PERSONAS MAYORES



Mayor protección para un Consumo seguro.

Ayuntamiento
Cartagena

OMIC

Que nuestros mayores cuenten con información útil sobre los derechos y garantías que les asisten al contratar servicios de consumo diario. Ése es el objetivo con el que nace esta guía desarrollada desde el área que dirijo y que busca resolver algunas de las dudas más comunes de los consumidores relacionadas con, por ejemplo, servicios de telefonía, reparaciones en el hogar o compra online de productos, entre otras.

Esta guía pretende hacer la vida más fácil al consumidor, en sectores que están en continua evolución y son cada vez más cambiantes. Por ello, se ha creado esta herramienta práctica y clara para informar a los ciudadanos de posibles riesgos en su día a día y para que conozcan sus derechos y sepan cómo defenderlos.

Confío en que estas páginas hagan más fácil la vida de nuestros mayores, aunque estoy seguro de que ayudará también al resto de ciudadanos, ya que cuenta con información clara y directa de cómo actuar en aquellas cuestiones que suscitan más reclamaciones en nuestras oficinas municipales.

Manuel Padín Sitcha
Concejal del Área de Turismo, Comercio, Sanidad y Consumo

PERSONAS MAYORES
Mayor protección para un Consumo seguro

CONTENIDO

- **DEFINICIONES – GLOSARIO – CONCEPTOS** Pág. 4
- **GAS Y ELECTRICIDAD** Pág. 7
- **REPARACIONES EN EL HOGAR Y S.A.T.** Pág. 11
- **PRODUCTOS "MILAGRO"** Pág. 14
- **VENTAS FUERA DEL ESTABLECIMIENTO COMERCIAL** Pág. 17
- **COMERCIO ELECTRÓNICO** Pág. 21
- **SERVICIOS DE TELEFONÍA** Pág. 25
- **VIAJES** Pág. 29
- **SERVICIOS BANCARIOS** Pág. 33
- **SEGUROS** Pág. 39
- **BONO SOCIAL ELÉCTRICO** Pág. 43
- **REGISTROS DE SOLVENCIA PATRIMONIAL (Ficheros de morosos)** Pág. 46
- **RECUROS PARA MAYORES (Concejalía de Servicios Sociales)** Pág. 49
- **APRENDER A DECIR NO** Pág. 52
- **DIRECCIONES DE INTERÉS** Pág. 53

AGRADECIMIENTOS:

Al personal de la OMIC, pasado y presente, destacando a Celestino Ortiz, por su inestimable ayuda, apoyo y colaboración, que han hecho posible la realización de esta guía.

A las compañeras de la Concejalía de Servicios Sociales, por abrirnos la posibilidad de dar visibilidad a la situación de las Personas Mayores en nuestro Municipio.

Texto y dibujos:
Antonio Fernández-Caro Gómez. Responsable Administrativo de la OMIC del Excmo. Ayuntamiento de Cartagena.

¡¡ Hola !!. Somos **María** y **Pepe**, y a lo largo de esta guía, vamos a hacer referencia a algunos de los problemas que, con mayor frecuencia, nos encontramos las personas mayores como colectivo vulnerable.



No queremos inquietaros innecesariamente, pero el día a día y la realidad nos muestran la existencia de prácticas comerciales desleales en las ventas puerta a puerta o a través

del teléfono, por parte de vendedores sin escrúpulos o empresas que no actúan conforme a la legalidad.

Al igual que en Medioambiente existe el axioma de "**CONOCER PARA CONSERVAR**", en Consumo tenemos el de "**INFORMACIÓN PARA EJERCER DERECHOS**".

Por ello, nuestro objetivo es facilitar información básica y sencilla sobre diferentes áreas en materia de Consumo para prevenir los fraudes, engaños y abusos que actualmente suceden, facilitando pautas de actuación y estrategias para advertir de antemano los posibles abusos de los que podemos ser objeto las personas mayores, aprender a defenderse pero, sobre todo, a ejercer nuestros derechos y obligaciones como personas consumidoras. Y el primero y más importante es el sentido de responsabilidad en nuestras actuaciones en materia de consumo.

Es algo tan sencillo como **USAR EL SENTIDO COMÚN** y actuar conforme a ello.

Por tanto, y esta es una idea que vamos a repetir mil veces:

- **NO HAY QUE DEJAR ENTRAR A NADIE EN CASA.**
- **NO DAR DATOS PERSONALES.**
- **APRENDER A DECIR "NO ME INTERESA".**
- **DESCONFIAR DE CUALQUIER COMERCIAL.**

Definiciones – Glosario - Conceptos

ARBITRAJE DE CONSUMO

El Arbitraje de Consumo es una **vía extrajudicial** y **voluntaria** (el empresario y la persona consumidora deben aceptarla); es **rápida**, porque se debe resolver en el plazo máximo de 3 meses desde el inicio del procedimiento arbitral; es **eficaz e imparcial**, la resolución (laudo) es vinculante para ambas partes; y es **gratuita**, al ser un servicio prestado por la Administración.



PERSONA CONSUMIDORA

Aquella que compra productos o contrata servicios para su consumo. También se consideran consumidoras las personas jurídicas y las entidades sin personalidad jurídica que actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial.

CONTRATO

Es un convenio, pacto o acuerdo en el que las partes se comprometen a asumir la responsabilidad de respetar y cumplir cada una de las condiciones establecidas. En materia de Consumo, el empresario vende bienes o servicios y la persona consumidora paga un precio por los mismos.

DESISTIMIENTO

Es la facultad de dejar sin efecto un contrato celebrado a distancia o fuera del establecimiento mercantil, notificándoselo así a la empresa, sin necesidad de justificar esa decisión y sin penalización de ninguna clase

GARANTÍA LEGAL



Es un derecho que concede la ley a las personas consumidoras frente a los defectos, deterioros o diferencias de calidad entre los bienes que se compran y los que las empresas entregan, siempre que dichos defectos sean de fabricación y no debido al mal uso del producto adquirido. Para productos nuevos es de 2 años y un mínimo de 1 año para los de segunda mano.

GARANTÍA COMERCIAL

Es todo compromiso asumido por la empresa, que se añade y mejora la garantía legal del producto. Debe estar enunciada en el documento de garantía o en la publicidad correspondiente.

VIAJE COMBINADO

Es la combinación de, al menos, **dos servicios turísticos para un mismo viaje**, como por ejemplo, el transporte, el alojamiento o el alquiler de vehículos, y estén organizados y se contraten con un solo empresario.

HOJA DE RECLAMACIONES

Es un documento oficial, por medio del cual las personas consumidoras pueden expresar sus reclamaciones o quejas en materia de consumo.



Región de Murcia

Hoja de reclamación de CONSUMO

www.murciaconsumo.es

IDENTIFICACIÓN DEL RECLAMADO

Nombre o Razón Social (*)

Domicilio (*)

C.P. (*) Localidad (*) Provincia (*)

NIF / CIF (*) Teléfono Móvil Fax

E-mail Actividad

IDENTIFICACIÓN DEL RECLAMANTE

Nombre y Apellidos (*)

Nacionalidad DNI / Pasaporte (*)

Municipio (*) C.P. (*) Dirección (*)

Teléfono Móvil **(A)** E-mail **(A)**

OBJETO Y HECHOS MOTIVO DE LA RECLAMACIÓN

SOLICITO

ALEGACIONES DEL RECLAMADO (indicar el nombre y apellidos del reclamado que atiende la cumplimentación de las hojas de reclamaciones)

AUTORIZACIÓN EXPRESA DE NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA DEL RECLAMANTE – PERSONAS FÍSICAS (ver información e instrucciones al dorso)

☐ Autorizo a la Dirección General competente en materia de Consumo de la Región de Murcia a notificarme a través del Servicio de Notificación electrónica por comparecencia en la Sede Electrónica de la CARM, **https://sede.carm.es/vernotificaciones**, las actuaciones que se deriven de la tramitación de esta solicitud. Asimismo, autorizo a la Dirección General competente en materia de Consumo de la Región de Murcia, a que me informe, siempre que disponga de una nueva notificación en la Sede Electrónica, a través de correo electrónico y/o vía SMS a la dirección de correo electrónico y número de teléfono móvil indicados **(A)**.

LUGAR DEL HECHO..... FECHA..... HORA.....

FIRMA DEL RECLAMANTE FIRMA Y SELLO DEL RECLAMADO

(*) Campos de cumplimentación obligatoria

EJEMPLAR PARA FOTOCOPIAS

Todos los establecimientos abiertos al público tienen obligación de tenerlas y ponerlas a tu disposición si vas a reclamar. En caso de que no quieran entregarlas, debes llamar a la Policía Local (092), para que se persone y levante acta de la negativa del empresario a entregarte la Hoja de Reclamaciones.

Una vez cumplimentada la misma, se deberá entregar en la OMIC, donde tramitarán un expediente de mediación ante la Mercantil reclamada, al objeto de que pueda alegar o aportar una solución al conflicto.

Gas y Electricidad



¿CÓMO ACTUAR?
ANTES DE CONTRATAR
REVISIÓN E INSPECCIÓN DEL GAS
CONSEJOS

¿CÓMO ACTUAR?

Recuerda: desde octubre de 2018 **está prohibida la comercialización y la contratación de servicios** de los suministros de gas y electricidad en los domicilios de las personas consumidoras. Esto quiere decir que los comerciales de las compañías de luz y gas **no podrán realizar publicidad no solicitada ni contrataciones en visitas al domicilio** de los clientes de forma directa.

ANTES DE CONTRATAR

- Debes conocer qué empresas intervienen:
  - **Generadoras o productoras**: Son las que producen/generan el gas o la electricidad.
  - **Transportistas.-** Se encargan de trasladar el suministro hasta los puntos de distribución.
  - **Distribuidoras**.- Acercan el suministro desde esos puntos hasta nuestras casas y son las responsables de la calidad y continuidad del mismo. Reparan averías, leen los contadores, mantienen los postes y los cables, etc.
  - **Comercializadoras.-** Son con las que contratamos. Las que nos facturan y nos cobran.
- Y qué modelos de mercado existen:
  - **Mercado regulado:** En el caso de la electricidad**,** el Gobierno fija cada cierto tiempo el precio máximo que pueden cobrar las empresas comercializadoras. La pueden contratar los consumidores domésticos que tengan menos de 10 Kw de potencia. Es el denominado **"Precio voluntario al pequeño Consumidor (PVPC).**

En el caso del gas, se pueden acoger a estas tarifas aquellas personas consumidoras conectadas a redes de baja presión cuyo consumo anual sea inferior a 50000 KW.

- **Mercado libre:** No interviene el Estado en la fijación del precio (tan sólo un pequeño porcentaje se ve afectado por los costes regulados).

REVISIÓN E INSPECCIÓN DEL GAS

- **Revisión:** En el caso del gas envasado (botella de butano) eres tú, como **titular del contrato**, quien debes **buscar una empresa autorizada** para realizar la revisión sobre la totalidad de la instalación y solicitar al suministrador la revisión periódica. La factura la **pagarás en el momento** de finalizar la revisión, una vez emitido el correspondiente certificado.
- **Inspección**: En el caso del gas canalizado (gas natural), la **empresa distribuidora** tiene la obligación de **avisarte por carta con 3 meses** de antelación a la inspección (no basta con dejar una nota de aviso en el portal del edificio 5 días antes), así como de mandar un **inspector acreditado** para hacerla. El **importe se abonará en la siguiente factura** que emita la empresa comercializadora.
- Si no se pudiese realizar la inspección porque no estás en casa, la empresa distribuidora debe indicarte la fecha para una segunda visita.
- **¿Cuándo debes pasarla?.** La revisión y la inspección de la instalación se realizará obligatoriamente cada 5 años.

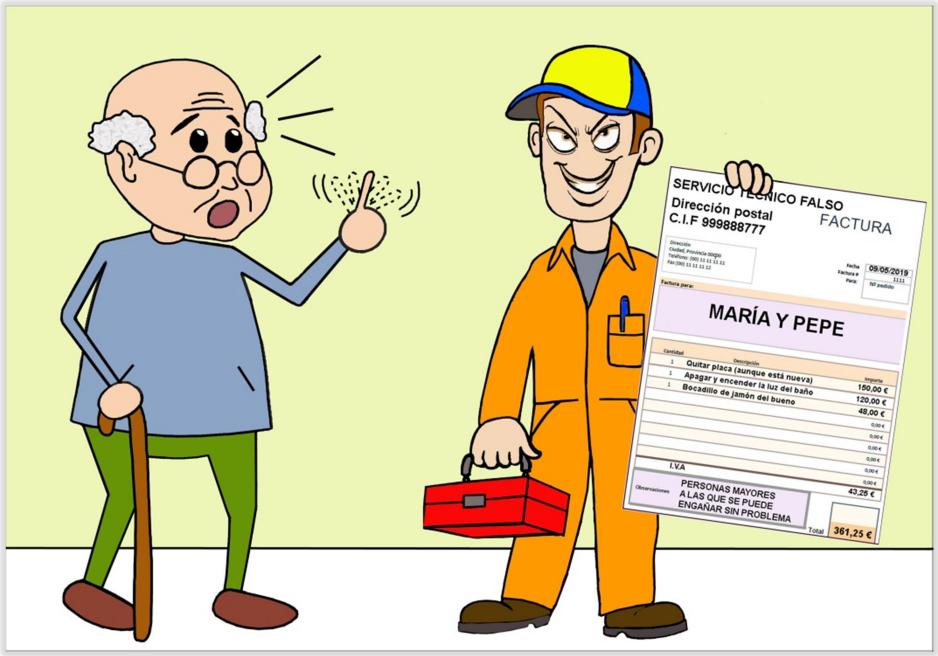
CONSEJOS

- **Comprobar la fecha de la última revisión o inspección,** para así saber cuándo se tiene que pasar la siguiente. Nunca permitas que realicen la revisión/inspección si no le corresponde todavía.
- **Exigir carnet acreditativo**. Tienes derecho a no permitir la entrada en tu domicilio a un técnico que tú no hayas contratado previamente (para la revisión) o al que no haya mandado la empresa distribuidora (para la inspección), previo aviso. Si no está identificado, no lo dejes entrar, en ningún caso.
- **Exigir presupuesto previo.** Antes de contratar cualquier servicio, exige siempre un presupuesto previo, para saber cuánto te va a costar. Y recuerda: si se trata de la revisión de gas butano, se paga en metálico, pero pide la factura y el certificado de la actuación. En el caso de la inspección de gas canalizado, el cargo se incluye en la factura.
- **Cambio de compañía.** Si te ofrecen cambiar de compañía de suministro de gas o electricidad, exige que te den la oferta por escrito: no es la primera vez que nos ofrecen una cosa y luego se firma otra muy distinta.
- **Cuando se firma un contrato de suministro** hay que comprobar si lleva aparejado o no un **contrato de mantenimiento**, ya que en ocasiones origina un gasto que no es necesario ni conveniente para la persona consumidora.
- Recuerda: si has formalizado el contrato fuera de un establecimiento comercial, tienes **derecho a desistir** en el plazo máximo de 14 días.

Ayuntamiento
Cartagena

OMIC

Reparaciones en el hogar y Servicios de Asistencia Técnica



¿CÓMO ACTUAR?
ANTES DE CONTRATAR
CONSEJOS

¿CÓMO ACTUAR?

Cada vez somos más las personas que intentamos alargar la vida útil de los elementos de nuestra casa (grifos, tuberías, electrodomésticos, etc.) mediante la **reparación** de los mismos, en lugar de proceder a reemplazarlos por otros nuevos. No obstante, hay casos en los que conviene pensarlo bien, pues el coste del arreglo puede ser superior a adquirirlo nuevo (como los pequeños electrodomésticos: microondas, planchas, tostadoras, etc.).

En primer lugar, antes de avisar a un profesional, debes **verificar si tu compañía de seguro de hogar cubre la avería,** ya que aunque haya casos como los atascos en tuberías o humedades en paredes no cubiertos por la póliza, otros servicios sí que pueden estar incluidos, como cerrajería o fontanería.

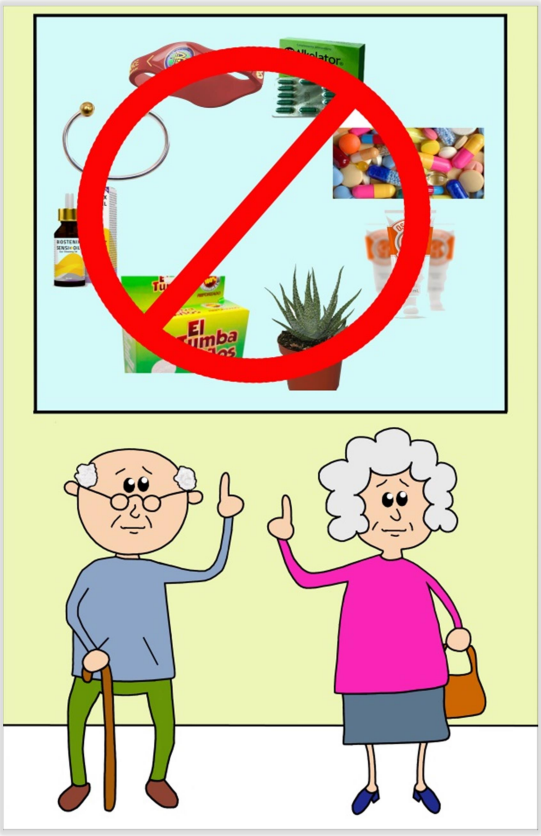
ANTES DE CONTRATAR

- Si el producto estropeado está **en garantía**, la reparación será **gratuita**, realizada dentro de un período razonable y tendrá una garantía mínima de **3 meses** desde la fecha de entrega del producto. Y recuerda: mientras dure la reparación se paraliza el cómputo del plazo de la garantía.
- **Evitar las webs bien posicionadas**. Cada vez más, usamos internet para contactar con empresas de reparaciones y llamamos al primer número que aparece. Debes saber que estas empresas están adscritas a webs que, previo pago, están bien posicionadas en los buscadores, y por eso aparecen las primeras.

CONSEJOS

- Para evitar caer en la trampa de los supuestos técnicos de las webs bien posicionadas, **contratar siempre al Servicio Técnico Oficial de la marca,** que harán la reparación con piezas de calidad y te ofrecerán una garantía legal.
- **Desconfiar**, por tanto, de aquellos profesionales y empresas que se anuncian en internet con uno o varios números de teléfono (o que no tengan un domicilio físico), ya que amparados en el anonimato, pueden cobrar tarifas abusivas o cometer fraudes a las personas consumidoras.
- Una vez elegida la empresa o el profesional que hará la reparación, **exige un presupuesto previo** por escrito. Así podrás demostrar el acuerdo al que se llegó. No aceptes presupuestos en hojas de albarán sin rellenar y sin los datos necesarios para que este presupuesto tenga validez.
- Finalizada la reparación, **exige factura detallada** y desglosada del servicio efectuado, con todos los datos de la empresa. No pagues una factura por adelantado o que no coincida con el presupuesto inicial.
- Comprobar que **no se utilicen materiales sobrantes**, pues entonces el arreglo de nuestro producto no estará suficientemente garantizado.
- **Garantía de las reparaciones**: 6 meses durante el tiempo de garantía legal del producto (mínimo de 3 meses en el resto del tiempo). Esta garantía afecta a todos los gastos que se puedan ocasionar, como son los de transporte, desplazamiento, además de la mano de obra y recambios.

Productos “Milagro”



¿QUÉ SON?
A TENER EN CUENTA
CONSEJOS

¿QUÉ SON?

Son sustancias, actividades o servicios **con aparente finalidad sanitaria**, pero que realmente **suponen un riesgo para la salud**.

En general, son considerados como **productos fraudulentos**, aunque no se prohíbe su comercialización, pero sí que se limita la publicidad y la promoción comercial que se haga de estos productos.

Se presentan con la **apariencia de medicamentos o tratamientos** con promesas de ser beneficiosos para la salud, cuando la realidad es todo lo contrario, creando **falsas expectativas de curación**.

A TENER EN CUENTA

La ley establece estas prohibiciones:

- No se pueden anunciar como productos adelgazantes, prometiendo propiedades específicas contra la obesidad.
- No se puede utilizar el término "natural" como característica vinculada a efectos terapéuticos o preventivos.
- No pueden sugerir que su uso o consumo potencie el rendimiento físico, psíquico o sexual de una persona
- No pueden utilizar como respaldo cualquier autorización, homologación o control de autoridades sanitarias de otro país.
- No se les puede atribuir propiedades preventivas o curativas contra enfermedades.
- Que pretendan sustituir a medicamentos autorizados.

CONSEJOS

- **No los adquieras nunca**.
- En cualquier caso, **antes de utilizar** cualquiera de estos productos, **consulta con tu médico o farmacéutico**.
- Aunque algunos sean de venta en farmacias, **no son medicamentos, lo que no asegura su eficacia**.
- **Desconfía** de productos que prometan **soluciones milagrosas** contra cualquier enfermedad: si la ciencia no ha encontrado cura, **estos productos son una falsedad**.
- **Desconfía** también de productos como sillones relax, colchones curativos o mantas que **prometen curar enfermedades propias de la edad** o crónicas, como migrañas, enfermedades vasculares, problemas respiratorios, etc.
- **Rechazar** aquellos productos en los que la **información** no figure en idioma oficial español; no contenga la composición cualitativa y cuantitativa completa; no figure el lote; no se identifique al fabricante o comercializador; no vaya acompañado de información necesaria para su correcta utilización (posología, contraindicaciones, etc.).
- **Rechazar** los productos con finalidad preventiva o terapéutica que **se vendan por correo, por internet o a domicilio**, pues no ofrecen garantías sobre procedencia del producto o del proceso de fabricación.
- Si sospechas que un producto te ha causado un **efecto adverso**, habla con tu médico o farmacéutico.
- En caso de que detectes alguna **irregularidad** en el uso de cualquier producto, recuerda que puedes presentar una **reclamación** ante la OMIC.

Ventas fuera del establecimiento comercial (domicilio, excursiones, hoteles, etc….)



¿QUÉ SON?
ANTES DE CONTRATAR
DOCUMENTACIÓN
CONSEJOS

¿QUÉ SON?

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 donde el empresario realiza su actividad comercial.

Es totalmente lícito realizar este tipo de ventas, lo que no es legal es utilizar el engaño para llevarlas a cabo, embaucando a la persona consumidora para comprar, en muchos casos, productos que no necesita, de dudosa calidad y que no puede pagar, utilizando para ello ganchos o regalos…

ANTES DE CONTRATAR

- **Ten en cuenta que este tipo de venta impide comparar la calidad y precio de los productos con otras ofertas del mercado.** No te dejes engañar por las falsas promesas de los vendedores, que hacen uso de técnicas comerciales agresivas y de dudosa moralidad.
- **Desconfíe de productos y aparatos que dicen curar todos los males y enfermedades** (sillones masaje, colchones, cremas, etc.).
- **Diga NO si intentan venderle algo que usted no ha solicitado:** si tú no lo has solicitado, que no te lo intenten vender, y menos cuando dicen que te van a entregar un regalo, ya que NADIE REGALA A CAMBIO DE NADA.
- **Si no estás convencido, no firmes contratos ni entregues dinero a cuenta:** puedes estar comprometiéndote a un crédito sin darte cuenta.

- **No te dejes presionar para tomar una decisión inmediata:** consúltalo con personas de tu entorno (familiares o amigos), antes de formalizar la compra.
- **Adquirir lo realmente útil o que necesites: no compres lotes de productos que después no usarás.**

DOCUMENTACIÓN

La empresa debe entregar copia del contrato firmado, pero NO FIRMES nada si está parcialmente en blanco, pues podría darse el caso de que, posteriormente, fuese completado con cargos o productos no contratados inicialmente.

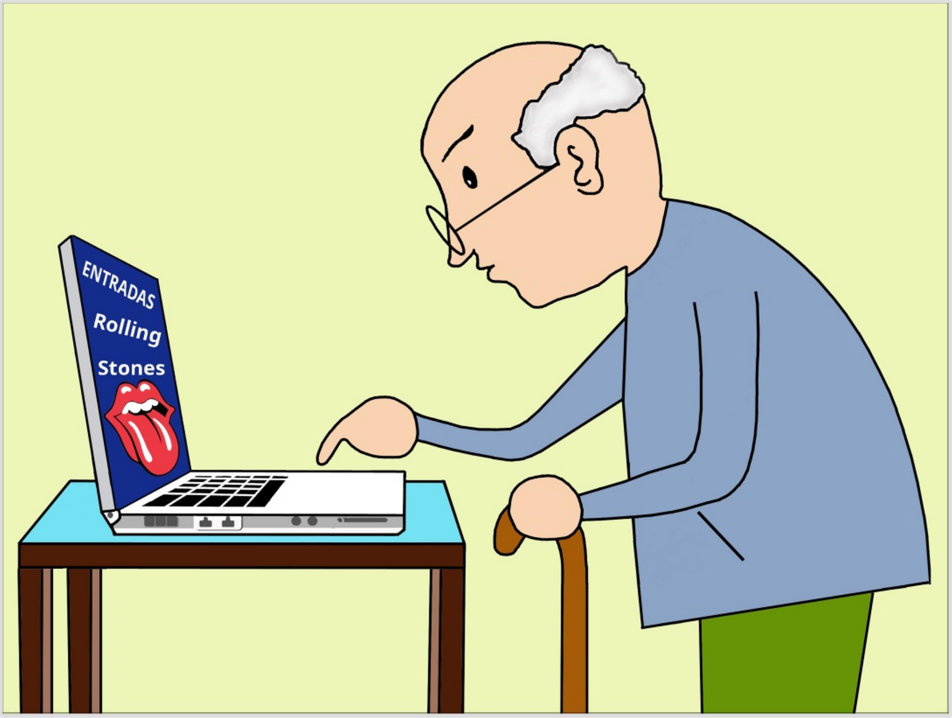
- **Conserva siempre copia de cuanto firmes,** así como de catálogos, publicidad, etc.
- Si entregas dinero en el acto de la firma, debes **exigir factura o recibo firmado**, con identificación clara del producto adquirido y del vendedor a quien se lo has entregado.
- En la oferta que te entregue la empresa en este tipo de venta, se debe incluir, al menos:
  - Identificación y domicilio de la empresa.
  - Los datos esenciales o **características del producto** o servicio ofrecido, que permitan su identificación inequívoca en el mercado.
  - **Precio total**, forma y condiciones de pago, gastos y plazo de envío.
  - Forma de contacto con la empresa.
  - El **formulario de desistimiento**, que te permite anular el contrato o devolver el producto.

- **Comprobar si se está autorizando la financiación** de la compra y valorar si te interesa o no, pues en la mayoría de las ocasiones la financiación va incluida en el contrato de compra.
- **No te fíes de las promesas verbales** que te puedan hacer que no estén recogidas en el contrato.
- **Si consideras que hay publicidad engañosa, reclama.**

CONSEJOS

- **Nunca dejes entrar en casa a las personas que promocionan estas ventas,** desconocidos ni a servicios que no hayas avisado o solicitado previamente.
- Si te envían o dejan en tu casa algún producto sin tu consentimiento, recuerda que **no estás obligado a realizar ningún pago** ni a devolver el producto.
- Todos los productos nuevos adquiridos tienen una garantía legal de dos años.
- Si el producto que llega a tu casa está defectuoso, tienes derecho a la devolución, reparación o sustitución del mismo: la devolución y/o el arreglo no tendrá ningún coste para ti.
- El contrato debe contener, en caracteres destacados en la parte superior del lugar reservado para la firma del cliente, una referencia clara y precisa al derecho de desistir del contrato y a los requisitos y consecuencias de su ejercicio.

Comercio electrónico



¿QUÉ ES?
INFORMACIÓN OBLIGADA ANTES DE CONTRATAR
INFORMACIÓN OBLIGADA DESPUÉS DE LA COMPRA
CONSEJOS

¿QUÉ ES?

Es una forma de compra en la que las partes no están presentes físicamente en el momento de la adquisición de los productos o servicios, sino que se realiza a través de Internet, usando un ordenador, una tablet, teléfono móvil, etc.

El hecho de que exista distancia física entre las partes no puede suponer una disminución en los derechos y obligaciones de ambos, estando en algunos casos reforzados precisamente por esta situación especial.

La compra a través de Internet tiene muchas ventajas, pero no está exenta de algunos riesgos, por la especial circunstancia de no poder examinar la calidad del producto al no tenerlo físicamente, puede estar deteriorado a la entrega, puede tardar más de lo previsto, es más complicado contactar con la empresa a la hora de reclamar por una posible disconformidad, etc.

INFORMACIÓN OBLIGADA DE LA EMPRESA ANTERIOR A LA CONTRATACIÓN.

- **Descripción de las características principales de los bienes adquiridos o servicios contratados:** con el fin de evitar que a la persona consumidora se le ofrezca una publicidad engañosa.
- **Datos completos del establecimiento vendedor:** nombre comercial, dirección postal, teléfono/correo electrónico e identidad de la persona responsable, al objeto de facilitar cualquier reclamación.

- **Precio total y procedimiento de pago:** En el documento contractual se debe incluir el precio total, incluidos los impuestos y tasas, así como los gastos adicionales de transporte, entrega, postales, etc. En cuanto a las formas de pago, pueden ser: contrareembolso, tarjeta, transferencia, etc.
- **Plazo y modalidad de entrega:** fecha en que se compromete la empresa a entregar los bienes o a ejecutar la prestación de los servicios.
- **Duración del contrato,** o si es de duración indeterminada o se prolonga de forma automática, las condiciones de resolución.
- **Recordatorio sobre garantía legal:** forma de ejercerla a través de los servicios de asistencia postventa y, en su caso, garantías comerciales y sus condiciones.
- **Desistimiento:** cuando proceda, las condiciones, plazos y procedimientos para ejercerla, con modelo de formulario de desistimiento. En su caso, indicación si se debe asumir el coste de devolución de los productos y su coste.

INFORMACIÓN OBLIGADA DE LA EMPRESA POSTERIOR A LA COMPRA.

- **Copia del contrato:** la empresa debe facilitar copia del contrato firmado o confirmación del mismo en papel o soporte duradero, en el plazo de 24 horas después de la celebración del mismo.

- **Ejecución del contrato:** el contrato se entiende firmado en el domicilio de la persona que adquiere el producto o servicio, con independencia de dónde tenga su sede la empresa con la que se contrata. Se debe ejecutar sin retrasos indebidos en el plazo máximo de 30 días.

CONSEJOS

- **Facilitar los datos estrictamente necesarios**: así evitaremos que puedan ser usados de forma fraudulenta.
- **Utilizar páginas seguras.** Y, además, emplear siempre un servidor seguro: que en la dirección comience con **https://**, que aparezca en el ángulo inferior derecho de la pantalla un candado cerrado o una llave entera.
- **Sobre el pago**: debéis tener cuidado con el sistema de pago de la compra: si tienes la más mínima desconfianza, no facilites datos de la tarjeta o cuenta bancaria. Si puedes, paga contrareembolso. Una vez pagado, comprobar que el cargo es correcto, conservando el justificante del mismo.
- **Aceptación**: si no se responde a una oferta realizada, nunca se entenderá que se acepta la misma.
- **Compras extracomunitarias**: si los sitios webs no pertenecen a la Unión Europea, se complica sobremanera la tramitación de una reclamación en materia de consumo.

Servicios de telefonía



ANTES DE CONTRATAR
A TENER EN CUENTA
ROAMING (ITINERANCIA) EN LA UNIÓN EUROPEA
CONSEJOS

ANTES DE CONTRATAR

Hoy en día el teléfono se ha convertido en un medio imprescindible para estar conectados con nuestros familiares, por lo que debemos disponer de él, aunque apenas lo usemos.

Pero debemos prestar especial atención a las condiciones en que contratamos con las operadoras de telefonía: es importante que analices con tranquilidad las distintas ofertas, comprobando todas las características de las mismas (tarifa y prestaciones, existencia o no de cláusula de permanencia y posibles gastos de penalización por su incumplimiento, etc.)

Tanto si contratas en una oficina comercial, por teléfono o a través de la página web de la operadora, exige siempre que la oferta te la den en un documento.

A TENER EN CUENTA.

- **Saber qué prestaciones reales necesitas:** en muchas ocasiones la oferta que nos hacen es un pack que incluyen móvil e internet y, si no los usas, estarás pagando innecesariamente por un servicio que no utilizas.
- **En las contrataciones a distancia** (aquellas que se realizan fuera de un establecimiento físico) tienes derecho a anular o desistir del contrato durante los primeros 14 días desde la contratación sin coste alguno, salvo excepciones: una vez que el contrato ha empezado a ejecutarse, se pierde el derecho de desistimiento.

- **Números de tarificación adicional / especial**:
  - 800 / 900: gratuitos para el llamante.
  - 901: precio compartido entre el llamante y el llamado.
  - 902: pago por el llamante sin retribución para el llamado.
  - 803: servicios exclusivos para adultos.
  - 806: ocio y entretenimiento (tarot, juegos, etc).
  - 807: servicios profesionales (médicos, asesorías, etc.).
  - 905: sondeos de opinión, votaciones y concursos, etc.
  - 118xx: información telefónica pero ¡¡cuidado!!, porque puedes seguir conectados a ellos una vez hecha la transferencia de la llamada.

ROAMING (ITINERANCIA) EN LA UNIÓN EUROPEA.

- **Viajar por Europa sin recargos:** Esta norma de la UE permite el uso del móvil en cualquier país de la UE sin pagar recargos adicionales por los servicios de roaming: se aplican a las llamadas (realizadas o recibidas) a teléfonos móviles y fijos, al envío de mensajes de texto (SMS) y a la utilización de servicios de datos en el extranjero, aún siendo de distinto operador.
- **Roaming sin recargo para viajes ocasionales**: está concebido para viajes ocasionales o que tienen en otro país vínculos estables (trabajo, estudio, etc.).
- **Sin restricciones de volumen para las llamadas de voz y los mensajes,** pero sí hay límites de utilización de datos con tarifa nacional según el tipo de contrato que hayas suscrito.

CONSEJOS

- **Evitar siempre las visitas de comerciales al domicilio**: como norma general, no abras la puerta ni les permitas el acceso a la vivienda.
- **Si recibes una llamada de una empresa de telefonía** en la que te ofrecen una rebaja o descuento en la tarifa, pero se niegan a mandarte la oferta por escrito, aprende a decir NO ME INTERESA**.**
- **Nunca dar consentimiento por teléfono,** pues en muchas ocasiones lo utilizan de manera fraudulenta. Antes de consentir, comprueba qué quieres contratar realmente.
- **No entregar documentación ni facturas** a los comerciales que la pidan, pues así evitarás que puedan tener acceso a tus datos.
- **Contrato**: Si una empresa de telefonía (o de otros servicios) te llama para ofrecerte un contrato, no quedarás comprometido/a hasta que manden las condiciones y devuelvas la copia firmada con la aceptación Y, por supuesto, revisa el contrato antes de firmarlo, guardando copia del mismo.
- **Facturas**: aunque te digan lo contrario, tienes derecho a recibir la factura en papel de forma gratuita.
- **Seguridad en el móvil.** Como norma general, usar siempre el sentido común: conservar el número de desbloqueo (PUK), utilizar un código de bloqueo de la pantalla, nunca realizar operaciones bancarias o compras usando una red wifi pública, ni pinchar en cualquier enlace de una web o de un correo electrónico, así como no instalar aplicaciones de origen extraño.

Viajes



ANTES DE VIAJAR
DERECHOS A TENER EN CUENTA
RECLAMACIONES
CONSEJOS

ANTES DE VIAJAR

- El organizador te debe facilitar **información clara, comprensible y detallada** de las características del viaje. Por tanto, **en el folleto** se incluirá: precio final, comisiones, forma de pago, duración, itinerarios, estancias, transporte, manutención, requisitos para viajar, documentación, visitas y número mínimo de personas necesarias para realizar el viaje. **El folleto informativo es un documento obligatorio y vinculante**, excepto acuerdo previo entre las partes.
- Debes **formalizar un contrato por escrito** y quedarte con copia del mismo. Contendrá todo lo anterior y, además, el nombre de la entidad garante en caso de insolvencia y no pueda completarse el viaje, así como cualquier acuerdo al que llegues con el organizador.
- Los **billetes** deben proporcionártelos con antelación suficiente, así como la información sobre la hora de salida, hora límite para facturar, hora de escalas o conexiones.
- **Datos de contacto** del responsable de los servicios contratados, número de teléfono de emergencia y el correo electrónico del organizador.
- Valora la posibilidad de **contratar un seguro** que cubra los gastos en caso de anulación del viaje y los de asistencia en caso de accidente o enfermedad.
- Recuerda que puedes **ceder tu reserva** a una persona que reúna todas las condiciones requeridas por el organizador, previa comunicación por escrito con una **antelación de 7 días** a la fecha de inicio del viaje, salvo pacto distinto entre las partes. La cesión puede conllevar algún recargo.

DERECHOS A TENER EN CUENTA.

- **Rescisión del contrato:** Si es la persona viajera quien lo resuelve, la organización puede establecer una penalización, salvo que se produzca por circunstancias excepcionales.
- **Desistimiento**: en 14 días, si el contrato se celebró fuera del establecimiento mercantil (por ejemplo, on line).
- **A recibir asistencia**: sobre los servicios sanitarios y consulares, así como para establecer comunicaciones a distancia y encontrar fórmulas de viaje alternativas.

  En caso de que la vuelta no pueda realizarse por circunstancias inevitables y extraordinarias, a 3 noches de alojamiento.
- **A compensación, reembolso e indemnización**: ante posibles modificaciones en las características del viaje, los servicios prestados no son conforme a lo contratado y esta circunstancia ha afectado sustancialmente la ejecución del viaje.

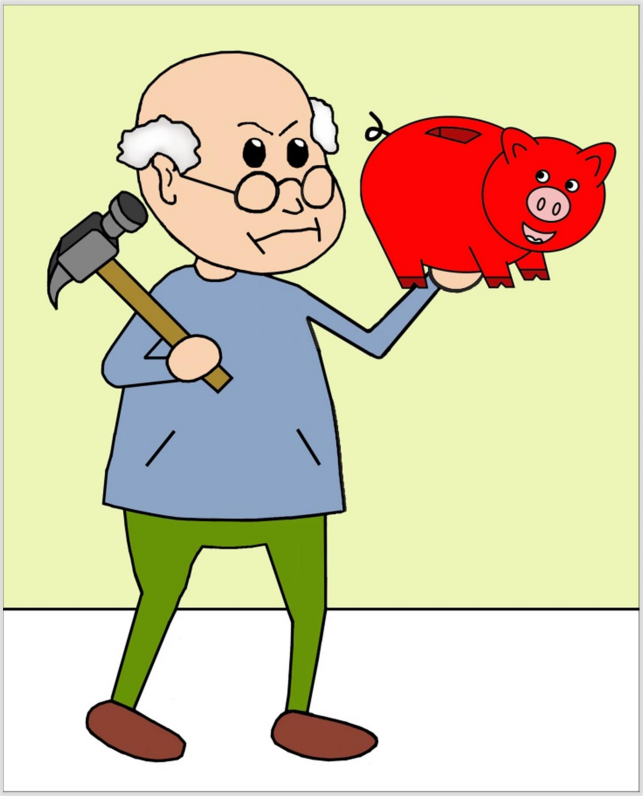
RECLAMACIONES.

- **Por retraso, cancelación y overbooking:** Es aconsejable dejar constancia por escrito en el propio aeropuerto en que se produzca el suceso.
- **Incidencias con el equipaje**: Se debe reclamar en el aeropuerto donde se ha originado el problema, mediante el Parte de Irregularidad de Equipaje (PIR). Si no encuentras el mostrador de la compañía, dirígete a AENA. Nunca salgas del aeropuerto sin el PIR.

CONSEJOS

- **Documentación:** Guarda toda la documentación relativa al viaje (folletos publicitarios, contrato firmado, justificantes de pago, etc.). Los necesitarás si tienes que reclamar.
- **Desconfiar de precios bajos**: puede ser una estafa. Busca y compara precios entre diferentes agencias de viaje.
- **Adquisición de billetes:** siempre en páginas oficiales de las agencias o de las compañías aéreas, nunca a través de vínculos que te lleguen por correo electrónico**.**
- **Cumplimiento del contrato**. Independientemente de que el precio sea subvencionado (viajes del IMSERSO), tienes los mismos derechos que cualquier viajero: exige que te alojen en el hotel o en la habitación de la categoría acordada.
- **Seguro de viajes**: infórmate bien de lo que cubre y de lo que no cubre, a fin de evitarte sorpresas desagradables.
- **Viajar por Europa sin recargos:** Esta norma de la UE permite el uso del móvil en cualquier país de la UE sin pagar recargos adicionales por los servicios de roaming: se aplican a las llamadas (realizadas o recibidas) a teléfonos móviles y fijos, al envío de mensajes de texto (SMS) y a la utilización de servicios de datos en el extranjero, aún siendo de distinto operador.
- **Responsabilidad del incumplimiento** de cualquier punto del contrato (o de lo publicitado en el folleto) de un viaje combinado: reclamar directamente en la agencia en la que contrataste, independientemente de quien haya prestado el servicio, ya que hay responsabilidad solidaria.

Servicios bancarios



INVERSIONES
COMISIONES
NUEVA LEY HIPOTECARIA
CONSEJOS

INVERSIONES

- En el caso de que quieras invertir, la entidad tiene la **obligación de evaluar tu perfil y los objetivos de inversión**, mediante los test de conveniencia e idoneidad.
- **Test de conveniencia**: determina las experiencias y conocimientos financieros, lo que ayuda a conocer si los productos que quieres contratar se ajustan al nivel de riesgo que puedes soportar como cliente.
- **Test de idoneidad**: determina el conocimiento que tienes sobre un servicio o producto en concreto, la experiencia, la situación financiera y los objetivos de inversión.
- Comprueba que los datos resultantes de los test sean los correctos, pues hay entidades que **no reflejan con fiabilidad** la información recogida de los clientes.
- Por tanto, elige la **inversión más segura y sencilla** para tus ahorros en función del resultado de dichos test.
- Toda la **información** sobre las características, riesgos y costes del producto o servicio que la entidad te recomiende (incluyendo comisiones), te la deben dar, siempre, **por escrito**.

COMISIONES

- **¿Qué son?:** las cantidades que los bancos te cobran como contraprestación a los servicios que prestan o gastos habidos, que hayas solicitado o aceptado. Estas tarifas son impuestas libremente por cada entidad, y su única obligación es haberte informado previamente del importe a abonar por cada servicio.

- **Las más habituales son**:
  - De **mantenimiento**: la que te cobran por tener abierta una cuenta.
  - De **administración**: grava los movimientos realizados en tu cuenta.
  - Por **transferencias** de dinero: se aplica sobre las realizadas de una cuenta a otra.
  - Por **emisión o mantenimiento de tarjeta**: es una cantidad fija que pagas al emitirse la tarjeta y que después debes abonar cada año.
  - Por **descubierto**: se aplica cuando nos quedamos en "números rojos". Pero para poder cobrarla, el banco ha debido realizar, antes, **gestiones efectivas de reclamación**, no bastando una simple carta o un SMS.
  - Por **reclamación de posiciones deudoras**. Podría considerarse una cláusula abusiva, por cuanto no puede decirse que se trate de un servicio aceptado o solicitado por el consumidor.
  - Por **retiradas de efectivo en cajeros** ajenos a los de la red de la entidad a la que perteneces.
- En 25/03/2019 entró en vigor la orden ministerial que favorece el acceso de toda la población a los **servicios bancarios básicos**, como es el disponer de una cuenta, tener una tarjeta de crédito, realizar transferencias o retiradas en efectivos de los cajeros. Por todo ello, la entidad sólo podrá cobrar una **comisión máxima de 3 euros al mes**, que será única y conjunta, y cubrirá la apertura, utilización y cierre de cuentas, así como el poder trasladar gratuitamente de una entidad a otra la cuenta y todos los servicios asociados.

NUEVA LEY HIPOTECARIA

- **Test de solvencia:** antes de conceder el préstamo, el banco está obligado a hacértelo gratuitamente, pero será más exigente que hasta ahora.
- **Documentación obligatoria previa** a la firma de la hipoteca: El banco debe entregarte:
  - la **Ficha Europea de Información Normalizada**, que con información personalizada de la hipoteca e incluye datos como la comisión que percibe el prestamista, el importe, la duración y la moneda de la hipoteca, etc.
  - La **Ficha de Advertencias Estandarizadas** contendrá los datos sobre cláusulas o elementos relevantes como el reparto de gastos del préstamo.
  - El **cuadro de amortización** del tipo de interés del préstamo, además del importe de cada cuota y su periodicidad.
- Toda esta documentación la debes recibir, como mínimo, **10 días antes de la escritura.** En caso contrario, la hipoteca firmada **será declarada nula**.
- **Notaría**: tú eliges la Notaría en la que se firmará la escritura, y no el banco. En una primera reunión (10 días previos a la firma), te realizarán un test para asegurarse que conoces todos los puntos del contrato. Este servicio será gratuito y la Notaría formalizará un acta notarial con las preguntas realizadas y las respuestas que hayas dado.
- El banco enviará a la Notaría de forma telemática toda la documentación (incluido el documento de gastos asociados a la escritura de crédito), para su formalización.

- La Notaría deberá detectar si la entidad ha incluido alguna **cláusula abusiva** en sus condiciones, en las que desaparecen las cláusulas suelo y se prohíbe la aplicación de un interés mínimo en las hipotecas a tipo variable.
- **Ejecución hipotecaria**: durante la primera mitad de duración del crédito, se podrá ordenar un desahucio cuando debas 12 mensualidades o el 3% del capital concedido. Durante la segunda mitad, la ejecución se llevará a cabo si dejas de pagar 15 meses o el 7% del crédito.
- **Gastos:** La tasación de la vivienda (realizada por una sociedad que tú elijas) es el único gasto obligatorio que correrá a tu cargo. Los de gestoría, notaría, registro de la vivienda y Actos Jurídicos Documentados, los abonará el banco. Las copias de escritura, cada uno pagará las suyas.
- **Está prohibida la vinculación de productos** a la contratación de un préstamo hipotecario, pero sí se pueden aplicar bonificaciones en el diferencial del préstamo por cada producto que se contrate con el banco.
- **Seguro del hogar:** a diferencia de hasta ahora, puedes presentar la póliza de otra entidad y el banco tendrá que aceptarla.
- **Comisiones:** durante la vigencia del préstamo tan solo se permite el cobro de la de apertura. En caso de subrogación o novación en los tres primeros años del préstamo, el banco puede imponer una comisión máxima de 0,15 %. Asimismo, se limitan las comisiones tanto para el caso de cancelación de los préstamos de tipo variable o fijo, durante los primeros años de su vigencia.

CONSEJOS

- **Número secreto de la tarjeta:** Memorízalo, pero si lo anotas para no olvidarlo, no lo guardes junto a la tarjeta.
- **En el cajero,** nunca aceptes la colaboración de extraños en el momento de realizar cualquier operación.
- **Destruye los comprobantes de las operaciones**: no te conformes con tirarlos a la basura, pues contienen información confidencial.
- **Tarjeta siempre a la vista**: no permitas que se la lleven a otro lugar para realizar el pago ni que la introduzcan en dispositivos diferentes a los habituales datáfonos.
- **Pérdida de la tarjeta**: si la pierdes o te la sustraen, ponte en contacto de inmediato con la entidad bancaria para que la cancelen y presenta denuncia en Comisaría.
- En el banco, procura **no retirar grandes cantidades** de dinero en efectivo: puede haber alguien que te vigile y quiera robarte. Acude siempre acompañado/a.
- **Desconfía** de los mensajes que te puedan llegar por SMS o e-mail, en los que te soliciten datos personales con cualquier excusa, ya que las entidades bancarias nunca actúan así.
- **Comprueba los movimientos** de pago realizados con la tarjeta, y exige siempre copia del justificante de la transacción. En caso de duda, acude a la entidad para su anulación o rectificación, por cargo no reconocido.
- **Nunca realices** movimientos ni compras a través de redes wifi públicas ni desde ordenadores desconocidos.
- Recuerda que dispones de 8 semanas para solicitar la devolución de un recibo.

Seguros



¿QUÉ ES?
PARTES QUE INTERVIENEN
TIPOS MÁS FRECUENTES
CONSEJOS

¿QUÉ ES?

- Un seguro **es un contrato**, por el que la compañía aseguradora, a cambio de una cantidad de dinero, se va a encargar de garantizar o indemnizar todo o parte del daño producido por determinadas circunstancias accidentales.
- Por tanto, antes de contratar, debes solicitar toda la información necesaria hasta comprender perfectamente las características del producto.
- La entidad debe entregarte la póliza del contrato completa, compuesta por las condiciones generales, las particulares y, en su caso, por las especiales.
- **La póliza** contiene los derechos y obligaciones de cada una de las partes: **lo que no esté contenido en la póliza, no está cubierto**.
- **La prima** es el importe a abonar a la aseguradora.
- **La indemnización** es el importe que abona la aseguradora a la persona beneficiaria..

PARTES QUE INTERVIENEN

- **Aseguradora:** es la entidad que asume la responsabilidad de garantizar o indemnizar los daños.
- **Persona tomadora**: es quien contrata el seguro y paga la prima. Puede coincidor o no con la persona asegurada.
- **Persona asegurada**: es sobre quien recae la cobertura del seguro. Puede coindicir o no con la persona tomadora.
- **Persona beneficiaria**: es quien percibirá el capital correspondiente en caso de siniestro, designada por la tomadora / asegurada.

TIPOS MÁS FRECUENTES

- **Seguros personales**: El objeto asegurado es la persona. Se protege al individuo ante una situación sobrevenida.
  - **Seguro de vida**: protege a la persona beneficiaria frente a una situación de apremio económico por fallecimiento de la persona asegurada.
  - **Seguro de salud o enfermedad:** proporciona al titular y a su familia una cobertura sanitaria, asistencial o económica, en el supuesto de sufrir alguna dolencia o enfermedad.
  - **Seguro de accidentes personales:** cubre las indemnizaciones por la muerte o incapacidad de la persona asegurada.
  - **Seguro de dependencia:** pago de una renta, capital o prestación de un servicio, si la persona asegurada se encuentre en situación de dependencia.
- **Seguros de daños**: garantiza el pago de una compensación económica por el daño o pérdida producida en el bien material asegurado.
  - **Seguro de cosas**: indemniza por las pérdidas materiales directamente sufridas en un bien de su patrimonio (vivienda, automóvil, joyas, etc.)
  - **Seguro de responsabilidad civil:** cubre los daños ocasionados a terceras personas
- **Seguros Asistenciales:** se garantiza a la persona asegurada la obtención de un servicio determinado.
  - **Seguro de decesos:** cubre los gastos derivados del entierro de la persona asegurada.
  - **Asistencia sanitaria y de Defensa Jurídica**.

CONSEJOS

- **Antes de contratar** debes obtener toda la documentación de la póliza, identificando derechos y obligaciones.
- **Es importante** conocer tanto las coberturas (lo que cubre el seguro en caso de siniestro), como las exclusiones, a fin de evitar sorpresas de última hora.
- Valora qué tipo de seguro de automóvil te interesa más: con o sin **franquicia**, así como el importe de la misma.
- **Lo que no esté incluido** en las condiciones (generales, particulares o especiales), **no existe**. Por tanto, desconfía de la información verbal que puedan ofrecerte.
- **Propuesta de seguro**: es una oferta que hace la aseguradora. Por tanto, **no tiene validez como póliza** en caso de siniestro. Tiene una validez de 15 días.
- **Vigencia del seguro**: puede tener un plazo determinado y único, pero lo habitual es para un año, prorrogable.
- **Ante un siniestro**: se debe comunicar en el plazo máximo de 7 días desde que se conoce.
- **Pago de la indemnización**: la aseguradora abonará el importe dentro de los 40 días a partir de la recepción de la declaración de siniestro, bien parcial o totalmente.
- **Baja de la póliza**: mediante escrito dirigido al Servicio de Atención al Cliente de la entidad con, al menos, 1 mes de antelación a la finalización de la vigencia de la misma.
- **Si sube el importe de la prima**, la compañía debe avisarte con dos meses de antelación. Si esta subida no está contemplada en el contrato, puedes rescindir el mismo.
- **Para reclamar**: acude a la OMIC, donde haremos una mediación con el Servicio de Atención al Cliente de la entidad.

Bono Social Eléctrico



¿QUÉ ES?
¿QUIÉN PUEDE ACOGERSE?
BONO SOCIAL TÉRMICO
RECUERDA

¿QUÉ ES?

- El Bono Social **es un descuento en la factura de la luz**, y pretende proteger a las personas consumidoras económica o socialmente más vulnerables.
- Podrás beneficiarte si tienes la **tarifa eléctrica PVPC** (Precio Voluntario al Pequeño Consumidor) en tu vivienda habitual y una **potencia igual o inferior a 10 KW**.
- Se aplica a un **límite máximo de energía** en cada período de facturación.

¿QUIÉN PUEDE ACOGERSE?

- **Consumidor vulnerable:** se considerará así aquel que
  - Su nivel de renta (o de la unidad familiar) esté entre unos límites, según hayan o no menores de edad o existan circunstancias especiales.
  - O sea familia numerosa, sin excepción.
  - O perciba la cuantía mínima, si es pensionista por jubilación o incapacidad permanente.
- **Consumidor vulnerable severo:** se considerará así
  - Cuando el nivel de renta sea igual o inferior al 50% de lo requerido al consumidor vulnerable.
  - O sea familia numerosa con renta igual o inferior a 2 veces el IPREM (15.039,18 € para el año 2019).
  - O sea pensionista con renta igual o inferior a 1 vez el IPREM (7.519,59 € para el año 2019).
- **Consumidor en riesgo de exclusión social**: Además de ser "*Consumidor vulnerable severo*", los Servicios Sociales financian el 50 % del importe de la factura.

BONO SOCIAL TÉRMICO

- El Bono Social Térmico **es un programa de ayudas** para compensar los gastos térmicos ocasionados a las personas consumidoras más vulnerables por el uso de la calefacción y el agua caliente o cocina.
- Son beneficiarios de este Bono, sin necesidad de realizar ningún trámite ni solicitud, quienes a su vez lo sean del Bono Social Eléctrico a 31 de diciembre de cada año.
- La ayuda se abonará en **un único pago anual** y la cuantía dependerá de su grado de vulnerabilidad y de la zona climática en que se ubique la vivienda habitual (el Municipio de Cartagena pertenece a la zona B y los importes serán entre 37,68 € y 60,29 €).

RECUERDA

- El Bono Social Eléctrico garantiza una mayor protección en caso de impago, retrasando de 2 a 4 meses el tiempo para proceder al corte del suministro.
- Se impedirá el corte en los hogares de consumidores en riesgo de exclusión social; en los que haya menores de 16 años o miembros dependientes de grado II o III, o con discapacidad igual o superior al 33%.
- Puedes ser excluido del Bono Social si percibes otros ingresos extras cuya cuantía agregada junto a la pensión mínima, superen los 500 € al año.
- El descuento que se realiza (entre el 25 % y el 40 %, según grado de vulnerabilidad), es sobre un límite de KW consumidos, no sobre la totalidad de la factura.

Registros de solvencia patrimonial



¿QUÉ SON?
REQUISITOS PARA LA INCLUSIÓN
EMPRESAS DE GESTIÓN DE COBROS
RECUERDA

¿QUÉ SON?

- Estos registros son bases de datos que incluyen a las personas que han incurrido en un impago, ya sea con compañías de suministros (gas, electricidad, telefonía, internet….) o con financiaciones de compras, devolución de préstamos, etc.
- Su finalidad es que las empresas financieras puedan conocer el historial crediticio y la solvencia de los clientes peticionarios de un crédito o una financiación.

REQUISITOS PARA LA INCLUSIÓN

- **Que te hayan informado** previamente (en el momento de la contratación del bien o servicio, o en el momento de requerirte el pago), de la posibilidad de incluirte.
- Que **exista una deuda** cierta, vencida, exigible e impagada, **superior a 50 €**.
- Que te hayan **notificado** la inclusión de tus datos en el registro en un **plazo de 30 días**, informándote de la posibilidad de ejercer los derechos de acceso, rectificación, supresión y limitación en el tratamiento.
- Si has sido incluido en un registro:
  - Debes dirigirte al titular del fichero a fin de ejercitar el derecho de acceso, y te deben responder en el plazo máximo de un mes.
  - Los ficheros de registros más comunes son
    - ASNEF-EQUIFAX.
    - EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITO S.A. (BADEXCUG).
    - INFORMA D&B (de incidencias judiciales).

EMPRESAS DE GESTIÓN DE COBROS

- Son empresas encargadas de gestionar y cobrar la deuda que un cliente pueda tener con una tercera entidad.
- Para prestar ese servicio, estas empresas necesitan conocer datos personales de los clientes, por lo que previamente ha debido firmar un contrato de prestación de servicios con la tercera entidad, que la habilite para acceder a dichos datos.
- Estas empresas siempre deben notificar la identificación del acreedor que la ha contratado, así como indicar el procedimiento para satisfacer la deuda.

RECUERDA

- Sólo es lícita la inclusión en los ficheros de morosos si el deudor no quiere, de modo injustificado, pagar la deuda.
- No te pueden incluir en los ficheros si legítimamente estás discutiendo con el acreedor la existencia de una deuda incierta, dudosa, no pacífica y no exacta, fijada unilateralmente por dicho acreedor.
- Los datos deben ser suprimidos de los ficheros en el plazo de cinco años desde el vencimiento de la obligación de pago, o inmediatamente, si se abona lo adeudado.
- Si te reclaman una deuda que no es tuya (por error o por fraude), debes denunciar y solicitar a la entidad la supresión o rectificación de tus datos de los ficheros, y esta deberá responderte en el plazo de un mes.
- En caso de no recibir respuesta o la misma es insatisfactoria, debes reclamar ante la Agencia Española de Protección de Datos.

Recursos para Mayores
Concejalía de Servicios Sociales



INFORMACIÓN Y ACTIVIDADES FORMATIVAS
ACTUACIONES EN CLUBS DE MAYORES
VOLUNTARIADO SOCIAL
SERVICIOS DE ATENCIÓN EN EL DOMICILIO
OTRAS ACTUACIONES

INFORMACIÓN Y ACTIVIDADES FORMATIVAS

- **Información, atención, orientación y gestión** de recursos sociales **y prestaciones** a través de 16 Unidades de Trabajo Social (UTS) distribuidas en todas las zonas del municipio.
- **Actuaciones formativas**:
  - Cursos y talleres sobre informática, teatro, pintura, idiomas, lectura, historia, baile, telefonía móvil, etc.
  - Actividades de verano.
  - Jornadas formativas sobre temas de interés.
- **Programa de senderismo**: marchas y paseos semanales.
- **Actividades intergeneracionales**: cuentacuentos, oficios tradicionales, relatos de la historia, etc.
- **Actividades socioculturales**: Día Internacional de las Personas Mayores, Feria de Recursos y Servicios para Personas Mayores y Personas con Discapacidad, Convivencia y Carnaval de Mayores, Actividades Navidad.

ACTUACIONES EN CLUBS DE MAYORES

- **Información, asesoramiento técnico y tramitación de subvenciones** a Clubs y Federación de Asociaciones de Mayores.
- **Ciclos de conferencias** sobre Cartagena.
- Programas de estimulación y ejercitación de la memoria.
- Programas de gerontogimnasia.
- Talleres de tiempo libre: salud, medioambiente, tradiciones populares, teatro, manualidades, etc.
- Semanas culturales: charlas, teatro, campeonatos, etc.
- Campañas de prevención y seguridad en mayores.

VOLUNTARIADO SOCIAL

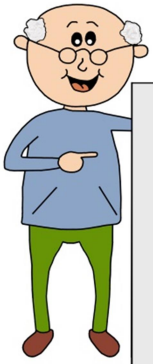
- **Vivienda compartida** con estudiantes universitarios (en colaboración con la UPCT).
- **Programa de acompañamiento** a Personas Mayores con problemas de soledad y dependencia.
- **Baúl de la experiencia**: transmisión de conocimientos a través de cursos y talleres.

SERVICIOS DE ATENCIÓN EN EL DOMICILIO

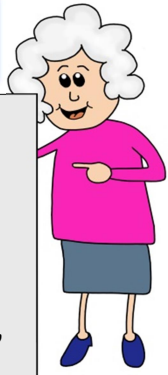
- Servicio básico de **ayuda a domicilio** y fines de semana.
- **Teleasistencia:** servicio de comunicación inmediata, que favorece la autonomía e independencia personas mayores o con discapacidad.
- **Respiro familiar**: programa para dar apoyo a cuidadores y familiares de personas dependientes.
- **Comidas a domicilio**.

OTRAS ACTUACIONES

- **Transporte**: a centros de estancias diurnas y subvención de billetes de autobús.
- Convenio de colaboración con el Colegio de Podólogos.
- Actividades en Centros de Estancias Diurnas y Residencias.
- Participación en la red mundial de Ciudades amigables con las Personas Mayores y en la Coalición Regional de Innovación y Envejecimiento activo y saludable.



APRENDE A DECIR NO



- **Cuando no te interese un producto o un servicio.**
- **Si te piden datos personales, de la cuenta o de la tarjeta.**
- **Si te dicen que es obligatorio hacer la revisión del gas al momento.**
- **Si te quieren cobrar extra por el certificado de revisión.**
- **Si no te dan presupuesto previo o factura.**
- **Si por teléfono te dicen que debes hacer cambios en cuentas o tarjetas.**
- **Si un comercial acude a tu casa para darte un “regalo”.**

DIRECCIONES DE INTERÉS

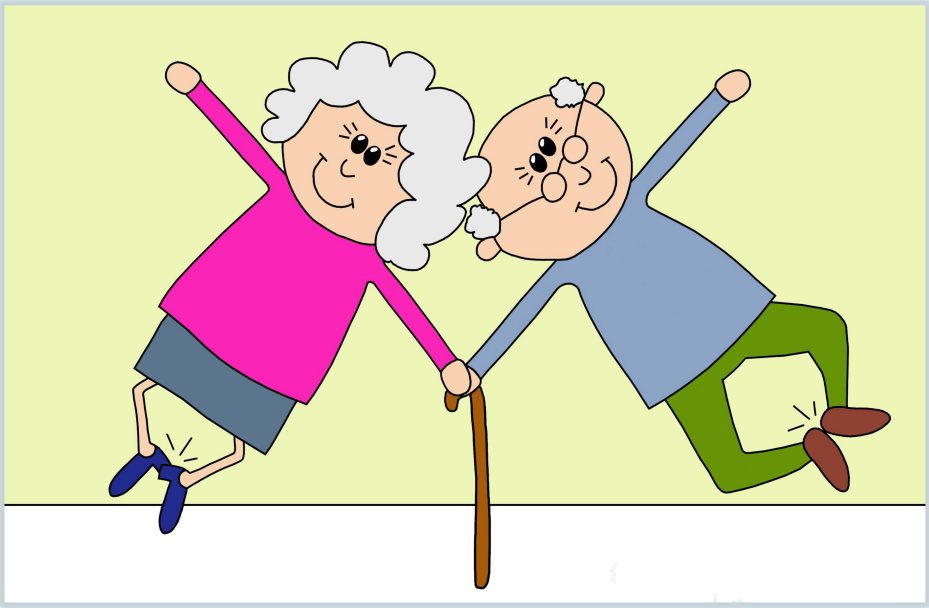
1.-Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC).
C/ Ronda Ciudad de La Unión, 4 .C.P 30203 Cartagena.
Tlf.: 968 12 88 28 - Fax: 968 12 35 51.
consumo@ayto-cartagena.es

2.- Punto de Acceso a Servicios Sociales (PASS):
C/ Sor Francisca de Armendáriz s/n, 1ª planta. Edificio La Milagrosa (de 09:00 a 12:30 h.). Tlf.: 968 12 89 66 (de 09:00 a 13:00 h).

3.-Asociaciones de Consumidores.
U.C.E.: cartagena@ucemurcia.com
O.C.U: www.ocu.org/contacto
ADICAE: murcia@adicae.net
CONSUMUR: serviciosjuridicos@facuaconsumur.org
AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE CARTAGENA:
a.a.caconsu@gmail.com

4.-Junta Arbitral de Consumo de la Región de Murcia.
C/ Ronda de Levante, 11, 3ª planta - 30071-Murcia
Tlfs: 968 35 71 82 – 83 – 84. Fax 968 22 83 70
juntaarbitral@listas.carm.es

MINISTERIO DE SANIDAD Y CONSUMO - DIRECCIÓN GENERAL DE CONSUMO.
http://www.mscbs.gob.es/consumo/portada/home.htm
AGENCIA ESPAÑOLA DE SEGURIDAD ALIMENTARIA Y NUTRICIÓN
http://www.aecosan.msssi.gob.es/AECOSAN/web/home/aecosan_inicio.htm
SECRETARIA DE ESTADO PARA EL AVANCE DIGITAL.
https://www.usuariosteleco.gob.es/Paginas/Index.aspx
SERVICIO DE RECLAMACIONES DEL BANCO DE ESPAÑA.
https://clientebancario.bde.es/pcb/es/menu-horizontal/podemosayudarte/consultasreclama/comorealizarrecl/
DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES.
http://www.dgsfp.mineco.gob.es/reclamaciones/index.asp



PERSONAS MAYORES

Mayor protección
para un Consumo seguro.

Ayuntamiento Cartagena

www.cartagena.es

Área de Turismo, Comercio, Sanidad y Consumo