

# ¡ NO !



## Prevención de fraudes y engaños en personas mayores



Unión de  
Consumidores  
de Aragón-UCE



OMIC · ZARAGOZA



Zaragoza  
AYUNTAMIENTO

# ÍNDICE

I.Introducción	3
II.Consejos de seguridad general	4
III.Supuestos fraudes y engaños	6
1.Electricidad y gas	6
2.Falsas revisiones del gas	10
3.Telefonía	14
4.Control del agua del grifo	18
5.Productos milagro.	19
6.Viajes, excursiones y reuniones en hoteles	21
7.Falsos premios o sorteos	22
8.Venta de libros y otros objetos para el hogar	22
9.Bancos y tarjetas de crédito	23
10.Llamadas telefónicas en nombres de ONG´S	25
11.Visitas médicas	25
12.Cuidadores a domicilio	26
13.Centros de día y residencias	27
14.Seguros: decesos, enfermedad y hogar	28
15.Seguridad social, Agencia tributaria, Ayuntamiento y Gobierno de Aragón	33
IV.Información previa al contrato y ejercicio del derecho de desistimiento	34
V.Glosario de términos	36
VI.Direcciones de interés	39

## I. INTRODUCCIÓN

La **Unión de Consumidores de Aragón (UCA)** desde hace años viene trabajando en materia de servicios sociales, elaborando numerosos proyectos técnicos y publicaciones acerca de los derechos de los usuarios de los servicios sociales en el ámbito de personas mayores, en situación de dependencia, con trastornos mentales, etc.

Con la guía *“Prevención de fraudes y engaños en personas mayores”* se trata de evitar que, en general, las personas mayores o que se encuentren en situación de dependencia, caigan en fraudes, engaños y abusos, no sólo por parte de particulares sino también de profesionales y empresas.

Desde la infancia, todos hemos aprendido que no hay que abrir la puerta de casa a personas desconocidas y mucho menos permitirles el acceso a la vivienda. Esta premisa sigue siendo de vital importancia cuando se trata de personas mayores, por su especial vulnerabilidad, pero no es suficiente para estar a salvo de situaciones de riesgo, ya que si recibe una llamada de teléfono ofreciéndole determinados servicios o una carta diciéndole que ha sido afortunado con un premio, puede ser víctima de una estafa, engaño o fraude sin abrir la puerta.

No se trata de inquietar innecesariamente a las personas mayores, ni de crear ideas alarmantes frente a hechos concretos. La idea esencial es transmitir a este colectivo, la necesidad de protección de los derechos de las personas mayores consumidoras y usuarias a través de la información, de manera que conozcan de antemano los posibles fraudes y acciones que se pueden llevar a cabo en distintos sectores de actividad y que pueden afectar a su seguridad económica, al asumir un servicio o adquirir un producto que, en muchas ocasiones, está fuera de sus posibilidades y no cubre ninguna necesidad real.

## II. CONSEJOS DE SEGURIDAD GENERAL

Las personas mayores son las víctimas perfectas de los fraudes en las ventas de puerta en puerta, o por teléfono, ya que permanecen mucho tiempo en casa, y además disponen de mucho tiempo libre para hablar y están dispuestos a escuchar. Este tipo de ventas son una buena manera de entrar en su hogar.



Los estafadores le pueden convencer o engañar para que firmen falsos contratos y nunca más sepa de ellos o nunca reciba el producto que compró.

Por ello, como norma general,

**Atrévase a decir:  
“NO ME INTERESA”**

- Por su seguridad, jamás abra la puerta a personas desconocidas, ni siquiera a través del portero automático.
  - Desconfíe si llaman en nombre del cartero en horarios que no son de reparto.
  - Desconfíe hasta de las personas que se presentan en su domicilio bien arregladas o tienen buena presencia, es para ganarse su confianza.
  - No es recomendable permanecer al otro lado de la puerta y preguntar ¿quién llama? Con ello está poniendo de manifiesto que se encuentra solo en la vivienda.
  - Tampoco abra la puerta, aunque sea un poco, para ver quien es. Eso es suficiente para que de un empujón accedan al domicilio.
  - Si vive solo, procure que figure otra persona en su placa del buzón (aunque sea un nombre ficticio). Procure que figure la inicial de su nombre en lugar del nombre completo, para no dar pistas sobre su sexo, máxime cuando se trata de una mujer.
  - Si le llaman por teléfono con motivo de realizar una encuesta, nunca facilite información acerca de si vive solo, sobre la edad que tiene, sobre sus ingresos o sus datos bancarios.
  - Si personas desconocidas persisten en intentar acceder a su domicilio, permaneciendo al otro lado de la puerta, llame a la Policía Nacional (091), y si Vd. dispone del servicio de teleasistencia, póngase en contacto con este servicio para manifestarles que se encuentra ante una situación de riesgo o peligro.

### III. SUPUESTOS FRAUDES Y ENGAÑOS

#### 1.- Electricidad y gas

Desde que se estableció la liberalización del mercado eléctrico y del gas, en las asociaciones de consumidores todos los días se atienden consultas relacionadas con este sector, y una buena parte de ellas tienen que ver con la facturación incorrecta, casi siempre por error de la compañía eléctrica o del gas debido a un exceso de facturación, o por contrataciones no deseadas o desconocidas por el consumidor.

Ante la nueva situación del mercado eléctrico y gasista, podemos enumerar una serie de problemas que tienen como principales afectados a las personas mayores, y cómo deben actuar frente a ellos. Estas actuaciones por parte de las empresas del sector eléctrico y gasista pueden darse tanto en contratos con tarifa de último recurso (TUR) como en contratos del mercado libre.

Desde julio de 2009, el suministro de energía eléctrica, conforme a la TUR, sólo puede ser comercializado por las Comercializadoras de Último Recurso (CUR), autorizadas por el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, y son las siguientes:

- Endesa Energía XXI, S.L.
- Iberdrola Comercialización de Último Recurso, S.A.U.
- Unión Fenosa Metra, S.L.
- Hidrocantábrico Energía Último Recurso, S.A.U.
- EON Comercializadora de Último Recurso, S.L.

A continuación, diferenciaremos entre las prácticas agresivas de los comerciales de las diferentes compañías comercializadoras de energía eléctrica y gas, y otra serie de prácticas que podrían ser calificadas de poco éticas o de dudosa legalidad, al conseguir la firma de contratos a través de informaciones falsas o intencionadamente incompletas.



## Prácticas comerciales agresivas

Se producen cuando el consumidor recibe en su domicilio la visita de uno o varios comerciales (o recibe una llamada telefónica) presentándose como de la compañía de la luz y/o del gas, sin especificar el nombre de la misma. Aprovechan la falta de información de la persona mayor, le abruman con información, muchas veces superflua, pero manifestándole que le hacen una rebaja o bonificación en su contrato. Esta manifestación de rebaja o bonificación lleva al consumidor a firmar un contrato con dicha compañía sin saber claramente qué está firmando ni con qué empresa está contratando.

Puede suceder que la empresa en cuestión pertenezca al mercado regulado (TUR), o bien al mercado libre. Dependiendo del caso concreto y de cuando se percaten de la situación, puede haber más o menos problemas para resolver dicho contrato y volver a la compañía anterior. Véase página 35, sobre el ejercicio del derecho de desistimiento.

Normalmente la firma del nuevo contrato lleva aparejada también la firma de un contrato de mantenimiento o de revisión de la instalación, que según la instalación de que se trate, ni es necesario ni conveniente para el consumidor.

Si Vd. ha firmado un contrato en el mercado libre, también habrá firmado un requisito de permanencia, por lo que no podrá resolver el contrato sin penalización. En este caso valore si le sale más rentable económicamente seguir con el nuevo contrato, o pagar la penalización.

## Prácticas comerciales de “dudosa legalidad”

Se llevan a cabo mediante visitas a domicilio de comerciales de ciertas empresas y a través de llamadas telefónicas.

Las prácticas más frecuentes son:

- El comercial consigue que el consumidor le facilite una factura anterior para efectuarle una comparativa de precios. Si bien, con la copia de dicha factura, al figurar todos los datos del titular y del contrato, lo que hace el comercial es cambiarle de empresa comercializadora.

### Nunca facilite una factura anterior ni el contrato que tiene en vigor

- El comercial comunica al consumidor que, ante el cambio en el mercado eléctrico y del gas, o ante la imposibilidad de mantener el servicio por parte de su actual compañía, le han “asignado” contratar con la suya, por lo que proceden a pedirle el contrato en vigor o una factura anterior.
- El comercial comunica al consumidor que, con la actual regulación del mercado eléctrico y gasista, es obligatorio que suscriba un contrato complementario de mantenimiento o de revisión de la instalación.

Todas estas prácticas comerciales tienen como objetivos personas de avanzada edad por motivos obvios, ya que la mayoría viven solas y son más receptivas ante las visitas comerciales, lo que les convierte en sujetos perfectos para este tipo de prácticas. En muchas ocasiones, además, ni siquiera son conscientes de que dicho cambio se ha producido, ya que simplemente siguen pagando la luz y no aciertan a fijarse si la factura es emitida por otra compañía distinta a la de “toda la vida”, siendo habitual que sean los hijos o allegados los que detecten la situación.



Ante estos casos, la mejor defensa es la correcta información. En ningún caso la compañía que nos suministra la electricidad va a dejar de hacerlo, por lo que si algún comercial nos dice que “tenemos” que cambiar de compañía por cualquier circunstancia, tal afirmación no es cierta y por ello, debemos de dudar de sus intenciones.

Si nos ofrecen un contrato de energía en el mercado libre, debemos exigir que nos hagan la propuesta por escrito para estudiarla detenidamente. Solo firmaremos si nos interesa. Y en ningún caso estamos obligados a suscribir un contrato de mantenimiento de la instalación, que no necesitamos o que quizás ya tengamos contratado. Por eso:

**Atrévase a decir:  
“NO ME INTERESA”**

## **Cómo reclamar**

Si ha sido víctima de prácticas comerciales agresivas o de dudosa legalidad, debe reclamar ante la empresa comercializadora y, dependiendo del caso, darle traslado a la empresa distribuidora.

Si no obtiene respuesta o no es satisfactoria, puede interponer una reclamación ante el Defensor del Cliente (algunas empresas disponen de esta figura).

Si desea plantear una reclamación ante la Administración, debe presentarla ante el Departamento de Energía e Industria, así como ante la Dirección General de Consumo del Gobierno de Aragón.

Algunas empresas del sector de la energía están adheridas al Sistema Arbitral de Consumo, que es un medio rápido, eficaz y gratuito de resolución de conflictos.

Para resolver sus dudas, saber cómo reclamar y qué derechos les asisten como consumidores, puede acudir a una asociación de consumidores, donde le asesorarán e incluso le tramitarán la reclamación.

## 2.- Falsas revisiones del gas

Aunque el ‘timo’ de la revisión de las instalaciones del gas es ya un clásico, cada cierto tiempo reaparece en zonas determinadas donde los estafadores intuyen que pueden encontrar personas mayores a las que engañar.

Las revisiones de gas envasado (butano) se pagan en el acto, a diferencia de las de gas natural, que se abonan con la factura del consumo, que normalmente está domiciliada. Por ello, este timo es más habitual entre los usuarios de gas butano.

Las revisiones de las instalaciones fijas de gas butano se efectúan siempre por iniciativa del usuario, pero algunas empresas instaladoras autorizadas se presentan en los domicilios para ofrecer sus servicios. En primer lugar, estas empresas deben informar al usuario de que la revisión que le ofrecen no es obligatoria, sino voluntaria y que si hace menos de cinco años que ha realizado la revisión, no es necesario hacerla. Omitir esta información es una estafa, ya que da lugar a que la empresa se lucre en base a un engaño.

Junto a la omisión de información, otras prácticas habituales en el timo del gas son: que las revisiones las efectúe personal no autorizado, que insten al cliente a formalizar un contrato de mantenimiento con su empresa, y que le presionen para realizar una revisión que no es necesaria.

Es frecuente que los presuntos instaladores vayan a los domicilios con la excusa de hacer una revisión rutinaria. Y siempre encuentran fallos que reparar (la goma del butano está rajada, el cabezal está defectuoso, etc.) o instalaciones que no cumplen la normativa vigente. Son reparaciones falsas e innecesarias por las que cobran un precio excesivo, emitiendo facturas muy por encima de las tarifas del servicio.

Cuando es necesaria la revisión de las instalaciones de gas natural, la empresa suministradora se pone en contacto con el usuario para concertar una visita. En la visita, no hay que pagar en efectivo al revisor, ya que el importe se carga en una factura posterior.

## Ante estos abusos, el usuario debe saber que:

- La responsabilidad del buen funcionamiento de las instalaciones de gas envasado, caso de las bombonas de butano, recae sobre el usuario.
- La revisión de las instalaciones fijas de gas es obligatorio realizarla cada cinco años.
- La revisión obligatoria de los cinco años en el gas butano sólo afecta a las instalaciones fijas; no son revisables las móviles, como una estufa o una cocina, es decir, las que se puedan separar de la pared. En estos casos, el usuario puede cambiar la goma cuando esté caducada o los reguladores estén estropeados.
- La revisión sólo pueden hacerla empresas autorizadas.
- El usuario tiene derecho a escoger libremente la empresa autorizada que quiere que efectúe la revisión y el mantenimiento.
- El usuario tiene que pagar la revisión.
- Las gomas solamente se cambian cuando están caducadas, según la fecha impresa en las mismas, y puede hacerlo directamente el usuario.
- El usuario tiene derecho a pedir presupuesto previo antes de contratar el servicio.
- El usuario puede o no contratar un servicio de mantenimiento con la empresa.
- Cuando nos hacen una revisión, la empresa que la realiza tiene que emitir un certificado del estado de la instalación.
- Hay que tener en cuenta la fecha de la última revisión, que constará en el certificado, para saber cuando debemos hacer la siguiente.
- La emisión del certificado entra en el precio de la revisión.



## **Recomendaciones sea cauto**

- No deje entrar en su domicilio a presuntos revisores de instalaciones de gas que usted no ha llamado.

**Atrévase a decir:  
“NO ME INTERESA”**

- Si Vd. ha llamado al instalador autorizado, puede exigirle el carné acreditativo.
- Pida siempre la factura por el servicio prestado.
- No firme ningún documento ni efectúe ningún pago si tiene dudas sobre el servicio prestado.

## **Aspectos a tener en cuenta al contratar con una empresa de prestación de servicios a domicilio**

- El usuario tiene derecho a presupuesto previo (salvo renuncia por escrito), por duplicado y firmado por ambas partes. Un ejemplar es para el usuario y otro para la empresa.
- Si se renuncia al presupuesto, éste se sustituirá por una orden de trabajo, firmada por ambas partes.
- Si existen modificaciones sobre el presupuesto inicial (averías no previstas o modificaciones solicitadas por el cliente), deben constar por escrito y firmadas por el cliente.
- Tienen obligación de disponer de hojas de reclamaciones a disposición de los consumidores y usuarios.
- Si la empresa no dispone, o se niega a facilitar la hoja de reclamaciones, el usuario podrá llamar a la Policía Local para que levante un atestado.
- Compruebe si la empresa está adherida al Sistema Arbitral de Consumo, como medio extrajudicial de resolución de conflictos.



### 3.- Telefonía

Al igual que en el epígrafe relativo a electricidad y gas, debe de 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.

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 y...

**Atrévase a decir:  
“NO ME INTERESA”**

En los procesos de contratación telefónica se procede a la grabación de la conversación, y en ella el consumidor debe pronunciar la palabra “sí” como respuesta a las preguntas que le hacen sobre la aceptación de la contratación. Por ello, no utilice esta palabra a fin de evitar que pueda manipularse la grabación de una conversación en la que Vd. solamente ha recibido información, pero que en ningún momento ha querido efectuar una contratación. Se trata de evitar que la pronunciación de esta palabra pueda considerarse como una conformidad a la oferta.

En este apartado, también diferenciaremos las prácticas agresivas de los comerciales de las diferentes compañías de telefonía, y otra serie de prácticas que podrían ser calificadas de poco éticas o de dudosa legalidad, al conseguir la firma de contratos a través de informaciones falsas o intencionadamente incompletas.

## **Prácticas comerciales agresivas**

Se producen cuando el consumidor recibe en su domicilio la visita de uno o varios comerciales (o recibe una llamada telefónica) presentándose como de la compañía X, o en algunos casos sin especificar el nombre.

Le ofrecen una rebaja o bonificación en su factura telefónica o le proponen una tarifa plana, sin concretar el importe de esa tarifa y las prestaciones y, en muchos casos, sin saber con qué operadora está contratando.

En muchos supuestos ofrecen una tarifa plana que incluye conexión a internet, y descubren este hecho cuando reciben en su casa un modem para conexión a internet, siendo que no disponen de ordenador.

Dependiendo del caso concreto y de cuando se percaten de la situación, puede haber más o menos problemas para resolver dicho contrato y volver a la situación anterior. Véase página 35, sobre el ejercicio del derecho de desistimiento.

Normalmente la firma del nuevo contrato lleva aparejada un requisito de permanencia en la operadora, por lo que no podrá resolver el contrato sin penalización. En este caso valore si le sale más rentable económicamente seguir con el nuevo contrato, o pagar la penalización.

Por ello, es necesario presentar una reclamación ante la operadora de telefonía para intentar resolver el contrato, así como para denunciar las malas prácticas de sus comerciales.

Si no obtiene una respuesta satisfactoria puede interponer una solicitud de arbitraje ante la Junta Arbitral de Consumo. Si a pesar de ello, su problema no se soluciona, puede interponer una denuncia en la SETSI (Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información).

Para ello, póngase en contacto con una asociación de consumidores, donde le asesorarán sobre su problema y cómo efectuar la reclamación o denuncia.

## **Prácticas comerciales de “dudosa legalidad”**

Se llevan a cabo tanto mediante visitas a domicilio por parte de comerciales de las empresas, como a través de llamadas telefónicas.

Las prácticas más frecuentes son:

- El comercial consigue que el consumidor le facilite una factura anterior para efectuarle una comparativa de precios. Si bien, con la copia de dicha factura, al figurar todos los datos del titular y del contrato, lo que hace el comercial es solicitar una portabilidad a otra operadora. Nunca facilite una factura anterior ni el contrato que tiene en vigor.
- El comercial comunica al consumidor que, por problemas en la cobertura de la línea telefónica y ante la imposibilidad de mantener el servicio por parte de su actual operadora, le han “asignado” contratar con la suya, por lo que proceden a pedirle el contrato en vigor o una factura anterior.
- “Slamming”, es decir, cuando le activan la preselección con otro operador, sin que el abonado lo haya solicitado, utilizando técnicas fraudulentas.



Si nos ofrecen un contrato nuevo o mejora del anterior, debemos exigir que nos faciliten por escrito una propuesta con las condiciones del nuevo contrato, a fin de estudiarlo y si resulta de nuestro interés, poder formalizar el mismo. En caso de no interesarle...

**Atrévase a decir:  
“NO ME INTERESA”**



## **Precaución con los servicios de tarificación adicional y mensajes SMS Premium**

Los servicios de tarificación adicional son los que tienen un coste superior al habitual. En sí no son servicios de telecomunicaciones, son servicios de información, comunicación, entretenimiento u otros. Los prefijos de tarificación adicional son los 803, 806, 807, 905 y 907.

Por ello, si Vd. está viendo la TV y desde un programa le invitan a participar en un concurso, en un sorteo o en una votación, tenga en cuenta que se trata de un servicio de tarificación adicional, por el que va a pagar un precio elevado. Es más, puede suceder que si participa y llama a ese número de tarificación adicional, esta llamada sirva de conformidad para suscribirle a mensajes SMS Premium, por los que también pagará un alto precio.

Por ello, no piense que por llamar va a resultar afortunado con el premio, lo único que sucederá es que su factura se incrementará notablemente.

### **Consejos**

- Efectúe un control de sus facturas, para vigilar si el gasto se corresponde con las llamadas realizadas.
- Compruebe que no facturen llamadas a números de tarificación adicional o a suscripciones a mensajes SMS Premium.
- Si recibe facturas de un operador distinto al suyo con el que no ha contratado, debe presentar una reclamación.
- No acepte llamadas a cobro revertido si no está absolutamente seguro de conocer a quien lo solicita. Puede tratarse de una llamada fraudulenta y pagar gastos por ese engaño.
- No facilite sus números de teléfono a desconocidos que lo soliciten, bajo cualquier pretexto. Se han detectado casos en los que sólo intentan conocer las características de las líneas para posibles desviaciones.

## **Cómo reclamar**

Si detecta irregularidades en su línea (teléfono fijo, móvil e Internet) o en su factura, reclame en el Servicio de Atención al Cliente de su operador, en el plazo de un mes desde el momento que tenga conocimiento del hecho, o desde que reciba la factura.

Cuando presente la reclamación, solicite un número de referencia para tener constancia de la misma.

Si no obtiene respuesta o no es satisfactoria, puede solicitar un arbitraje de consumo (la mayoría de operadores de telefonía están adheridos al Sistema Arbitral de Consumo) o interponer una reclamación ante la SETSI.

Las reclamaciones por servicios de tarificación adicional o mensajes SMS Premium se denuncian ante la Comisión de Supervisión de los Servicios de Tarificación Adicional.

Póngase en contacto con una asociación de consumidores, le asesorarán sobre su problema y sobre cómo efectuar la reclamación o denuncia, e incluso procederán a su tramitación.

## **4. Control del agua del grifo**

Si recibe llamadas telefónicas o visitas en nombre del Ayuntamiento para hacer un control sobre la calidad del agua del grifo, tenga la certeza de que se trata de una empresa que ofrece filtros o aparatos depuradores, que le convencerán de lo maravillosos que son sus productos y de lo perjudicial que es para su salud beber agua del grifo. Dado que estos aparatos tienen un elevado coste, le ofrecerán una financiación inmediata...

**Atrévase a decir: “NO ME INTERESA”**

**Sea cauto:** No les deje entrar en casa ni concierte visitas.

Los Ayuntamientos nunca actúan así.

## 5.- Productos milagro

En los últimos años ha proliferado la venta de determinados productos que conocemos como “productos milagro”. Estos productos no son medicamentos, por lo que no existe ninguna seguridad de que cumplan con la función terapéutica que publicitan. Por ello, no se les puede atribuir propiedades preventivas ni curativas.

Su venta es un fraude para el consumidor y puede constituir un grave riesgo para la salud. Para su venta se utiliza una publicidad particular, pseudocientífica, que atrapa a muchos incautos.

**Atrévase a decir:  
“NO ME INTERESA”**

### Productos milagro más frecuentes

- Agua magnetizada o imantada
- Aparatos de magnetoterapia
- Mantas y colchones
- Productos para adelgazar sin esfuerzo
- Plantillas para problemas cardiovasculares y estomacales
- Productos que curan el cáncer
- Pulseras magnéticas y aparatos de masajes para curar procesos reumáticos
- Productos para adelgazar o dejar de fumar sin esfuerzo
- Productos que hacen desaparecer las arrugas
- Terapias exóticas o de antiguas civilizaciones, como gemas en pulseras y colgantes

Pueden ofrecerse al consumidor como un cosmético, un alimento o como complemento alimenticio, dietético o para regímenes especiales, o como un producto industrial que como tal pueda comercializarse.

## Precauciones

- Desconfíe de los productos “curatodo”, que sanan todos los males y enfermedades.
- Desconfíe de los productos que afirman no producir efectos secundarios o que no precisan de control médico.
- Desconfíe de los productos que utilicen el término “natural”; no significa que curen o prevengan enfermedades.
- Desconfíe de los productos milagro para perder peso, pueden tener efectos muy graves para la salud.
- Desconfíe de los productos que se publicitan como fórmulas magistrales o secretas. Los productos con composición secreta tienen prohibida la publicidad, comercialización y distribución.
- Si ha caído en la trampa de comprar un producto milagro y le ocasiona efectos secundarios no deseados, acuda a su médico. Guarde el ticket o justificante de compra, para reclamar ante las autoridades de salud y consumo.
- Si decide comprarlo, infórmese bien de su precio. Algunos de estos productos, como los aparatos de magnetoterapia, son caros, y puede que le ofrezcan una financiación inmediata, que incrementará su precio.



## 6. Viajes, excursiones y reuniones en hoteles

Gran cantidad de productos, incluso los productos milagro, se suelen vender en viajes y excursiones destinados a personas mayores, así como en reuniones de hoteles.

¿Quién no ha recibido, bien por correo bien por teléfono, una invitación para asistir a una sesión informativa en un hotel, a la que solo por ir le hacen un regalo?

Estos regalos los ofrecen como “gancho” para vender libros, artículos para el hogar o cualquier otro producto susceptible de comercialización.

En numerosas ocasiones, las empresas que se dedican a este tipo de ventas contactan con asociaciones de personas mayores, para ofrecerles una excursión a buen precio a cambio de recibir un premio.

También suelen contactar con hoteles, en los que se alojan personas mayores en viajes programados por el Imsero, por asociaciones de la tercera edad o por ayuntamientos, para organizar reuniones o sesiones informativas en las que intentarán venderles diferentes productos.

Algunos de estos productos tienen precios elevados y, probablemente Vd. ni los necesita ni los puede adquirir. Los suelen ofertar como curativos o terapéuticos, conscientes de que así crean entre las personas mayores una necesidad de comprarlos para mejorar de sus dolencias o enfermedades. Piense que si realmente dicha afirmación fuera cierta, no existirían personas enfermas.

En otras ocasiones, el precio de estos productos es asequible, por lo que resulta muy fácil caer en la tentación de comprarlo. Por eso:

**Atrévase a decir:  
“NO ME INTERESA”**

## 7.- Falsos premios o sorteos

La noticia de haber resultado ganador en un sorteo es, sin duda, una herramienta de marketing para aumentar el atractivo de un producto.

Si recibe una llamada telefónica, una carta o una visita en su domicilio comunicándole que ha ganado un premio, no debe de pagar nada, ni facilitar datos personales o bancarios para que se lo envíen. Si le dicen que tiene que llamar a un número de teléfono para pedir información o recibir ese premio, puede ser una trampa que tiene por objeto venderle algo que no necesita ni desea. O puede tratarse de un número de tarificación adicional y le cobren un alto precio por esa llamada.

Puede que le propongan hacer un viaje para recoger un premio, y que al llegar al lugar de destino, le presionen para que compre algún artículo que no le interesa para que le hagan entrega del premio.

### No se deje presionar para tomar una decisión inmediata

Si le dicen que debe responder inmediatamente para poder ganar el premio, no actúe de manera impulsiva. Tómese un tiempo para verificar si eso es cierto. Lo más seguro es que se trate de un fraude.

## 8.- Venta de libros y objetos para el hogar

Cada vez es más frecuente que comerciales de editoriales o de otro tipo de empresas (filtros o depuradoras de agua, aparatos de magnetoterapia, cuberterías, baterías de cocina, libros, etc) se personen en el domicilio de personas mayores para ofrecerles sus productos. En muchas ocasiones, utilizan un regalo como cebo para instarle a comprar, al tiempo que ofrecen una financiación inmediata para que la adquisición no le suponga dificultades económicas...

**Atrévase a decir:  
“NO ME INTERESA”**

## 9. Bancos y tarjetas de crédito

Es impensable en la sociedad actual que alguien no disponga de tarjetas de crédito. El uso de las tarjetas es muy útil para las personas mayores cuando salen de viaje o van de compras, ya que así no tienen que llevar mucho dinero en la cartera.

Las tarjetas de crédito van asociadas a una libreta de ahorros o a una cuenta corriente de un banco o caja con el que se trabaja habitualmente.

En muchas ocasiones, se reciben llamadas telefónicas de otras entidades bancarias para ofrecer una nueva tarjeta de crédito con más ventajas o sin cobrarle ninguna cuota anual.

Si Vd. está satisfecho con su tarjeta de crédito, no acepte otras ofertas que no sabe si son ciertas. Si aún así recibe una tarjeta que no ha solicitado, vaya a la entidad que se la ha enviado para que la anulen y no le cobren cuotas ni comisiones.

Sea consciente de sus necesidades y, en caso, de disponer de varias tarjetas de crédito que no usa, plantéese quedarse sólo con una.

**Atrévase a decir:  
“NO ME INTERESA”**

Muchas personas mayores manejan Internet y correo electrónico. En tal caso, deben desconfiar de los mensajes que llegan por e-mail invitándole a hacer inversiones. Se trata siempre de fraudes. La tentación de ganar dinero fácil puede vaciar la cartera en lugar de llenarla.

A veces se reciben mensajes que parecen enviados por bancos y cajas porque utilizan el logo de la entidad. Con la excusa de que han cambiado su sistema operativo solicitan verificar los datos personales y bancarios del cliente.

Aunque Vd., casualmente, sea o haya sido cliente de esa entidad, tenga en cuenta que se trata de un supuesto de “phishing”, están intentando hacerse con sus datos.

En caso de que Vd. consulte sus movimientos de cuentas a través de banca “on line”, sepa que las entidades bancarias nunca solicitan las claves de acceso por escrito, ni a través de correo electrónico, ni por teléfono.

También puede suceder que de su propia entidad bancaria, le ofrezcan productos o servicios innecesarios para Vd. Antes de contratarlos, infórmese bien de qué se trata y de su coste, y valore si realmente lo necesita. Nunca diga sí a la primera, tómese su tiempo para pensarlo y consultarlo con sus familiares u otras personas de su confianza.

Revise siempre los extractos y recibos de sus cuentas bancarias para verificar sus gastos y las compras que hizo. En caso de detectar el cobro de una compra no realizada o de un servicio no contratado, póngalo en conocimiento de su entidad para aclarar la situación.





## 10.- Llamadas telefónicas en nombre de Ong's

Desconfíe de llamadas telefónicas o visitas a domicilio realizadas en nombre de ONG'S con el fin de que se haga socio, realice aportaciones económicas o les facilite el número de su libreta de ahorros.

**Hay estafadores que recaudan fondos utilizando nombres de organizaciones sociales reconocidas**

Desconfíe también de las ventas a domicilio de loterías para asociaciones de minusválidos.

**Atrévase a decir:  
“NO ME INTERESA”**

## 11.- Visitas médicas

Ante posibles visitas o llamadas telefónicas de los profesionales sanitarios del Servicio Aragonés de Salud, tenga en cuenta que sólo acuden a domicilio a petición del paciente y si el facultativo lo considera necesario, pero siempre debidamente identificados. En consecuencia, se aconseja que no se atiendan este tipo de llamadas o visitas, cuya intencionalidad podría ser dudosa.

**Atrévase a decir:  
“NO ME INTERESA”**

La única excepción es que el Servicio Salud Informa les llame por teléfono para recordarles que tienen una cita en su Centro de Atención Especializada. Un servicio que solo funciona en Aragón en las especialidades con mayor demanda.

## 12.- Cuidadores a domicilio

Un gran número de personas mayores son atendidas en sus domicilios por cuidadores.

Algunos de ellos, ante la soledad del anciano, se ganan la confianza de éste para conseguir que les entregue documentos (DNI, escritura de la vivienda, pólizas de seguros, joyas, libretas de ahorro o tarjetas de crédito). Algunos, incluso consiguen ser titulares o disponentes en la libreta de ahorros, o que se les facilite el Pin de la tarjeta de crédito o libreta de ahorros, con la excusa de evitar desplazamientos innecesarios de la persona mayor al banco o caja.

### **No acceda a estas peticiones**

- Desconfíe del cuidador si muestra especial interés por conocer si ha otorgado testamento y quienes han sido designados herederos o le sugiere otorgar testamento con el fin de que pueda legarle todo o parte de sus bienes, en detrimento de otras personas.

**Atrévase a decir:  
"A USTED NO LE INTERESA"**

- Desconfíe también si le pide dinero adicional al sueldo que tengan pactado.

En caso de encontrarse ante estas situaciones, póngalo en conocimiento de sus familiares o allegados, y proceda a interponer una denuncia en la Policía Nacional o Guardia Civil, a fin de que puedan llevarse a cabo las averiguaciones oportunas.

## **13.- Centros de día y residencias**

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

En ambos tipos de centros, el residente o sus familiares han suscrito un contrato previo, que determina el precio del servicio prestado. Fuera de contrato se ofertan otros servicios adicionales (peluquería, podología, etc) que solo se abonan en el momento de ser utilizados.

Se dan casos en los que algún trabajador del centro, e incluso algún residente, tras ganarse la confianza del anciano, le insta para que le entregue documentos como el DNI, la escritura de su vivienda, pólizas de seguros, joyas, libretas de ahorro o tarjetas de crédito, consiguiendo en ocasiones convertirse en titulares o disponentes en la libreta de ahorros, o que se les facilite el Pin de la tarjeta de crédito o libreta, con la excusa de evitarle desplazamientos innecesarios.

### **No acceda a estas peticiones**

Desconfíe también si alguien muestra especial interés por conocer si ha otorgado testamento y a quién ha designado heredero, o le sugiere que otorgue testamento, legándole todo o parte de sus bienes, en detrimento de otras personas. Recuerde:

**Atrévase a decir:**

**“A USTED NO LE INTERESA”**

En caso de encontrarse ante estas situaciones, dígaselo a sus familiares o allegados. Si tiene problemas con un trabajador, póngalo en conocimiento de la dirección del centro. Si el problema es con la dirección del centro y no tiene familiares o allegados, ponga una denuncia en la Policía Nacional o Guardia Civil.

## 14.- Seguros de decesos, enfermedad y hogar

En los seguros es importante saber qué riesgo concreto aseguramos, si realmente lo necesitamos y cuánto vamos a pagar por él. Para que no se prorrogue el seguro, hay que notificarlo fehacientemente a la otra parte con un plazo de preaviso de dos meses de anticipación a la conclusión del periodo del seguro en curso.

### Seguros de decesos

Este seguro, conocido como el de enterramiento, tuvo siempre gran aceptación en España entre la población mayor. Muchos lo contrataron cuando eran jóvenes con la idea de tener el entierro pagado y que los hijos no tuvieran que hacer frente a su coste.

Por error, se cree que el dinero pagado durante todos esos años es acumulativo, y que cuantos más años se haya pagado, mejor entierro se tendrá. Sin embargo, al igual que en un seguro del hogar Vd. paga una prima anual por tener cubierto un riesgo, en este caso paga por tener cubiertos los gastos de entierro hasta el límite pactado en la póliza, es decir, que no acumula un fondo dinerario.

Debe tener en cuenta que, llegada una edad avanzada, las compañías aseguradoras no van a querer contratar el seguro o, si lo hacen a determinada edad, le van a cobrar una prima elevadísima, por lo que debe conocer de antemano el importe de la misma.

Para los supuestos de tener contratado el seguro de decesos, se ha detectado que algunos comerciales de las compañías aseguradoras se personan con asiduidad en los domicilios con el fin de ofrecer seguros complementarios al de decesos (por ejemplo, de accidentes y enfermedad y del hogar). En unos casos, les informan que es obligatorio por ley que también contraten esos seguros y, en otros casos, les sugieren que es muy conveniente para tener una mejor cobertura.

En realidad, la información que se facilita es confusa, creando el temor en la persona mayor de no tener todo cubierto, lo que les lleva a suscribir esos otros seguros o a incrementar las primas.

En muchas ocasiones, se produce también un aumento ficticio de las coberturas para justificar el incremento de las primas, o se ofrecen unas coberturas que no le benefician en nada.

Es necesario que Vd. compruebe (o un familiar o persona de confianza) que en su contrato consta el compromiso por parte de la aseguradora de revalorizar anualmente los capitales asegurados.

En los seguros de decesos sucede con relativa frecuencia que, llegado el momento del fallecimiento, los familiares o el personal de la residencia, si es el caso, avisan a una empresa funeraria antes que a la compañía de seguros. Y después, esta compañía se niega a pagar los gastos de la funeraria.

Debe saber que, cuando se suscribe un seguro de decesos para cubrir los gastos de los servicios funerarios, lo que se contrata es una prestación de servicios y no los de una compañía en concreto, por lo que el beneficiario tiene total libertad para elegir la funeraria que prefiera, aunque la aseguradora tenga concertados los servicios con una determinada empresa. Por ello, si se contrata una funeraria distinta de la que trabaja con la aseguradora, los herederos legales del fallecido, o persona designada a tal efecto en su día por el tomador-asegurado o, en último extremo, aquellos que acrediten haber pagado los gastos originados por el fallecimiento, pueden exigir al asegurador que les abone los gastos ocasionados por tal servicio hasta el límite máximo del capital asegurado.

Si en el plazo de tres meses desde el fallecimiento, la empresa aseguradora no ha abonado el importe de dicho servicio, realizado la reparación o indemnizado su importe en metálico por causa no justificada o imputable, la indemnización se incrementa en un 20 por ciento anual.

Puede suceder que no se utilicen todos los servicios contratados en la póliza. En ese caso, las aseguradoras tienen la obligación de devolver la parte proporcional correspondiente a los servicios no prestados, hasta donde alcance el importe contratado. Este aspecto suele generar bastantes reclamaciones, por lo que, de no conocerlo, la compañía aseguradora se está quedando con un dinero que debería de abonar a los herederos de la persona fallecida.

## **Consejos para contratar un seguro de decesos**

- Si disfruta de una economía holgada o ha suscrito un seguro de vida que ampare a sus familiares tras su fallecimiento, quizá no le interese contratar un seguro de decesos.
- Antes de contratar, solicite presupuesto en aseguradoras y funerarias para ver si en realidad le interesa contratar un seguro de decesos. Valore las ventajas e inconvenientes de unas y otras.
- No se precipite a contratar un seguro de decesos antes de los 40 años. A partir de esa edad, y a una media de 6 euros mensuales, al cumplir los 80 años habrá pagado casi 3.000 euros, cantidad suficiente para tener un entierro digno. Eso sí, si desea contratar un seguro de este tipo, no lo deje para más adelante, puesto que las aseguradoras no admiten altas una vez alcanzados los 65 ó 70 años.
- Compruebe que en el contrato consta el compromiso de la aseguradora de revalorizar anualmente los capitales asegurados. Lea detenidamente la póliza antes de firmarla y pregunte sobre los términos que no entienda. El seguro de decesos no es un fondo en el que se acumula el capital que Vd. ha ido pagando durante años.
- Si suscribe este tipo de seguro, informe a sus familiares del número de póliza, la compañía aseguradora y el teléfono de atención 24 horas al que llamar para el caso de fallecimiento. Debe guardarse la copia de la póliza y el último recibo del pago de la prima.
- En caso de fallecimiento en el hospital o en la residencia, se puede llamar a la funeraria que más interese, no a la que indique el personal. Si no se conoce ninguna funeraria, en los hospitales y residencias deben facilitarle un listado con todas las funerarias. Desconfíe si le indican una en concreto, deben ser los familiares, si no lo especificó el difunto, quienes decidan la funeraria que contratan. En las cercanías de los hospitales suelen haber representantes de las funerarias que se ofrecen a realizar el servicio: no contrate al primero que se le ofrezca y solicite precios de otras funerarias antes de decidirse.

## Seguros de enfermedad

Resulta frecuente que le ofrezcan seguros de enfermedad y de accidentes como complementario al de decesos.

Intentarán convencerle de los beneficios de este seguro dado su estado de salud, ya que aprovechan la coyuntura de ser mayor y, por tanto, más proclive a padecer enfermedades. Lo que evitan es informarle de los periodos de carencia excesivamente largos para la prestación de determinados servicios, y no le dejan claro qué prestaciones están cubiertas por el seguro. También como gancho, suelen ofrecer un precio interesante (dadas las prestaciones), pero no le informan que ese importe es una oferta y pasados unos meses, el precio será muy superior.



## Seguros del hogar

Aunque es muy recomendable tener un seguro del hogar que cubra los posibles siniestros de su vivienda, la mayoría de las personas ya lo tienen suscrito. A pesar de ello, los comerciales intentarán ofrecerle mayores prestaciones, aunque ello suponga un incremento de precio. Como normalmente se desconoce el alcance de las coberturas contratadas, probablemente le estén ofreciendo un seguro de idénticas características al que ya tiene contratado.



Como norma general, siempre que desee suscribir un seguro o ampliar la cobertura del que tenga, exija una propuesta de seguro por escrito, con descripción del contenido e importe de las primas, así como periodos de carencia.

Si Vd. no entiende el alcance de la cobertura, consúltelo con un familiar, amigos, o solicite el asesoramiento a través de una asociación de consumidores.

Es imprescindible no firmar ningún documento sin saber lo que se firma.

No facilite sus datos bancarios para que puedan pasarle al cobro la prima correspondiente.



## 15.- Seguridad Social, Agencia Tributaria, Ayuntamiento y Gobierno de Aragón

Puede que reciba llamadas telefónicas de personas que dicen actuar en nombre de las administraciones públicas.

La administración pública nunca se personará en su domicilio ni le llamará por teléfono para ofrecerle servicios o comprobar datos relativos a su pensión e ingresos, ni le solicitará que facilite su número de cuenta bancaria.

La administración pública siempre se pondrá en contacto con el ciudadano a través de correo.



## IV. INFORMACIÓN PREVIA AL CONTRATO Y EJERCICIO DEL DERECHO DE DESISTIMIENTO

Tanto si compra voluntariamente el producto como si se ve forzado a comprarlo (atrévase a decir “no”), Vd. debe disponer de forma gratuita de una información previa al contrato, que deberá ser la siguiente:

- Nombre, razón social y domicilio completo del responsable de la oferta comercial, así como la dirección completa de la empresa.
- Precio completo, incluidos los impuestos. Si se ofrece financiación, deben figurar los gastos que se repercutan al consumidor por los servicios de financiación u otras condiciones de pago.
- Fecha de entrega, ejecución del contrato y duración.
- Procedimiento de que dispone el consumidor para poner fin al contrato.
- Garantías ofrecidas.
- Lengua o lenguas en las que podrá formalizarse el contrato.
- Existencia del derecho de desistimiento que pueda corresponder al consumidor y usuario, así como el plazo y forma de ejercitarlo.
- Si en el contrato no figura la información sobre el derecho de desistimiento, el plazo para su ejercicio será de tres meses a contar desde que se entregó el bien contratado o se hubiera celebrado el contrato si el objeto de éste fuera la prestación de servicios.
- El ejercicio del derecho de desistimiento no implicará gasto alguno para el consumidor y usuario.

- Si hubiere financiado total o parcialmente el precio a abonar por el contrato suscrito (mediante crédito concedido por el empresario contratante, o por parte de un tercero previo acuerdo de éste con el empresario contratante), el ejercicio del derecho de desistimiento implicará al tiempo la resolución del crédito sin penalización alguna para el consumidor.

## El derecho de desistimiento

El derecho de desistimiento es la facultad que Vd. tiene como consumidor y usuario de dejar sin efecto el contrato celebrado en los supuestos previstos legal o reglamentariamente y cuando así se reconozca en la oferta, publicidad o en el propio contrato. El plazo para ejercitar el desistimiento es un mínimo de siete días hábiles (si el empresario le hubiera informado de ello) desde la recepción del bien objeto del contrato o desde la celebración de éste si el objeto del contrato se refiere a la prestación de servicios.



## V. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Asociación de consumidores:** Las asociaciones de consumidores y usuarios tienen como finalidad la defensa de los intereses de los consumidores y usuarios, bien con carácter general, bien en relación con productos o servicios determinados.
- **Consumidores y usuarios:** La Ley 16/2006 de 28 de diciembre de Protección y Defensa de los Consumidores y Usuarios de Aragón dispone que tienen la consideración de consumidores y usuarios las personas físicas o jurídicas y las entidades asociativas sin personalidad jurídica que, en concepto de destinatarios finales, adquieren, utilizan o disfrutan productos, bienes o servicios de naturaleza pública o privada. No tienen la condición de consumidores y usuarios los sujetos anteriores cuando adquieren, utilizan o disfrutan bienes, productos o servicios con el fin de integrarlos en la organización o ejercicio de una actividad empresarial, profesional o de prestación de servicios. Por tanto, no son consumidores según la ley, los empresarios, los profesionales, comerciantes.
- **Defensor del cliente bancario:** Es la primera instancia a la que debemos acudir cuando tenemos un problema con un banco o caja de ahorros. Sus decisiones son vinculantes para las entidades. Los propios bancos o cajas de ahorro eligen a la persona que desempeña el cargo. Cualquier cliente tiene derecho a solicitar los servicios del defensor si estima que el banco ha tenido un trato negligente o injusto, sea por fallos en operaciones, incumplimiento de contratos o servicios bancarios en general.
- **Derecho de desistimiento:** Es la facultad que tiene el consumidor y usuario de dejar sin efecto el contrato celebrado. El plazo para ejercitarlo es de siete días hábiles (si figura en el contrato esta posibilidad) o de tres meses (si no figura en el contrato esta información).
- **Engaño:** Acción que comete una persona cuando induce a creer a otra lo que no es.
- **Estafa (Delito de):** Cometen estafa los que, con ánimo de lucro, utilizan engaño bastante para producir error en otro, induciéndolo a realizar un acto de disposición en perjuicio propio o ajeno.
- **Fraude:** Engaño, inexactitud consciente, abuso de confianza que produce o prepara un daño generalmente material.

- **Hoja de reclamaciones:** Las hojas de reclamaciones son un medio que permite a los consumidores expresar sus quejas en materia de consumo y que éstas lleguen a la Administración. Tienen obligación de tenerlas y ponerlas a disposición del consumidor o usuario que las solicite, todos los establecimientos abiertos al público o que ofrezcan sus servicios, y deben publicitar su existencia en un lugar visible con la frase: “Existen hojas de reclamaciones a disposición del consumidor y usuario”, en castellano, inglés y francés.
- **Mercado liberalizado:** La empresa comercializadora compra electricidad directamente a los productores, contratando el transporte y la distribución hasta los consumidores finales. El consumidor compra la energía a la empresa comercializadora, pagando por ella un precio pactado libremente entre ambas partes.
- **Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC)** del Ayuntamiento de Zaragoza, desarrolla las siguientes funciones:
  - Informar, ayudar y orientar a los consumidores y usuarios para el adecuado ejercicio de sus derechos.
  - Realizar tareas de educación y formación en materia de consumo.
  - Realizar campañas informativas para un mejor conocimiento de los consumidores y obligaciones, contando para ello con la colaboración de las asociaciones de consumidores y usuarios.
  - Disponer de la documentación técnica y jurídica en materia de consumo.
  - Recibir, registrar y acusar recibo de denuncias y reclamaciones de los consumidores y usuarios, así como de las solicitudes de arbitraje y elevarlas a los órganos correspondientes
- **Phising:** El "*phishing*" es una modalidad de estafa con el objetivo de intentar obtener de un usuario sus datos, claves, cuentas bancarias, números de tarjeta de crédito, identidades, etc. Resumiendo "todos los datos posibles" para luego ser usados de forma fraudulenta.
- **Prima:** Es el precio o cantidad que debemos de pagar por el seguro.
- **Sistema Arbitral de Consumo:** Es un sistema consistente en un procedimiento extrajudicial voluntario, en el que se encomienda a un Colegio Arbitral la resolución de una controversia entre consumidores y empresarios o comerciantes, y tiene la misma eficacia que una

sentencia judicial. Con este Sistema se atienden las reclamaciones de los consumidores y usuarios, en relación a sus derechos legalmente reconocidos.

- **Slamming:** Es el término que se emplea par describir el cambio de compañía de telecomunicaciones sin la autorización del cliente, utilizando técnicas fraudulentas.
- **Tarifa de último recurso (TUR):** Es el precio único que pueden cobrar las Comercializadoras de Último Recurso (CUR) a los consumidores que tienen derecho a esa tarifa a partir del 1 de julio de 2009. Dicha tarifa viene establecida por el Gobierno.
- **Testamento:** Es el acto por el cual una persona dispone para después de su muerte de todos sus bienes o parte de ellos.
- **Unión de Consumidores de Aragón (UCA):** La UCA es una asociación declarada de Utilidad Pública por el Ministerio del Interior según Orden de 11 de julio de 2001; declarada de Interés Ciudadano Municipal de Zaragoza, por acuerdo en el pleno de 27 de octubre de 2006 y declarada de Interés Público Municipal de Zaragoza, en el pleno 26 de octubre de 2007.  
Está inscrita en el Registro de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de la Comunidad Autónoma de Aragón con el nº 08-98 y en el Registro Municipal de Entidades Ciudadanas del Ayuntamiento de Zaragoza con el N°: 165.

## VI. DIRECCIONES DE INTERÉS

- **Unión de Consumidores de Aragón (UCA)**  
C/ Alfonso I, 20, Entlo Centro  
Tlfo: 976397602  
50003 Zaragoza  
[www.ucaragon.com](http://www.ucaragon.com)  
[info@ucaragon.com](mailto:info@ucaragon.com)
- **Oficina Municipal de Información al Consumidor del Ayuntamiento de Zaragoza (OMIC)**  
Plaza del Pilar 18  
Tlfo: 976724676  
50071 Zaragoza  
[www.zaragoza.es](http://www.zaragoza.es)  
[omic@zaragoza.es](mailto:omic@zaragoza.es)
- **Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Zaragoza**  
Plaza del Pilar 18, 3ª planta  
Tlfo: 976724729  
50071 Zaragoza  
[www.zaragoza.es](http://www.zaragoza.es)  
[jac@zaragoza.es](mailto:jac@zaragoza.es)
- **Junta Arbitral de Consumo del Gobierno de Aragón (Dirección General de Consumo)**  
Vía Universitas 36, 6ª planta  
Tlfo: 976715610  
50003 Zaragoza  
[www.aragon.es](http://www.aragon.es)
- **Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (SETSI)**  
Capitán Haya 41  
Tlfo: 901336699  
28071 Madrid  
[www.minetur.gob.es](http://www.minetur.gob.es)
- **Comisión para la Supervisión de los Servicios de Tarificación Adicional**  
Capitán Haya 41  
Tlfo: 901336699  
28071 Madrid  
[www.minetur.gob.es](http://www.minetur.gob.es)
- **Servicio de Reclamaciones del Banco de España (SRBE)**  
C/ Alcalá 48  
Tlfo: 901545400  
28014 Madrid  
[www.bde.es](http://www.bde.es)  
[clientebanca@bde.es](mailto:clientebanca@bde.es)
- **Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP)**  
Pº de la Castellana 44  
Tlfo: 913397000  
50003 Zaragoza  
[www.dgsfp.meh.es](http://www.dgsfp.meh.es)  
[reclamaciones.seguros@mineco.es](mailto:reclamaciones.seguros@mineco.es)

# ¡NO!

