

*Nuestros mayores  
más protegidos*

# Consumo Responsable con **MAYOR** Seguridad



## **INTRODUCCIÓN**

La Guía “Consumo responsable con Mayor seguridad” no trata de inquietar innecesariamente a las personas mayores, ni crear ideas alarmantes frente a hechos concretos, sino que trata de evitar que, en general, las personas mayores, colectivos vulnerables o ciudadanos en general, caigan en fraudes, engaños y abusos, no sólo por parte de particulares sino también de profesionales y empresas que no actúan conforme a la legalidad.

Estos colectivos pueden ser víctimas de prácticas comerciales desleales en las ventas puerta a puerta, o por teléfono, ya que permanecen mucho tiempo en casa, y además disponen de tiempo libre para hablar y están dispuestos a escuchar de buena fe. Este tipo de ventas son una buena manera de entrar en su hogar.

### **CONSEJOS GENERALES**

- No deje entrar en casa a personas desconocidas.
- Si le realizan una oferta comercial en casa o a través de teléfono, no está obligado a tomar decisiones de forma inmediata. **TÓMESE EL TIEMPO QUE NECESITE** para pensar o consulte con sus familiares.



- Cuidado con firmar documentos, pues su firma le comprometerá a cumplir el contrato. ANTES DE FIRMAR O ENTREGAR UNA SEÑAL, hable con personas de confianza.



- Tiene derecho a que le dejen una copia de los documentos que ha firmado. Fíjese que contiene claramente los datos de la empresa, fecha de la firma y las condiciones.



- Si usted realiza una compra en su domicilio, por teléfono, por catálogo o a distancia, tiene un plazo de 14 días naturales para desistir sin tener que dar explicaciones.



- Si anula la compra, tiene derecho a que le devuelvan el importe entregado como anticipo.



- No atienda a llamadas telefónicas en las que le pregunten si vive solo/a, su edad, ingresos, número de cuenta, etc.



- NUNCA DAR DATOS PERSONALES.



- En su buzón de correo ponga el nombre (o apellidos) de varios familiares y no indique piso y letra.



# FRAUDES MÁS FRECUENTES

## ELECTRICIDAD Y GAS



Desde la liberalización del mercado, se atienden más consultas relacionadas con este sector, especialmente por facturación incorrecta o cambios de compañía comercializadora.

Ante estos casos la mejor defensa es la correcta información.

### ¿En qué consiste el engaño?

- Se recibe la visita de uno o varios comerciales de la compañía sin la debida identificación, que pretenden rebajar su factura.
- Utilizan palabrería, tienen buena imagen y muestran simpatía.
- Solicitan facturas o contratos anteriores para conseguir nuestros datos.
- Dan a firmar documentos como nuevos contratos, mantenimientos o permanencias.



## Consejos



**1.-** No deje entrar a nadie en casa si no lo ha solicitado o si no le ha avisado la compañía antes de la visita.



**2.-** Solicite la correcta acreditación de la empresa. Llame a su compañía.

**3.-** No facilite ningún tipo de dato, factura o contrato anterior.



**4.-** No firme nada en el momento, ni entregue ningún tipo de señal. Debemos exigir que nos hagan la propuesta por escrito para estudiarla detenidamente.

**5.-** Piense bien y reflexione con tiempo cualquier decisión. Consulte con sus familiares o amigos cualquier tipo de duda.





## FALSAS INSPECCIONES Y REVISIONES DE GAS

En caso de gas canalizado (gas natural), cada 5 años la empresa distribuidora tiene la obligación de avisar al titular por carta con 5 días de antelación y de mandar un inspector. (INSPECCIÓN).

En caso de gas envasado (bombona de butano), es el usuario el que debe solicitar revisión periódica cada 5 años y buscar una empresa instaladora de gas autorizada para realizar la revisión. (REVISIÓN).

### ¿En qué consiste el engaño?

Recibimos una visita de un “inspector” de la compañía del gas o del butano, el cual nos dice que viene a pasar la inspección obligatoria. Una vez dentro, comienza a detectar supuestos fallos para reparar: gomas caducadas o a punto de hacerlo, reguladores en mal estado (no caducan), quemadores sucios, y cualquier otra operación por la que pretenden cobrar.

Nos querrán cobrar en metálico y nos dejarán una factura o recibo sin grandes especificaciones.





## Consejos



**1.-**Las compañías distribuidoras avisan de la inspección. Si no se pudiera realizar la visita, el distribuidor tiene que indicar la fecha de una segunda.

**2.-**No deje entrar en casa a nadie que no esté identificado, Vd. puede exigirle el carnet acreditativo.



**3.-**En el caso de gas envasado, tiene derecho a elegir la empresa autorizada que quiere que realice la revisión y el mantenimiento. Desconfíe si usted no ha solicitado la revisión.

**4.-**Nunca pague a quien realiza la inspección de gas natural, el cargo se incluye en la siguiente factura. Sin embargo, si se trata de revisión del gas butano se suele pagar en metálico en el acto; pida siempre la factura por el servicio prestado.



**5.-**Exija el certificado de la actuación con fecha, su emisión entra en el precio.

**6.-**En caso de que se detecten anomalías, habrá que corregirlas. Si las anomalías no pueden arreglarse en el momento, se interrumpirá el suministro y se precintará la parte de la instalación afectada.



**7.-**Las gomas del butano se pueden cambiar por el usuario cuando caducan, MIRE LA FECHA IMPRESA EN LAS MISMAS.

## TELEFONÍA



Para muchas personas mayores, el teléfono es un medio para estar conectados con sus familiares y les resulta imprescindible disponer de él aunque apenas lo usen.

Al igual que en el supuesto de la electricidad y gas, debe prestar especial atención a las visitas de los comerciales y en especial, a las llamadas telefónicas que recibe de las empresas operadoras de telefonía, ya sean de teléfono fijo o móvil.

### ¿En qué consiste el engaño?

El consumidor recibe en su domicilio la visita de uno o varios comerciales, o bien recibe una llamada telefónica, presentándose de la compañía X, o en algunos casos sin especificar el nombre.

Le ofrecen una rebaja o descuento en su factura telefónica o le proponen una tarifa plana, incluso Internet aunque no lo use, sin concretar el importe de esa tarifa y las prestaciones y, en muchos casos, sin saber con qué operadora está contratando.

Si es una visita le van a pedir una factura para tener acceso a sus datos y le van a instar a firmar o a decir “sí” en la grabación.

Le piden una decisión inmediata.





## Consejos



**1.-** Como norma general, no abra la puerta ni les permita el acceso a la vivienda y, cuando reciba una llamada de empresas de telefonía, evite pronunciar la palabra “sí” durante la comunicación.



**2.-** Atrévase a decir, “**NO ME INTERESA**”.



**3.-** Si una empresa de telefonía (o de otros servicios) nos llama para ofrecernos un contrato, no quedamos comprometidos hasta que nos manden las condiciones y devolvamos nuestra aceptación. **REVISE EL CONTRATO ANTES DE ACEPTAR.**

**4.-** No facilite, ni enseñe facturas u otros documentos con sus datos personales (especialmente libretas bancarias).





## VENTAS FUERA DEL ESTABLECIMIENTO

Son ventas que se realizan en domicilios privados, excursiones, hoteles, lugares de ocio o reunión, centros de trabajo y similares que no sean el establecimiento del vendedor.

### ¿En qué consiste el engaño?

Es totalmente lícito realizar este tipo de ventas, lo que no es legal es utilizar el engaño para realizarlas, embaucando al consumidor para comprar, en muchos casos productos que no necesita, de dudosa calidad y que no puede pagar; utilizan ganchos, regalos...

Los productos que más suelen ofertar en este tipo de ventas, son enciclopedias, vajillas, aspiradoras y los denominados “Productos Milagro”, prometiendo al consumidor que con su uso les va a quitar los dolores, les va a hacer perder kilos sin esfuerzo, a mejorar la circulación, casi rejuvenecer, etc.



## Consejos



**1.-** Desconfíe de los productos y aparatos “curalotodo” que sanan todos los males y enfermedades.

**2.-** No deje entrar en su casa a personas desconocidas, ni a gremios o servicios que usted no haya avisado o solicitado previamente.

**3.-** Aprenda a decir NO cuando intenten venderle productos que usted no ha solicitado. No firme contratos ni entregue dinero a cuenta.

**4.-** Si realmente está interesado en alguna compra, no se deje presionar para tomar una decisión inmediata. Consulte con personas de su entorno antes de formalizar la compra.



**5.-** Desconfíe cuando le estén entregando un regalo. NADIE REGALA A CAMBIO DE NADA.

**6.-** Compre lo que realmente necesite o sea útil para usted, rechace los lotes con artículos que no compraría.

**7.-** Lea con sosiego toda la documentación, y nunca firme si no está plenamente seguro. Puede estar comprometiéndose a un crédito sin darse cuenta.



## DERECHO DE DESISTIMIENTO

El principal derecho de un consumidor que ha comprado o contratado algún producto o servicio **a distancia o fuera de establecimiento mercantil** es el de “ver o probar” la cosa durante un plazo prudencial, durante el cual pueda anular el contrato si el producto o servicio no responde a sus expectativas.

El desistimiento, es la facultad que tiene el consumidor para devolver un producto o anular un contrato de servicio, dentro del plazo legal sin tener que alegar ni dar ninguna explicación al respecto, ni sufrir una penalización.

### **Características de este derecho:**

Dispondrá de un plazo mínimo de 14 días naturales para desistir del contrato, sin penalización alguna y sin indicación de los motivos, desde la recepción del producto o la firma del contrato.

14 días

El plazo comienza a contar desde la recepción del producto, normalmente desde la firma del albarán de entrega que nos hará firmar el mensajero que nos traiga a casa el producto.



Este plazo para desistir se amplía a 12 meses si la empresa no ha facilitado información por escrito en el documento contractual, de manera clara, comprensible y precisa del derecho a desistir del contrato y de los requisitos y consecuencias de su ejercicio.



Conviene acreditar fehacientemente el ejercicio del derecho de desistimiento por burofax o correo certificado (También se puede hacer por otros medios, acreditando y guardando la documentación)



Se deberá entregar un documento de desistimiento, que debe identificarse como tal, que exprese el nombre y dirección de la persona a quien debe enviarse.



El ejercicio del derecho de desistimiento no puede implicar ningún tipo de penalización, si bien podrá exigirse al consumidor que se haga cargo del coste de devolución del producto al vendedor (si le han informado previamente)



Para la correcta devolución del producto, es conveniente seguir las instrucciones y procedimientos que nos indique el comerciante y guardar el embalaje unos días.



Una vez ejercido el derecho de desistimiento, si el empresario no reintegra todas las cantidades abonadas en el plazo de 14 días naturales, el consumidor podrá reclamar que se le pague el doble de la suma adeudada.



En los contratos celebrados entre un empresario y un consumidor, en los que el precio a abonar por el consumidor haya sido total o parcialmente financiado mediante un crédito, el ejercicio del derecho de desistimiento implicará, asimismo, la resolución del crédito sin penalización alguna.



## CONSUMO ARAGÓN EN REDES SOCIALES



**Consumo Aragón**



**@ConsumoAragón**







**SERVICIOS PROVINCIALES  
DE CIUDADANÍA Y DERECHOS SOCIALES  
(Sección de Consumo)**

**HUESCA**

San Jorge, 65  
Tel. 974 247 229

**TERUEL**

San Vicente de Paúl, 1  
Tel. 978 654 026

**ZARAGOZA**

Plaza del Pilar, 3  
Tel. 976 715 243 / 976 715 897

**DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN  
DE CONSUMIDORES Y USUARIOS**

Plaza del Pilar, 3  
50003 Zaragoza

**[www.aragon.es/consumo](http://www.aragon.es/consumo)**



**ATENCIÓN AL CONSUMIDOR  
900 12 13 14**