



Consejos prácticos de consumo para las personas mayores

0. Introducción.	3
1. Derechos básicos de las personas consumidoras	4
2. Consejos generales de consumo:	5
2.1. Antes de comprar un bien o contratar un servicio.	5
2.2. En el momento de la compra.	5
2.3. Después de la compra.	5
2.4. Garantía de los productos.	5
3. Consejos específicos de consumo:	6
3.1. Compras a distancia.	6
3.2. Suministros básicos.	7
3.3. Servicios bancarios y financieros.	9
3.4. Seguros.	9
3.5. Tratamientos de salud.	9
3.6. Obras y reparaciones de electrodomésticos.	10
3.7. Contratación de viajes.	10
3.8. Telefonía e internet.	10
4. Consejos generales de prevención y seguridad:	11
4.1. Visitas a domicilio.	11
4.2. Llamadas por teléfono.	11
4.3. Datos personales.	12
5. Consulta, queja, reclamación, denuncia: paso a paso.	12
6. ¿Quién protege los derechos básicos de las personas consumidoras?	13
7. Servicio de atención OMIC	13
8. ¿Necesita más información? Información y educación en consumo.	14
9. Teléfonos de interés.	14

Desde la Oficina Municipal de Información a las Personas Consumidoras (OMIC) del Ayuntamiento de Barcelona y el Consejo Asesor de las Personas Mayores de Barcelona, hemos preparado esta guía con **información** y **consejos prácticos** para ayudar a las personas mayores, a su entorno más próximo y a todas las personas consumidoras en general a consumir con seguridad. La guía también pretende darles a conocer sus **derechos en consumo** y cómo defenderlos.

Nuestras **relaciones de consumo** con las empresas, es decir, cuando compramos bienes o contratamos servicios, son mayoritariamente satisfactorias, pero a veces podemos encontrarnos con conflictos o situaciones que hacen que nos convirtamos en personas consumidoras vulnerables. Los derechos en consumo se recogen en la Ley 22/2010, del 20 de Julio, del Código de consumo de Cataluña.

Así, esperamos que esta guía sirva para hacer que la nuestra sea una ciudad que potencie y facilite unas relaciones de consumo informadas, reflexivas, seguras, sostenibles, locales, de proximidad y, sobre todo, satisfactorias.

Relación de consumo: relación entre empresas o intermediarios de venta de productos o contratos de servicios y las personas consumidoras.

Persona consumidora: persona física que compra un producto o contrata un servicio.

Persona consumidora vulnerable: las personas físicas que por sus características, necesidades o circunstancias personales, económicas, educativas o sociales, se encuentran, aunque sea territorialmente, sectorialmente o temporalmente, en una situación especial de subordinación, indefensión o desprotección que les impide el ejercicio de sus derechos como personas consumidoras en condiciones de igualdad.

La relación de consumo incluye **la información, oferta, promoción, publicidad, comercialización, utilización, venta y suministro** de bienes y servicios, es decir, antes, durante y después de la compra o de la contratación de servicios.



1. Derechos básicos de las personas consumidoras.

- *Ley 22/2020, de 20 de julio*, del Código de consumo de Cataluña. Cada vez que compramos un producto o contratamos un servicio, se crea una relación de consumo, y nos convertimos en **personas consumidoras** con unos derechos:

- El **derecho a una información clara, legible y suficiente** sobre todos los productos y servicios.
- El **derecho a la protección de la salud y a la seguridad**. Lo que adquirimos o contratamos debe ser seguro.
- El **derecho a la indemnización y la reparación de daños**. Nos protege cuando sufrimos daños a raíz de una compra o de la contratación de un servicio.
- El **derecho a la protección de los intereses económicos**. Tenemos el derecho de disponer de un contrato y de justificantes de todos los pagos que hacemos.
- Los **derechos lingüísticos**. Tenemos derecho a ser atendidos y a recibir los contratos, entre otros, en la lengua oficial que escojamos

Derechos y libertades de las personas mayores (Consell Assessor de la Gent Gran). *Documento abierto de derechos y libertades de las personas mayores, con especial atención a las personas mayores con dependencia.*

- **Derecho a recibir información** y a disfrutar de medidas de promoción del envejecimiento saludable y de apoyo a la dependencia a lo largo de todo el ciclo vital.
- **Derecho a la autonomía de decisión** y a continuar siendo reconocidas, a lo largo de toda la vejez, como ciudadanas y ciudadanos de pleno derecho con total respeto a nuestra dignidad e intimidad.
- **Derecho a una protección jurídica adecuada**, tanto de su persona como de sus bienes.
- **Derecho a recibir unos servicios de atención acordes** a su grado de dependencia en el marco de un modelo de atención centrado en la persona.
- Derecho a que la sociedad conozca y sea sensible a las necesidades de las personas mayores y, muy especialmente, de las personas mayores con dependencia.



2. Consejos generales de consumo.

2.1. Antes de comprar un bien o contratar un servicio.

- Elija establecimientos que le den confianza.
- Compare la relación calidad-precio y no se precipite.
- Compruebe que la información es clara, legible y suficiente.
- Si necesita ayuda o quiere realizar una consulta, pídale: tiene derecho a ser atendido y a recibir el apoyo que requiera.
- Pregunte las condiciones de devolución y las garantías.

2.2. En el momento de la compra.

- Solicite siempre y conserve el tique de compra o la copia del contrato: son su garantía.
- Antes de firmar cualquier documento, léalo bien.
- Es obligatorio recibir una copia, también en papel, de lo que firme.

2.3. Después de la compra.

- Compruebe el cambio antes de salir del establecimiento y revise los tiques de compra.
- Reclame al establecimiento o empresa los productos o los servicios defectuosos.
- Si quiere darse de baja de un servicio, compruebe en qué plazo debe hacerlo.

2.4. Garantía de los productos.

- Si detecta un defecto, contacte rápidamente con el vendedor.
- La garantía de los productos nuevos es de tres años.
- El fabricante tiene que garantizar piezas de recambio durante diez años.
- La empresa vendedora responde durante 1 año del mal funcionamiento de un producto reparado o sustituido en garantía.
- Los productos de segunda mano tienen, como mínimo, un año de garantía.
- Lea la información sobre política de cambios y devoluciones y, ante la duda, pregunte antes de comprar.



3. Consejos específicos de consumo.

3.1. Compras a distancia.

Si compra por internet

- Hágalo en sitios web que conozca.
- Es mejor que la empresa tenga sede social en Europa.
- Compruebe que consten las vías de contacto.
- Antes de confirmar la compra, revise bien el coste total.
- Conserve el mensaje de confirmación.

Si compra por teléfono

- Solicite la oferta por escrito.
- Atención al decir “Sí” o dar el consentimiento de palabra; en algunos casos, es como si firmara un contrato.

Si compra en una excursión

- Nadie le obliga a comprar nada.
- No crea en productos milagrosos.
- No se deje impresionar por ofertas, descuentos o regalos.

Derecho de desistimiento.

Cuando la venta es a distancia (por internet, por teléfono, por correo postal...), a domicilio o bien fuera de un establecimiento comercial (durante una excursión, por ejemplo), la persona consumidora o usuaria tiene derecho de desistimiento de la compra del producto o servicio contratado sin indicar el motivo y sin que comporte coste alguno de los previstos en la ley. Hay excepciones: cuando se trate de alguno de los productos o servicios excluidos del derecho de desistimiento, como productos hechos a medida o personalizados, o servicios que se hayan prestado y ejecutado de forma completa.

En el contrato o la factura, el empresario ha de informar por escrito y de manera clara del derecho de desistimiento e indicar el nombre, dirección o teléfono donde se ha de comunicar y el plazo para hacerlo.

El plazo para retornar la compra o desistir del servicio contratado es de 14 días naturales y comienza a computarse:

- A partir del día siguiente de la formalización del contrato en el caso de los contratos de servicios.
- A partir del día de la posesión material de los bienes en el caso de los contratos de venta por parte del usuario o un tercero indicado por éste, diferente del transportista.

En caso de que ejerza el derecho de desistimiento, la empresa tiene que devolverle el dinero en un plazo máximo de catorce días naturales desde que sea concedora de dicho desistimiento.

Lea la información sobre la política de cambios y devoluciones y, ante la duda, pregunte antes de comprar.

3.2. Revisiones a domicilio de suministros básicos.

Gas

- La inspección de la instalación es obligatoria cada cinco años.
- Tiene que realizarla la compañía suministradora, avisando con antelación.
- Durante las inspecciones y revisiones de la instalación, no tiene que pagarse nada. El coste tiene que cargarse en la factura siguiente.
- La revisión de los aparatos (caldera) es obligatoria cada dos años y hay que solicitarla.
- Puede realizarla la propia empresa suministradora u otra empresa o profesional que usted decida.
- Tiene que abonarse en la factura o bien en el momento, si se trata de un profesional.
- La revisión de la bombona de butano no es obligatoria (solo la fecha de caducidad de la goma).

Agua

- El suministro es competencia municipal, pero el municipio puede encargárselo a una empresa concesionaria.
- Los contadores del consumo de agua son propiedad de la compañía, la cual tiene que mantenerlos y no puede cobrar por alquiler ni mantenimiento.
- Las personas interesadas pueden solicitar que se verifique el



contador de gas, agua o electricidad en caso de facturación excesiva por mal funcionamiento del contador (siempre que se compruebe que no hay escapes).

Luz

- Revise el contrato que tiene con la empresa comercializadora.
- Contrate la potencia y la tarifa que se ajuste mejor a sus necesidades.
- Optimice su consumo energético.
- Los contadores de consumo de la luz son digitales y es necesario que vengan a leerlos.
- ¿Cómo ahorrar en la factura de la luz? [\(Enlace\)](#).

Ayudas.

Bono social eléctrico: es un descuento en la factura de la luz que deben hacer las empresas comercializadoras de referencia de suministro eléctrico a las personas consumidoras en situación de vulnerabilidad económica.

[\(Enlace\)](#).

Bono social térmico: es una ayuda con un pago único anual para compensar los gastos térmicos ocasionados a las personas consumidoras más vulnerables por el uso de la calefacción, el agua caliente o la cocina [\(Enlace\)](#).

Teléfono de atención 913 146 673 (de lunes a viernes, de 09.00 a 14.00h) o directamente en su empresa comercializadora.

Bonificaciones sobre el canon del agua en los usos domésticos:

[\(Enlace\)](#).

Aigües de Barcelona: Teléfono de atención al cliente: 935 219 777 / 900 710 710 (días laborables, de 8.00 a 20.00 horas):

[\(Enlace\)](#).

3.3. Servicios bancarios y financieros.

- Solicite atención personalizada si la necesita.
- No acepte ofertas de créditos al consumo a través del móvil (no pueden conocerse las condiciones reales).
- Atención con las ofertas de hipotecas inversas, targetas y otros productos; antes de firmar, deben darle toda la información por escrito.
- Los bancos ofrecen una gran diversidad de productos y servicios de otras empresas (tratamientos de salud, seguros, etc.).
- Si le ofrecen un pago fraccionado, puede que esté firmando una financiación (crédito de consumo), lea las condiciones.
- Antes de firmar, pida SIEMPRE las condiciones generales y específicas del contrato en papel y léalas.
- Si tiene dudas, NO FIRME. Puede consultar a una persona de confianza o a una asociación de personas consumidoras especializada en temas financieros.

3.4. Seguros.

- Antes de firmar un contrato, compruebe que contiene, de forma clara, las condiciones generales y también las específicas.
- Tienen que entregarle una copia del contrato, también en papel.
- Los contratos suelen ser anuales y con cláusula de renovación automática.
- Si quiere cancelar el contrato, debe comunicarlo un mes antes de su vencimiento.
- Si es la empresa la que lo cancela, tiene que avisarle a usted dos meses antes del vencimiento.
- Los seguros de salud pueden incluir periodos de carencia durante los cuales no se pueden recibir los servicios contratados.

3.5. Tratamientos de salud.

- Tiene derecho a recibir cualquier información (sanitaria y/o económica) de manera comprensible.
- Conserve toda la documentación del tratamiento (oferta, contrato, facturas, información sanitaria...)



- Tiene derecho a pedir y obtener los datos de su historia clínica.
- Los tratamientos y productos utilizados tienen garantía.

3.6. Obras y reparaciones de electrodomésticos.

- Hay que pedir siempre un presupuesto previo y guardarlo.
- Si le cobran un precio más elevado, puede reclamarlo con el presupuesto.
- En las reparaciones a domicilio, tienen que entregarle una factura del servicio.

3.7. Contratación de viajes.

- Pida por escrito toda la información: horarios, seguros, hoteles, etcétera.
- Lea bien el contrato antes de firmarlo.
- Solicite información sobre qué cubre cada seguro contratado.
- Pida una copia de todos los pagos a cuenta que realice.

3.8. Telefonía e internet.

- Si quiere cambiar de operador conservando el número de teléfono, tiene que pedir la portabilidad al nuevo operador y no será necesario que se dé de baja del anterior.
- Compruebe que no tenga ninguna cláusula de permanencia, ya que podrían cobrarle una penalización.
- Las llamadas a los números 803, 806, 807, 905 y 907 comportan una retribución por la prestación de servicios de información o entretenimiento y, en consecuencia, tienen un coste bastante superior.
- Puede pedir gratuitamente a su compañía de telefonía la desconexión de los servicios de tarificación adicional.
- No pueden utilizarse números con tarificación adicional para prestar servicios de atención al cliente o de posventa.

4. Consejos generales de prevención y seguridad.

- NO facilite información o datos personales (con quién convive, edad, ingresos, datos de facturas, etcétera).
- No facilite los datos de su cuenta bancaria o tarjeta de crédito.
- Si el producto o servicio que le ofrecen no le convence, no tiene por qué comprarlo o contratarlo.
- No es obligatorio contratar ningún producto o servicio que no desee.
- Antes de comprar, contratar o firmar un documento, consulte con alguien de confianza.
- Si considera que está siendo víctima de una estafa, llame al teléfono de emergencias 112.

Aprenda a decir: **“AHORA NO. Me lo pensaré, o no me interesa”**.

4.1. Si recibe visitas imprevistas en su domicilio con finalidades comerciales, de revisión de la red o de instalación de suministros (agua, luz o gas).

- Desconfíe. Las empresas tienen que avisar con antelación y acreditarse.
- En caso de duda, llame a la empresa suministradora o al 112.
- Pida toda la información previa que considere necesaria y solicite la oferta por escrito.
- No tome decisiones en el momento ni firme ningún documento.
- Si tiene algún contador dentro del domicilio, todas las empresas de suministros disponen de un sistema telefónico o digital para dar la lectura y que evita que se tenga que entrar en el domicilio.

4.2. Si llaman por teléfono personas desconocidas.

- Sin su consentimiento, nadie puede llamarle para proponerle ofertas comerciales.
- Si es el caso, y antes de aceptar una oferta por teléfono, solicite que se la envíen por escrito o, mejor, por correo electrónico.
- Está **prohibido hacer llamadas** con fines comerciales:
 - desde números ocultos.
 - entre las 21.00 y las 9.00 horas.
 - los fines de semana y días festivos.



- En cada llamada, al inicio de la conversación, tienen que **informarle claramente** de la identidad de la persona vendedora y del **fin comercial**.
- **No facilite sus datos** bancarios ni datos personales o de facturas anteriores si no tiene una completa seguridad y convencimiento respecto a la compra o contratación.
- No responda a mensajes de origen desconocido ni acepte ofertas a través de mensajes SMS recibidos en el teléfono móvil. Antes, tienen que conocerse todas las condiciones de contratación.



4.3. Datos personales.

- Vaya con cuidado a la hora de facilitar sus datos.
- Facilítelos solo cuando sea imprescindible.
- Preste atención al uso que se les quiere dar.
- Es necesario que dé un consentimiento inequívoco y expreso al tratamiento de los datos.
- Fíjese siempre en quién le solicita los datos y quién es el responsable del fichero de datos ante el que puede ejercer los derechos de protección de sus datos.
- En caso de desavenencias con el responsable del fichero, contacte con la correspondiente autoridad de protección de datos.



5. Consulta, queja, reclamación, denuncia: paso a paso:

- **Consulta:** si necesita resolver dudas sobre sus derechos y obligaciones como persona consumidora o empresa.
- **Queja:** para dejar constancia de su disconformidad por un mal servicio (un trato inapropiado, un tiempo de espera excesivo, etc.), sin pedir ninguna indemnización.
- **Reclamación:** Es para solicitar a la empresa la reparación de un daño.
- **Denuncia:** Si desea que se investiguen unos hechos que pueden incurrir en una infracción de la normativa de consumo (una publicidad engañosa, la falta de hojas oficiales de reclamación).

5.1. Cómo reclamar, paso a paso.

1. Primero, póngase en contacto con la empresa para realizar la reclamación.
2. Las empresas deben tener un teléfono o una dirección electrónica en los que pueda realizarse la reclamación.
3. Todos los establecimientos comerciales tienen que disponer de hojas oficiales de reclamación.
4. SIEMPRE tienen que darle una copia o un número de reclamación (comprobante de la reclamación).
5. La empresa dispone de 30 días para responderle.
6. Si no responde o la respuesta no le satisface, puede presentar una reclamación a la OMIC.

6. ¿Quién protege los derechos básicos de las personas consumidoras?

- La Administración pública (la OMIC en el caso del Ayuntamiento de Barcelona).
- Las entidades y asociaciones de personas consumidoras.

Más información: ([Enlace](#)).

Recuerde: La OMIC hace mediación entre las partes y solo puede intervenir cuando existe un conflicto de consumo y las dos partes no han llegado a ningún acuerdo.

7. Servicio de atención de la OMIC.

- **Telefónico 010:** sólo consultas básicas en consumo, (de lunes a viernes no festivos, de 9.00 a 18.00 horas). Gratuito. Teléfono 931537010 para llamadas de fuera del Área metropolitana (tarifa ordinaria)
- **Telemático** para consultas o para presentar reclamaciones: barcelona.cat/omic
- **Presencial con cita previa:** Ronda de Sant Pau, 43, bajos. Horario de atención, de lunes a viernes, de 9.30 a 13,30 horas, puede solicitar cita previa en barcelona.cat/omic o en el teléfono 934023274 (de lunes a viernes de 10.00 a 12.00 horas).





¿Quiere más información?

8.1. Información y educación en consumo:

- La OMIC ofrece sesiones informativas y talleres de consumo en Barcelona.
- Para consultar el calendario: ([Enlace](#)).
- ¿Cómo solicitar organizar una sesión?: en el correo electrónico: consum@bcn.cat



9. Otros teléfonos de interés.

- **Suministros básicos:** es obligatorio que en la factura consten los teléfonos gratuitos de atención al cliente y un teléfono para averías de 24 horas..
- **Mossos d'Esquadra:** 112.
- **Guardia Urbana:** 092.
- **Teléfono único de emergencias:** 112.
- **CatSalut Responde:** 061.
- **Bomberos:** 080.

¿Cómo puedes ponerte
en contacto con nosotros?

Puedes venir
Puedes llamarnos
Puedes escribirnos

Oficina municipal
de información
a las personas
consumidoras
(OMIC)

Telefónico 010: sólo consultas básicas en consumo,
(de lunes a viernes no festivos, de 9.00 a 18.00 horas). Gratuito.
Teléfono 931537010 para llamadas de fuera del Área metropoli-
tana (tarifa ordinaria).

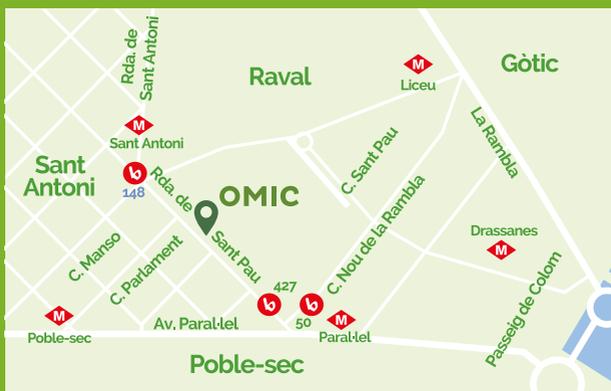
Telemático Para consultas y/o presentar reclamaciones.
barcelona.cat/omic

Presencial con cita previa: Ronda de Sant Pau, 43, bajos.
Horario de atención de lunes a viernes, de 9.30 a 13.30 horas.

Para pedir la cita previa: barcelona.cat/omic o al teléfono
934023274 de lunes a viernes, de 9 a 14 horas.

¿Cómo
puedes llegar?

Metro: L2, Sant Antoni y L3, Paral·lel
Buses: V11, D50, 120 y 121
Parada de Bicing: Ronda de Sant Pau, 51



barcelona.cat/omic
barcelona.cat/consellgentgran

Con la colaboración de:
Consell Assesor de la Gent Gran