U.I.C.U.

Presentación

Guía sobre los fraudes a las personas mayores

Hoy día, las personas mayores, entran a formar parte del grupo de consumidores más experimentados y con más posibilidades de disfrutar, de su tiempo libre y de su "riqueza," que poseen más que en ninguna otra etapa de su vida, pero quizás sea esto lo que también les lleve a ser el colectivo más vulnerable a ciertos fraudes y engaños.

Algunos comerciales, o supuestos comerciales, se dirigen directamente a este colectivo trasestudiar sus puntos más débiles, (como puede ser, por ejemplo, la soledad en que se encuentran debido a las actuales circunstancias de la vida y a que los hijos no pueden pasar mucho tiempo con ellos), y así poder conseguir sus objetivos fraudulentos a través de determinadas vías, especialmente de la vía telefónica.

Es de especial relevancia, exponer, que cada vez con más frecuencia, las personas mayores se están incorporando a la utilización de las nuevas tecnologías como internet y ésta también es una manera muy fácil para llevar a cabo determinados actos fraudulentos por personas que ofrecen servicios y productos por la red.

Por todo ello, es obligado advertir a nuestros mayores de los posibles engaños y fraudes, que sobre todo en tema de consumo, pueden llegar a sufrir.

Con la edición de esta guía pretendemos ayudar a evitar dichos fraudes y con esta finalidad elaboramos una lista de consejos útiles, para esta parte tan importante de la población, acerca de las precauciones que deben tener en la contratación de determinados servicios o en la compra de bienes o productos, ya sea de forma presencial o a través de las vías mencionadas anteriormente.

Consejos...

...para evitar los fraudes más habituales

U.I.C.U.

EN RELACIÓN A LOS SUMINISTROS DE SU HOGAR:

- Conviene revisar de vez en cuando los contratos, ya que podría estar pagando más servicio del que necesita, por ejemplo en cuanto al suministro eléctrico, si sus hijos ya no viven con usted, sus necesidades pueden no ser las mismas.

CUANDO REALICE ALGUNA REFORMA EN SU HOGAR:

- Se recomienda que se haga siempre factura, aunque ello suponga el cobro del I.V.A., ya que es la única forma de poder reclamar después, en caso de que sea necesario.

A LA HORA DE COMPRAR UN ELECTRODOMÉSTICO:

- Conviene tener presente que, actualmente la tienda tiene la obligación de hacerse cargo del antiguo electrodoméstico con el fin de reciclarlo. Por ello, debe informarse en el establecimiento antes de realizar la compra, si se lo van a recoger y en qué condiciones.

SI VA A CONTRATAR UN SEGURO:

- A la hora de contratarlo, lea siempre la letra pequeña y si no lo entiende asesórese acudiendo a una oficina de información al consumidor.

Si tiene un seguro a veces se da la situación de que después de estar pagando una póliza durante varios años la empresa le aumenta el importe de la misma y le comunica que si no acepta puede perder lo ya aportado. Lo que debe hacer es leer el contrato firmado, si la compañía intenta cambiar de forma unilateral las condiciones tiene derecho a reclamar ante los tribunales de justicia, rescindir el contrato y pedir una indemnización.

Consejos...

...para evitar los fraudes más habituales

U.I.C.U.

SOBRE LAS REVISIONES DE GAS:

- No deje nunca entrar a nadie para llevar a cabo la revisión de la instalación si no le han avisado previamente de la empresa del envío de un técnico o si usted no ha llamado para solicitar esa revisión.

- Compruebe siempre que el técnico que acude a su hogar posee el carné oficial.

A LA HORA DE CONTRATAR UN SERVICIO DE TELEFONÍA:

- Antes de contratar, asegúrese de lo que está contratando sin dejarse influenciar por la amabilidad del comercial.

- Asesórese, antes de contratar un servicio, de todo lo que conlleva, como impuestos, tarifas, condiciones, etc.

- Si a través del telefóno le proponen cambiarse de compañia, preste atención a todo lo que le pregunten, y a la hora de contestar téngalo claro, pues un "sí" a una pregunta que no se ha entendido bien puede implicar que la empresa entienda que acepta el cambio de compañia.

- Siempre tiene que solicitar la copia del contrato del servicio suscrito. Si durante los primeros 7 días después de la contratación desea rescindir el contrato puede hacerlo sin coste alguno.

CUANDO VAYA DE EXCURSIÓN:

Si le ofrecen comprar un producto especial:

- No debe dejarse influenciar por las promociones agresivas o por situaciones incómodas que puedan ocasionar compromiso de compra (por ej.: estar en una sala escuchando una charla sobre el producto). Antes de firmar la compra hay que tener claro que se quiere adquirir el producto.

- Si adquiere el producto tienen que darle un documento de revocación para que en el caso de que quiera dar marcha atrás en la compra, pueda hacerlo en un plazo de 7 días desde

U.I.C.U.

Consejos...

...para evitar los fraudes más habituales

que reciba el producto en su domicilio, y tienen la obligación de retirar el producto sin coste alguno para usted. Si no le hacen entrega de este documento puede reclamar en la Dirección General de Consumo.

- Si las características del producto que recibe no coinciden con las características ofrecidas en un principio por el comercial puede reclamar.

SI CONTRATA UN VIAJE:

Aunque sea un viaje más barato o subvencionado, usted tiene los mismos derechos que cualquier viajero y el viaje tiene que ajustarse a lo contratado, si no ocurre así, tiene derecho a reclamar. En el caso, por ejemplo, de que le hayan ofrecido una habitación con características que no se dan cuando llega a su destino, usted debe exigir al hotel que se la den y si no la tuviesen le tienen que ofrecer una habitación de categoría superior o la devolución de parte del pago.

Si una vez realizado el viaje, usted no está conforme con cualquier aspecto del mismo puede poner una reclamación en la Dirección General de Consumo, en alguna oficina de información al consumidor o en la Dirección General de Turismo.

Si usted contrata los viajes a través de su centro de mayores y no está conforme con el servicio prestado por la agencia de viaje que se encarga de ello tiene derecho a acordar con el centro un cambio de agencia.

ANTE LA PUBLICIDAD:

- Tenga cuidado con los anuncios ya que a veces todo lo que se cuenta no coincide con la realidadproductos para el público en general y no tienen las ▸

U.I.C.U.

Consejos...

...para evitar los fraudes más habituales

propiedades mencionadas.

- Hay productos alimenticios que se anuncian, que aunque parezcan convenientes para sus comidas, podrían no favorecerle; por eso, a la hora de comprar un alimento tiene que leer bien los ingredientes que lleva para determinar si son adecuados para su salud.

Si los productos comprados a través de TV o bien por catálogo no coinciden con lo que usted pretendía adquirir pueden ser devueltos, pero eso sí, dentro del plazo fijado para realizar esa devolución. Por eso hay que fijarse bien en el mismo.

ANTE EL TELEMERCADEO:

- Tiene que convencerse de que hay vendedores fraudulentos por teléfono y por lo tanto, no tiene que ser confiado cuando alguien intenta venderle algún producto por esta vía.

- Cuelgue la línea, sin sentirse descortés por ello, ya que muchos estafadores están preparados para decir cualquier mentira para mantenerle en el teléfono.

- No hacer caso ante promesas como:

  · Que puede ganar dinero, hacer dinero u obtener dinero prestado fácilmente.

  · Que han sido ganadores de premios o viajes sin que usted haya participado previamente en ningún concurso.

La amenaza más común que se da entre todas las estafas de telemercadeo, es la demanda de dinero por adelantado y ante esto se debe saber:

· Es ilegal que las compañías que manejan concursos o loterías pidan dinero para pagar por participar o para reclamar su premio.

· Es ilegal que los vendedores por teléfono pidan los honorarios por ▸

Consejos...

...para evitar los fraudes más habituales

U.I.C.U.

adelantado para ayudarle a conseguir un préstamo si ellos garantizan que le prestarán el dinero.

- Por teléfono, no debe dar nunca su número de tarjeta de crédito o cuenta del banco a un vendedor sin tener acreditado que se trata de una empresa legal.

EN INTERNET:

- Debe saber, que en las compras que realice por internet es conveniente no enviar el dinero por adelantado bajo ningún concepto, lo normal es que el producto se envíe contrareembolso con derecho a revisión antes del pago. No envíe dinero nunca por sistemas como el Western o Money, puesto que no podrá recuperarlo, es casi imposible.

- Desconfíe totalmente de los anuncios o vendedores que hablen un español "extraño", pues suelen tratarse de anuncios automatizados.

- Tenga cuidado de aquellas supuestas empresas que le ofrecen recibir ingresos en su cuenta bancaria o domicilio para luego devolverlas quedándose con un tanto por ciento, podría convertirse sin quererlo en un "mulero virtual", es decir, les serviría para recaudar el dinero de estafas quedando usted como responsable de las mismas.

- Si vende o compra un artículo por internet, evite dar su cuenta bancaria en la medida de lo posible, procurando usar el pago mediante reembolso.

- Si compra en un comercio virtual, verifique los datos del dominio, si no sabe cómo hacerlo, póngase en contacto con personas que puedan ayudarle.

U.I.C.U.

No dude...

...en ponerse en contacto con nosotros.

Si desea mayor información o realizar alguna consulta puede llamar por teléfono o acudir a nuestras oficinas que se encuentran en las siguientes direcciones:

- Avda. Burriana, 13 bajo
  Tel.: 964 246 416
  12005 Castellón

- C/ Vicente Branchat, 8
  Tel.: 963 501 819
  460018 Valencia

- C/ Moncada, 20
  Tel.: 962 282 269
  46800 Xátiva

- C/ Barcelona, 19 bajo
  46700 Gandía

- C/ General Pintos, 14 bajo
  03012 Alicante

O bien puede acudir a los servicios territoriales de Consumo de la Generalitat Valenciana, o a la oficina municipal de información al consumidor de su localidad.

Si lo prefiere puede llamar al teléfono de información al consumidor de la Generalitat Valenciana: 012.