| 6. | Venta de libros u otros objetos en el hogar |
| 7. | Venta de productos milagro |
| 8. | Falsos premios o sorteos |
| 9. | Viajes de placer |
| 10. | Tarjetas de crédito y débito y banca por internet |
| 11. | Ahorros de toda una vida... |
| 12. | Contratos de seguros |
| 13. | Centros de día y residencias |
| 14. | Cómo reclamar |
| Aprenda a decir NO | |

CONSEJOS GENERALES

- Desconfíe de las visitas imprevistas con fines comerciales.
- Si le llaman por teléfono personas desconocidas, **no facilite información personal** (como si vive solo, la edad que tiene, sus ingresos o sus datos bancarios ...).
- Evite tomar decisiones en el momento. El comercial siempre puede volver a su casa o llamarle por teléfono después.
- Antes de tomar una decisión sobre contratar o comprar algo, **consulte con alguien de su confianza** o diríjase a las **Oficinas de Información al Consumidor**.
- Antes de firmar un documento de compra o contrato es conveniente que lo lea alguien de su confianza.
- **No facilite los datos de su cuenta bancaria o de su tarjeta de crédito** si no está bien seguro de su decisión.
- Si no le convence el producto o servicio que le ofrecen, no tiene por qué contratar. Aprenda a decir NO.

Para evitar fraudes le facilitamos algunos consejos que le pueden ser útiles:

1



CAMBIO DE COMERCIALIZADOR DE LUZ O GAS

Antes, Ud. solo podía contratar con la compañía de luz o gas de su zona. Ahora, el mercado está "liberalizado", es decir, Ud. puede contratar con diferentes empresas.

Es frecuente que comerciales de estas empresas, por teléfono o presencialmente, les intenten convencer para que cambien de compañía prometiéndoles tarifas

o descuentos muy interesantes o, incluso, utilizando argumentos que no se ajustan a la realidad, como puede ser la obligación del cambio.

Recuerde que nunca está obligado a contratar lo que le ofrecen. No se precipite en sus decisiones y antes de aceptar el cambio:

- **Asegúrese de que las condiciones** que le ofertan son mejores o le convienen más.
- **No firme ningún documento** que le faciliten sin estar bien seguro.
- **No facilite una factura** de su comercializador al vendedor que se presenta en su domicilio sin que Ud. haya concertado la visita, le pueden cambiar de comercializadora sin su consentimiento.

- **Revise su contrato y facturas de vez en cuando** y ajústelos a sus necesidades: es posible que por un cambio de hábitos no necesite el mismo contrato que antes (por ejemplo, si vivían más personas en casa o tenían ustedes menos electrodomésticos).
- En todo caso, tiene usted **14 días desde la celebración del contrato para anularlo** sin tener que dar ninguna justificación.
- Si usted es un pensionista con 60 o más años que percibe pensión mínima por jubilación, incapacidad permanente o viudedad, puede acceder al **Bono Social de electricidad** si cumple determinados requisitos. **Infórmese**

**No firme ningún documento.
No facilite una factura.
Revise su contrato y factura.
14 días para anular el contrato.**



2



REVISIONES DE LA INSTALACIÓN DE GAS

La normativa de gas obliga a que las instalaciones sean revisadas e inspeccionadas cada cierto tiempo. Por eso, hay ciertas empresas que se presentan en los domicilios para ofrecer sus servicios, utilizando, a veces, técnicas de venta poco claras

o engañosas. Para evitar fraudes, es preciso conocer que:

INSPECCIÓN Y REVISIÓN SON CONTROLES DIFERENTES



La inspección es una obligación que le será comunicada por escrito por su empresa distribuidora con una antelación de 3 meses para su cumplimiento, informándole del coste que aplica su compañía. **Usted puede elegir libremente la empresa con quien realizarla:** una empresa instaladora habilitada o su propia distribuidora.



Las revisiones son una obligación del usuario, por lo que usted debe contratar con una empresa instaladora de gas para que le haga la revisión periódica.

Dependiendo del tipo de gas que tenga contratado y si está canalizado o no, las obligaciones de inspección y revisión, así como los periodos de tiempo en que deben realizarse son diferentes. Esté atento a los plazos que marca la normativa para la revisión

periódica de su instalación. No se deje sorprender:

Si Ud. tiene una instalación de gas canalizado (gas natural y GLP a través de la red de distribución) sepa que es obligatorio realizar inspección y revisión periódicas:



La inspección de esta instalación, que es cada cinco años, tiene un coste económico que debe asumir el usuario. **Usted puede elegir con quien realizar la inspección.** Pida un **presupuesto previo** a empresas instaladoras habilitadas y compare con los importes de la distribuidora. **Si finalmente decide hacerla con su distribuidora, el cobro se realizará a través de la factura del gas.**



Usted por su parte, tiene que revisar su instalación, al menos, una vez cada dos años. Para ello, puede elegir entre contratar a la empresa instaladora de gas que considere más adecuada o suscribir un contrato de mantenimiento.

La normativa de gas obliga a que las instalaciones sean inspeccionadas y revisadas cada cierto tiempo. Inspección y revisión son controles diferentes.

Si Ud. tiene gas embotellado (gas butano) sepa que no necesita inspección por la empresa suministradora. Usted deberá realizar una revisión, al menos, cada cinco años si su instalación es fija.

Las instalaciones móviles, como una estufa con una sola bombona conectada por un tubo flexible, no necesitan revisión periódica. En estos casos usted debe cambiar la goma cuando esté caducada y los regula-

dores cuando estén estropeados. Compruebe la fecha de la última revisión para saber cuándo tiene que pasar la siguiente y no acceda a que

le realicen la revisión si no le corresponde todavía. Recuerde que, como consumidor, Ud. tiene derecho a:

- **Un presupuesto previo** antes de contratar cualquier servicio, para saber cuánto le puede costar.
- Recibir un certificado del estado de la instalación **sin que le puedan cobrar un suplemento** por ello.
- **Recibir una factura por el servicio prestado.** Es la única garantía que va a tener para poder reclamar si surge un problema.
- **No permitir la entrada a su domicilio a un técnico al que Ud. no haya contratado previamente** o al que no haya mandado su empresa distribuidora, lo que le anuncia previamente mediante una llamada personalizada.
- Contratar con la empresa de mantenimiento que usted elija, si así lo decide pues no es obligatorio.



3



REPARACIONES DEL HOGAR Y ASISTENCIA TÉCNICA A DOMICILIO

A menudo necesitamos de la labor de un profesional porque tenemos una avería en casa (*albañil, fontanero, electricista, cerrajero, ...*), o de un técnico que repare algún electrodo-

méstico que se ha estropeado (*frigorífico, lavadora, caldera, televisor, ...*). Para estos casos, le facilitamos algunos consejos básicos:

- Desconfíe de los servicios de reparaciones o asistencia técnica que publiciten sólo un teléfono de contacto. En caso de reclamación no tendrá dirección a donde dirigirse.
- Antes de contratar, **solicite información sobre las tarifas de los servicios** (*desplazamiento, mano de obra, recargos por festivo, coste de no aceptación del presupuesto, etc.*). Si necesita un servicio de urgencia pregunte antes por los costes extras que le pueden suponer y compare en varios servicios.
- Es importante **solicitar un presupuesto previo por escrito**. En caso de no aceptarlo, le podrán cobrar el importe de su elabora-

ción, siempre que le hubieran informado previamente de la obligación de su pago. Cualquier modificación en el presupuesto debe ponerse por escrito y ser aceptada por usted.

- **Exija una factura** en regla de la reparación.
- **Todas las reparaciones de aparatos tienen una garantía mínima de tres meses.** Esto significa que si vuelve a surgir la avería, durante el período de tiempo de la garantía, tendrá derecho a la reparación sin coste alguno.
- Si desea un servicio técnico oficial para reparar un electrodoméstico, lo mejor es consultar la documentación del aparato o dirigirse al establecimiento donde adquirió el producto. Allí le indicarán la dirección y teléfono al que debe dirigirse. Recuerde que cuando se publiciten como servicio técnico especializado, no tienen el respaldo de la marca fabricante.

Solicite información sobre las tarifas y un presupuesto previo por escrito. Exija una factura en regla de la reparación. Todas las reparaciones de aparatos tienen una garantía mínima de tres meses.



4

CONTRATOS CON COMPAÑÍAS TELEFÓNICAS



También en el sector de las telecomunicaciones se ha producido la liberalización, es decir, ya no hay sólo una empresa de telefonía sino

muchas y buscan nuevos clientes. Recuerde los consejos para la contratación de luz y gas:

- Asegúrese de que **las condiciones que le ofertan son mejores** o le convienen más.
- **No firme ningún documento** que le faciliten **sin estar bien seguro** y haberlo consultado con alguien de su confianza.

Y además **tenga presentes estos consejos:**

- **No se precipite en sus decisiones** dejándose llevar por la amabilidad del comercial, **asegúrese bien de lo que está contratando.** Antes de hacerlo, infórmese de las condiciones del contrato, las tarifas e impuestos y **piense con detenimiento si realmente lo necesita.** Compare las condiciones y precios de varias compañías antes de contratar.

- Sea consciente de que **un contrato verbal es tan válido como uno escrito** y las compañías graban la conversación para tener la prueba fehaciente de la contratación. **No dé su consentimiento hasta que esté seguro de que quiere contratar.** En ocasiones un "sí" a una pregunta poco clara, es tomado por la empresa como la aceptación de ese cambio de compañía.
- **Solicite siempre copia del contrato del servicio que haya suscrito.** Durante los primeros catorce días después de la contratación, se puede rescindir el contrato sin coste alguno.

- Tenga presente también que la mayoría de las ofertas de telefonía, actualmente, incluyen conexión a internet a un precio muy competitivo; pero si Ud. no es usuario de esta tecnología estará pagando por un servicio que no usa. Asegúrese del contenido del paquete que le ofertan.

Un contrato verbal es tan válido como uno escrito

Solicite copia del contrato del servicio

Los nuevos contratos, por regla general, obligan a una permanencia.

Opte por terminales telefónicos de fácil manejo.

- **Los nuevos contratos, por regla general, obligan a una permanencia** con la nueva compañía durante un período de tiempo, que puede ir **desde los 12 meses hasta los 3 años.** Si quisiéramos finalizar el contrato antes de que termine el plazo de permanencia, tendríamos que pagar una penalización a la operadora.
- Si Ud. dispone de un dispositivo de atención domiciliaria telefónico, antes de cambiar de operadora, asegúrese de que este servicio estará disponible con la nueva compañía.
- Si va a adquirir un teléfono móvil, **opte por terminales telefónicos de fácil manejo,** adecuados al uso que usted les va a dar.

- **Esté atento a sus facturas del teléfono**, para comprobar que el precio se ajusta a la oferta y si le han activado algún servicio que usted no ha solicitado.
- Si recibe facturas de un operador distinto al suyo con el que no ha contratado, presente una reclamación.
- **No facilite sus números de teléfono ni sus datos a desconocidos** que lo soliciten, bajo cualquier pretexto. Puede ser el origen de un fraude.

LOS NÚMEROS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL

- Hay unos números de teléfono que tienen un precio superior al de cualquier llamada. Son los números que empiezan por **803, 806, 807, 905 y 907**.

Los teléfono que tienen un precio superior son los números que empiezan por 803, 806, 807, 905 y 907.

- Son muy utilizados en los programas de televisión de concursos, sorteos o votaciones.
- **Tenga cuidado y no se deje llevar por el primer impulso de llamar.**
- En la telefonía móvil existen también los mensajes Premium, cuyo importe de tarificación es superior al normal. **Tenga precaución cuando conteste a algún mensaje de alguien que no sea conocido, puede estar contratando un servicio Premium.**

5



VENTA DE ARTÍCULOS DURANTE UNA EXCURSIÓN

Si Ud. ha recibido en alguna ocasión una invitación para participar en un viaje o excursión de uno o dos días, o para asistir a una reunión en un hotel, ofreciendo como gancho un regalo, debe leer lo que le contamos a continuación:

Esta técnica es un sistema de venta muy utilizado con las personas mayores. Una vez en el hotel o en el autobús donde realizan el viaje, un comercial de la empresa les intentará persuadir para que compren productos que afirman pueden facilitar su vida cotidiana o mejorar su calidad de vida. A menudo se trata de productos relacionados con el descanso (colchones, sillones relax,

almohadas, ...), con la cocina (artículos de menaje, robots de cocina, ...) o con cuidados de la salud (aparatos de gimnasia, productos dietéticos, cosméticos, ...).

No se precipite en sus decisiones. La compra no es obligatoria.



Siga estos consejos y ¡disfrute de su excursión!:

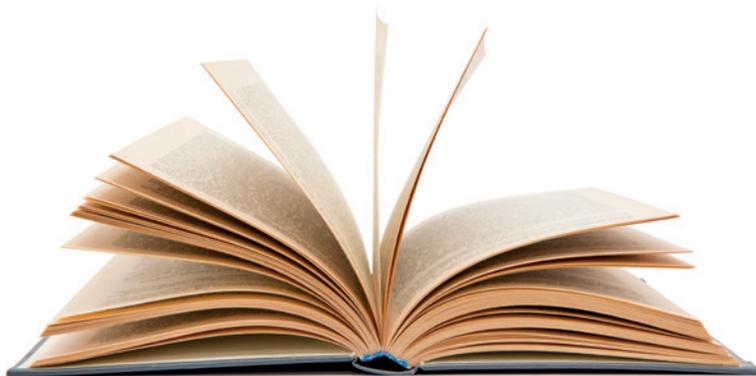
- Después de la exposición verbal del comercial, **pida que le faciliten información por escrito** sobre las características y precios de los productos y gastos de envío. La oferta es vinculante y si usted llegara a comprar podría reclamar si no se cumple.
- Desconfíe si le ofrecen “regalos” que puedan superar el precio de lo que adquiere: **“nadie da duros a pesetas”**.
- Si el vendedor no le facilita sus datos y los de su empresa, es mejor no formalizar la compra, pues si tiene algún problema no podrá reclamar.
- Algunos de estos productos tienen un precio elevado y por ello el vendedor les ofrecerá la posibilidad de pagar a plazos el importe.

**Piénselo bien antes
de firmar ningún
documento.**

Y si decide comprar algún producto:

- **Fíjese en su etiquetado** y compruebe que lleva identificación de la empresa responsable, manual de instrucciones en castellano, la garantía comercial que en su caso le ofrecen y marcado CE si es un producto eléctrico, pues garantiza su uso seguro.
- Recuerde que todos los productos que compre tienen una **garantía de dos años por ley**.
- **Solicite que le den copia de todo documento que firme** y consérvelo junto con la factura y la invitación al acto o la publicidad que le hayan dado.
- **Compruebe que le entregan, junto con el contrato, un documento de revocación**, que le permitirá anular el contrato en el plazo de 14 días desde que reciba los productos en su casa si no estuviera satisfecho con lo adquirido. Es obligatorio.
- Si decide desistir de la compra, envíe el documento de revocación o devuelva las mercancías al vendedor de forma que tenga usted constancia de su envío. Le corresponde al comprador probar que ha ejercido este derecho dentro del plazo establecido.

6



VENTA DE LIBROS U OTROS OBJETOS EN EL HOGAR

Cada vez es más frecuente que comerciales de editoriales o de otro tipo de empresas se personen en el domicilio de personas mayores para ofrecerles sus productos, que van desde libros hasta "productos milagro".

En muchas ocasiones, **utilizarán un regalo como cebo para animarle a la compra** y, además, le ofrecerán unas condiciones muy ventajosas

para comprar, a través de cómodos plazos mensuales porque el producto suele tener un precio elevado.

Lo que le están proponiendo es la firma de una financiación con una entidad de crédito.

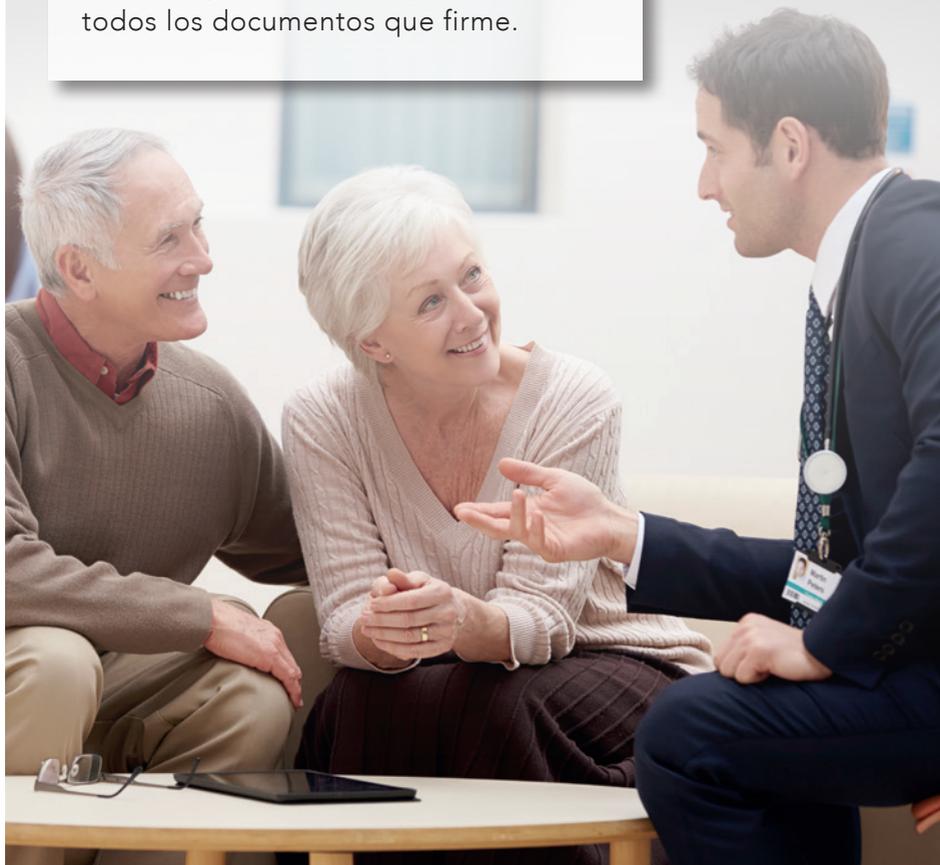
En estos casos, siga los consejos que le hemos dado para la venta durante una excursión y además:

- Si usted ha firmado un contrato de crédito con una entidad financiera para el pago a plazos del producto que le ha ofrecido el propio vendedor durante su visita y desiste de la compra dentro de los primeros 14 días, el contrato del crédito queda también automáticamente resuelto, sin que le puedan aplicar por ello ningún cargo o penalización.

- Si le envían o le dejan en casa algún producto sin su consentimiento, usted no está obligado a realizar ningún pago ni a devolver el producto.

**PIENSE BIEN ANTES DE
COMPRAR NADA Y, A SER
POSIBLE, CONSÚLTELO CON
ALGUIEN DE SU CONFIANZA.**

Si finalmente decide hacer la compra, solicite que le den copia visible de todos los documentos que firme.



7



VENTA DE PRODUCTOS MILAGRO

A través de propaganda en el buzón, o por anuncios en revistas o en la televisión, nos intentan vender lo que se conoce como “productos milagro”, aquellos respecto de los que no existe ninguna seguridad científica de que cumplan con la función terapéutica o curativa que publicitan.

Pueden presentar la forma de un cosmético, un alimento, un producto dietético, un complemento, electrodoméstico o aparato ...

La utilidad de cualquier producto al que se le atribuyan funciones terapéuticas o curativas debe ser valorada en el marco de un

tratamiento médico por el médico especialista en la enfermedad concreta de que se trate, quién indicará su conveniencia, supervisará su aplicación y realizará un seguimiento al paciente a efectos de la continuación o suspensión de los tratamientos. Piense que su uso puede no estar exenta de la aparición de reacciones adversas.

Ante este tipo de productos, recuerde:

- **Sea crítico con los beneficios saludables que les confieren a algunos productos**, cuando no estén científicamente probados y avalados por la comunidad médica o farmacéutica.
- **Actúe de forma responsable**, recuerde que lo que está en juego es su salud.

**Desconfíe de los productos “curatodo”,
que sanan todos los males
y enfermedades**

- Antes de adquirir un producto al que se le atribuye una propiedad terapéutica o curativa **consulte con su médico**.
- Pero si decide comprar uno de estos productos, **infórmese de todas las características del mismo y del precio** y guarde toda la documentación por si tiene que reclamar posteriormente.

8



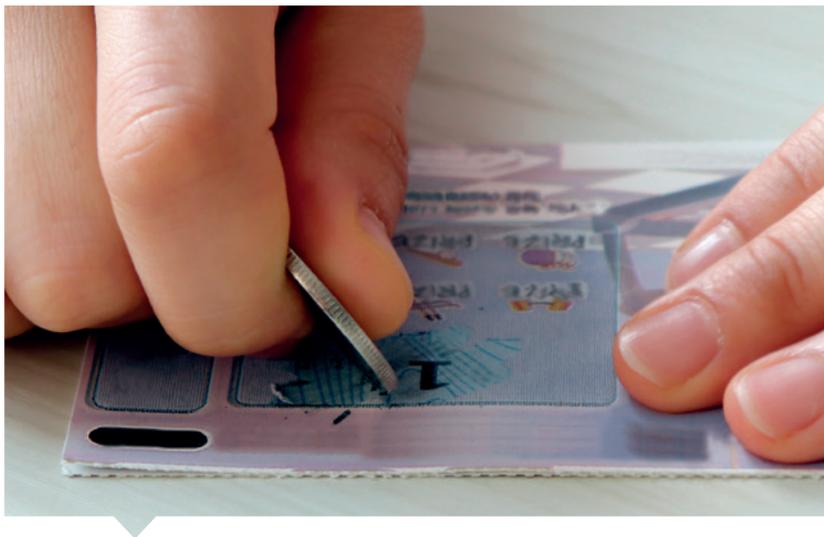
FALSOS PREMIOS O SORTEOS

En algunas ocasiones, las empresas realizan promociones de determinados productos mediante sorteos y premios. En estos casos, la ley obliga a que las bases de

la promoción estén depositadas ante un notario y puedan ser consultadas por usted si decide participar.

- Si recibe una llamada telefónica, una carta o una visita en su domicilio comunicándole que ha ganado un premio, desconfíe.
- Si le dicen que tiene que llamar a un número de teléfono para pedir información o recibir ese premio, puede ser una trampa que tiene por objeto venderle algo que no necesita ni desea o conectarle a un servicio telefónico de tarificación adicional.
- Si le dicen que debe responder inmediatamente para poder ganar el premio, no actúe de manera impulsiva. **Tómese su tiempo para verificar si eso es cierto.**
- Si recibe llamadas telefónicas o visitas en nombre de asociaciones de ayuda a personas necesitadas u ONG con el

fin de que se haga socio, desconfíe, asegúrese de la identidad de quien le visita o le llama, exija acreditación y verifique que es cierto llamando a la Entidad que dicen representar.



- Recuerde que no debe dar nunca, en casos como estos, dinero en efectivo, ni debe facilitar sus datos personales y menos los bancarios.

Recuerde que no debe dar nunca, en casos como estos, dinero en efectivo, ni debe facilitar sus datos personales y menos los bancarios.

- **No se deje presionar** ni tome una decisión inmediata, podría tratarse de un fraude.

9

VIAJES DE PLACER



Las agencias de viajes cada vez tienen más ofertas de viajes especiales para personas mayores.

Aunque se trate de viajes a un precio más económico que el habitual o que

puedan estar subvencionados por la administración pública o que se contratan a través de su centro de mayores, sus derechos como consumidor son los mismos.

Si lo que le han ofertado no coincide con lo que se encuentra en el destino, tiene derecho a reclamar.

- **Exija que le entreguen un programa o folleto informativo**, donde figuren al menos: el destino, las fechas, el tipo y categoría de los alojamientos, el régimen de comidas, las visitas y las excursiones que están incluidas en el precio.
- **Infórmese sobre el precio completo del viaje**, incluyendo gastos de gestión, impuestos, precios de las visitas opcionales, y los gastos de anulación si los hubiere.
- Para poder formular su reclamación en caso de que surja un problema, **debe guardar toda la documentación relativa al viaje**, los folletos publicitarios, el contrato firmado, los justificantes de pago, etc.

Si su queja es relativa al estado de las instalaciones, procure hacer fotos que corroboren su protesta.

10



TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO Y BANCA POR INTERNET

Aunque no todas las personas mayores utilizan tarjetas bancarias, si Ud. es de las que sí las usa, le aconsejamos que lea nuestros consejos:

- **Recoja la tarjeta y el número secreto directamente en la entidad bancaria** en lugar de que se la envíen por correo para evitar que se extravíe y caiga en manos de terceros.
- **Memorice el número secreto de su tarjeta.** Y si lo tiene que llevar anotado para no olvidarlo, no lo guarde junto a la tarjeta.
- Al recibir la tarjeta bancaria, fírmela inmediatamente.
- **Si la pierde o se la sustraen, póngase en contacto de inmediato con su entidad bancaria para que procedan a su cancelación** y presente una denuncia en la comisaría de policía más cercana.
- **Compruebe siempre la información que le llegue del banco** con los movimientos a través de su tarjeta y, en caso de que exista algún cargo incorrecto, notifíquelo a su banco o caja para su rectificación .

Si utiliza la tarjeta como medio de pago en un comercio o en cualquier establecimiento exija siempre que le den una copia del justificante de

la transacción y consérvela hasta que pueda comprobar que el cargo en su cuenta fue correcto.

Nunca pierda de vista la tarjeta, si no le pueden traer hasta donde Ud. está el lector de tarjeta, acompañe al personal del establecimiento hasta donde vayan a hacer la lectura de la tarjeta, así evitará manipulaciones.

Si va a utilizar un cajero automático para sacar dinero o hacer otra operación, mejor elija los que se encuentran dentro de las sucursales.

Los cajeros exteriores no cuentan con cámaras de seguridad y existen mayores posibilidades de que el cajero haya sido manipulado. **Y si observa alguna irregularidad en el cajero, no lo utilice** y acuda a otro, e informe a su entidad de la sospecha que tiene.

Si además Ud. es usuario de banca por internet, le aconsejamos que desconfíe de los mensajes que llegan por e-mail invitándole a hacer

Si observa alguna irregularidad en el cajero, no lo utilice

inversiones o de los mensajes que parecen enviados por su banco o caja, porque utilizan el logo de la entidad, pero que les solicitan sus datos personales y claves con la excusa de un cambio de su sistema operativo.

11

AHORROS DE TODA UNA VIDA ..



Las personas mayores son clientes muy preciados para las entidades financieras, pues cuentan con los ahorros de toda una vida. Por eso, a menudo les ofrecen productos financieros destinados a captar sus ahorros que suelen venir acompañados de atractivos regalos, tales como vajillas, televisores, cámaras de vídeo e incluso viajes.

Ante la variedad y complejidad de los productos financieros que hay en el mercado, y tras los escándalos de fraudes que hemos conocido en los últimos años, le aconsejamos que sea prudente en sus decisiones y le facilitamos algunos consejos que le pueden evitar sorpresas desagradables en el futuro.

No se precipite en sus decisiones. Sea prudente. Elija la opción más segura y sencilla para sus ahorros. No corra riesgos .

- Antes de contratar, **infórmese de las condiciones del producto** que le ofrecen (rentabilidad, plazos, penalizaciones ...) y pida que se las faciliten por escrito.
- **No se deje llevar por el trato cercano del comercial** de su entidad. Antes de firmar cualquier documento, consulte con alguna persona de confianza ajena a la entidad bancaria.

- **Infórmese de las comisiones bancarias** y gastos repercutibles asociados a su producto de ahorro.
- **Infórmese de las formas y plazos** en los que usted puede rescatar su dinero.

Recuerde que es usted quien decide dónde guardar sus ahorros y en qué condiciones.

Los productos de ahorro más habituales y sencillos dirigidos a las personas mayores son los depósitos a “plazo fijo” y los fondos de inversión sencillos.

- Un depósito es un producto de ahorro en el que se fija el pago de unos intereses a cambio de mantener una determinada cantidad de dinero depositada hasta su vencimiento. **Infórmese y elija depósitos sencillos.** Evite los denominados depósitos estructurados ya que su rentabilidad depende de acciones o fondos y conllevan mayor riesgo. **Compare ofertas en distintas entidades** fijándose en la TAE (rentabilidad del depósito en un año). Tenga en cuenta el tiempo que usted puede dejar su dinero inmovilizado, ya que si lo retira antes, suelen aplicarle una penalización.
- Un fondo de inversión es un producto de ahorro en el que se acumula el dinero de un grupo de personas y una entidad gestora lo invierte en diferentes productos financieros (acciones, activos monetarios, renta fija, ...). **Infórmese de los productos en los que se va a invertir su dinero** y elija los fondos con menos riesgo (los que se invierten en renta fija o deuda pública). Vigile las comisiones, pueden ser muy costosas.

Las acciones de bolsa y los productos complejos no están garantizados, por lo que sólo es aconsejable optar por éstos si usted o alguien de su confianza tiene la experiencia y los conocimientos necesarios.

Junto a estos productos de ahorro, algunas entidades ofrecen un producto financiero dirigido a personas mayores de 65 años con vivienda en propiedad, denominado "Hipoteca inversa".

La hipoteca inversa es un préstamo que nos otorga el banco **utilizando nuestra vivienda como garantía**, de manera que durante un plazo de tiempo fijado el banco nos ingresa una cuota mensual.

- Tenga en cuenta que usted está hipotecando su vivienda.
- Cuando el titular fallece, el banco reclama a los herederos la deuda pendiente, es decir, el importe del préstamo que le han abonado más los intereses correspondientes, y éstos pueden saldarla vendiendo la vivienda o hipotecándose con la entidad. **Si no responden, el banco se quedará con la vivienda.**





12

CONTRATOS DE SEGUROS

Los seguros cubren posibles daños personales (seguro de vida), patrimoniales (seguro del hogar), así como los gastos por enfermedad (seguro de asistencia sanitaria o enfermedad)

gastos de enterramiento (seguro de decesos).

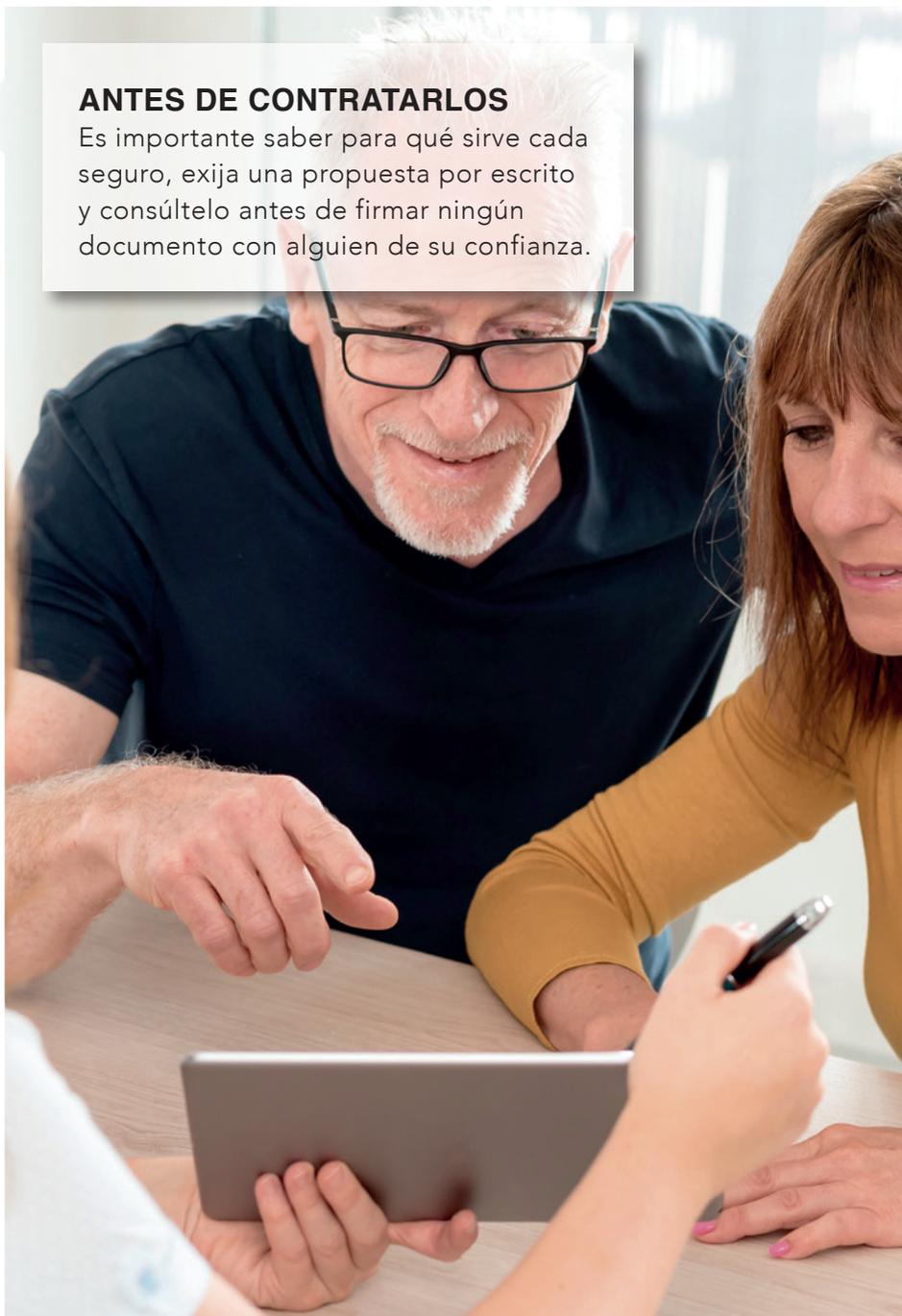
A continuación, le damos unas sencillas pautas a seguir para contratar cualquier seguro:

- Antes de contratarlos **es importante saber para qué sirve cada seguro**, si realmente lo necesitamos y cuánto vamos a pagar por él.
- Siempre que desee suscribir un seguro o ampliar la cobertura del que tiene, **exija una propuesta por escrito**, con descripción del contenido e importe de las primas.
- Si no entiende el alcance de la cobertura, consúltelo con una persona de su confianza antes de firmar ningún documento.
- Antes de firmar el contrato, léalo detenidamente y compruebe que se ajusta a lo ofertado.

No facilite sus datos bancarios hasta la firma del contrato.

ANTES DE CONTRATARLOS

Es importante saber para qué sirve cada seguro, exija una propuesta por escrito y consúltelo antes de firmar ningún documento con alguien de su confianza.



SEGUROS DE DECESOS

Este seguro, muy popular en España, cubre los gastos del entierro cuando se produzca el fallecimiento del asegurado.

Es un error frecuente pensar que el dinero pagado durante todos los años de vigencia del contrato, es acumulativo y que cuanto más años se hayan pagado, mejor será el entierro. El entierro tendrá las características que se contrataron en su día. Compruebe en su contrato las condiciones pactadas.

Y recuerde que, aunque se vaya haciendo mayor, no está obligado a contratar nuevas prestaciones. Es conveniente, además, que informe a sus familiares de la existencia del seguro, el número de póliza, del lugar donde tiene guardado el contrato y el último recibo pagado.

Cuando se produzca el fallecimiento, se debe llamar primero a la compañía aseguradora para comunicar el óbito a los teléfonos de atención 24 horas del que disponen todas las aseguradoras. Y a la funeraria hay que informarle de la existencia del seguro y sus condiciones.

Puede suceder que no se utilicen todos los servicios contratados en la póliza. En ese caso, las aseguradoras tienen la obligación de devolver la parte proporcional correspondiente a los servicios no prestados, hasta donde alcance el importe contratado.

Cuando se produce el fallecimiento en el hospital o en una residencia, se puede llamar a la funeraria que más nos interese y si no se conoce ninguna, en el hospital y residencia deben facilitarle un listado con todas las funerarias.

Desconfíe si le indican una en concreto, deben ser los familiares, si no lo especificó el difunto, quienes decidan la empresa que contratan.

Es conveniente, además, que informe a sus familiares de la existencia del seguro, el número de póliza, del lugar donde tiene guardado el contrato y el último recibo pagado.

13



CENTROS DE DÍA Y RESIDENCIAS

Muchas personas mayores, o en situación de dependencia, son atendidos en centros de día, viven en residencias, o son atendidos por cuidadores a domicilio.

Si usted o alguno de sus familiares se encuentra en esta situación, es importante que tenga presente estos consejos:

- En los centros, ya sean de día o residencias, el residente o sus familiares han suscrito un contrato previo en el que se fija el precio por el servicio prestado, sus características y condiciones. El centro puede ofrecer, además, otra serie de servicios adicionales, como peluquería, podología, etc., que puede ser o no contratados libremente y que se abonarán en el momento de ser utilizados.



Infórmese de los precios de los servicios adicionales antes de contratarlos y exija que le entreguen recibo o justificante de los pagos efectuados.

- Procure no llevar a estos centros sus libretas de ahorro, chequeras o tarjetas de crédito para evitar robos o utilizaciones indebidas, así como escrituras, pólizas de seguros o joyas.
- Si le sugieren otorgar testamento con el fin de que pueda legar todo o parte de sus bienes en detrimento de otras personas, o le piden dinero adicional al precio del servicio que tengan pactado; póngalo en conocimiento de sus familiares o allegados, y proceda a interponer una denuncia en la Policía Nacional o Guardia Civil, a fin de que puedan llevarse a cabo las averiguaciones oportunas.

14



CÓMO RECLAMAR

Si usted no está de acuerdo con la empresa o profesional que le ha vendido un producto o con quien ha contratado un servicio, y entiende que sus derechos como consumidor han sido vulnerados, reclame.

Conserve siempre copia de todos los documentos que haya firmado y exija tique o factura por los pagos realizados.

Es conveniente en primer lugar, intentar solucionar el problema amistosamente con la empresa o profesional, o acudir a los **Servicios de Atención al Cliente** que tienen las empresas.

- Utilice medios de comunicación que dejen constancia de su reclamación (burofax, telegrama, ...).
- Exija una referencia o clave identificativa de su reclamación y un justificante por escrito, en papel o en cualquier otro soporte duradero.

Si el problema no se resuelve de esta forma, usted puede formular una reclamación ante las Administraciones Públicas a través de los **Organismos de Consumo de las Comunidades autónomas** o de los **Servicios Municipales de Consumo de su localidad (OMIC)**, para que actúen de intermediarios en un proceso de mediación.



La mediación es gratuita y voluntaria. En ningún caso la administración puede obligar a que la empresa repare el perjuicio sufrido por el consumidor porque esta competencia sólo la tienen los juzgados y tribunales de justicia, pero si la empresa incumple el compromiso adquirido en la mediación, puede ser sancionada.

- Solicite las hojas de reclamaciones oficiales, que deben poseer obligatoriamente empresarios y profesionales.
- Cumplimente las hojas de reclamaciones con alguna persona de su confianza y remítalas lo antes posible ante los Organismos de Consumo que figuran en los impresos.
- Describa claramente el motivo y adjunte a su reclamación cualquier documento que pueda servir de prueba (*factura, contrato, presupuesto, publicidad, ...*)

Si se niegan a facilitarle las hojas, usted puede solicitar la asistencia de la policía local y siempre puede formular la reclamación o queja de cualquier otra forma.

Si la mediación amistosa no ha dado resultado, o la empresa está adherida al Arbitraje de Consumo, usted puede optar por esta vía de resolución de conflictos.

Se trata de un procedimiento voluntario y gratuito que debe ser aceptado expresamente por las partes, ya que implica renunciar a que sean los tribunales de justicia los que decidan.

El colegio arbitral, tras escuchar a las partes y valorar las pruebas, emite un laudo que es de obligado cumplimiento (como si fuera una sentencia judicial), y en caso de incumplimiento se puede solicitar su ejecución ante el juez de primera instancia.

En caso de que no se llegue a ningún acuerdo amistoso en la mediación, o que se incumpla, tendría que acudir a los Tribunales de Justicia para conseguir la reparación de los daños y perjuicios sufridos.

**Antes de iniciar una acción legal,
infórmese y busque asesoramiento en
un servicio de orientación jurídica.**

Usted también puede dirigirse a una **Asociación de Consumidores** para que realicen la mediación con la empresa o tramiten su reclamación ante los organismos de consumo competentes. En este caso, le podrían cobrar algún importe por su servicio, sobre todo si usted no es socio de la entidad.

Si la mediación no resuelve el problema, la Asociación de Consumidores, podrán ayudarle a presentar una solicitud de arbitraje ante la **Junta Arbitral de Consumo** o asesorarle respecto a la presentación de una demanda judicial e incluso presentarla en su nombre puesto que, en determinados casos, gozan del beneficio de la justicia gratuita .

Aprenda a decir,

NO



- Si le ofrecen un producto o un servicio que no le interesa.
- Si le apremian a comprar bajo la afirmación de que la oferta es "solo hoy" o le urgen a firmar algún documento de compra o contratación.
- Si le piden sus datos personales, los datos de su cuenta corriente o el número secreto de su tarjeta.
- Si le piden una factura de la comercializadora con la que tiene contratado el servicio de luz o gas.
- Si le dicen que es obligatorio que haga la revisión del gas en el momento o que tenga un contrato de mantenimiento.
- Si le dicen que tiene que pagar una cantidad extra si quiere el certificado de la revisión realizada.
- Si el servicio de reparación o asistencia técnica se niega a darle un presupuesto previo o no le facilitan un domicilio físico donde localizar a la empresa.



- ✔ Si en un viaje subvencionado le intentan convencer de que no tiene los mismos derechos que en otro tipo de viajes, por ser el precio más barato.
- ✔ Si le proponen cambios en su tarjeta o en sus cuentas corrientes por teléfono o por internet, por muy atractivas que resulten las condiciones propuestas.
- ✔ Si en un Centro de día o residencia alguna persona, ajena a su familia o amigos de confianza, muestra especial interés por conocer el estado de sus cuentas o por saber si ha otorgado testamento.
- ✔ Si un comercial quiere cambiarle las condiciones de su póliza de seguro o cobrarle suplementos no recogidos en el contrato.
- ✔ Si le ofrecen un producto financiero demasiado complejo para usted o sobre el que desconoce en qué se va a invertir su dinero.



**Comunidad
de Madrid**

Dirección General de Comercio y Consumo

CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
EMPLEO Y HACIENDA



Infórmese en el **012**

o en el Portal del Consumidor

www.comunidad.madrid/servicios/consumo