

**El estudio realizado por la Asociación muestra que las llamadas telefónicas con interés comercial son la práctica más frecuente. Casi la mitad de la muestra recibe llamadas todas las semanas.**

La Unión de Consumidores de Málaga, bajo proyecto subvencionado por el Área de Comercio del Ayuntamiento de Málaga, lleva a cabo una campaña informativa - Los derechos no se jubilan - con el objetivo de informar sobre Consumo a personas de la Tercera Edad, así como de conocer más sobre su percepción como personas consumidoras. De esta forma, para analizar la vulnerabilidad de las personas mayores ante empresas o comercios, se dispuso una encuesta de la que ahora se extraen las siguientes conclusiones:

La frecuencia de las llamadas comerciales es notablemente superior a las visitas domiciliarias.

Un alarmante 44,7 % de las personas encuestadas afirma que **recibe llamadas comerciales todas las semanas.**

Entre los productos ofrecidos destaca de forma aplastante **los servicios de telecomunicaciones**, con un 80,8 %, seguidos de los servicios de suministro eléctrico que obtiene un 48,9 %. De estos datos podemos deducir que la edad no influye notablemente en la tipología de productos ofrecidos, ya que ambos son servicios que se ofertan a todas las personas consumidoras, de cualquier rango de edad. Sí se aprecia un alto porcentaje en la frecuencia de la oferta de seguros de salud, con un 42,6 %.

Otro dato preocupante obtenido se encuentra relacionado con el respeto por parte de los comercios ante la negativa de las personas consumidoras a una oferta concreta sobre la contratación de un determinado producto. Al respecto, **el 52,3% de la muestra afirma que los comercios continúan insistiendo tras la primera negativa**, hasta que la misma es expresada de manera firme y rotunda.

Aunque el resultado sea inferior, no es nada insignificante el porcentaje de personas encuestadas que, pese a haber manifestado su negativa en varias ocasiones y de manera

firme y rotunda, continúan siendo presionados por comerciales que no respetan su libre decisión, alcanzando el 23,4 % de la muestra.

**El 76,6 % de los/as participantes en el estudio opina que las personas mayores son más vulnerables como personas consumidoras** Tan sólo un 4,3 % opina que no existe relación entre la edad y la vulnerabilidad de la persona consumidora.

**El 83 % de las personas encuestadas afirma que el tamaño de la letra de los contratos, facturas y otros documentos incrementan la vulnerabilidad** de las personas consumidoras de mayor edad, conllevando contrataciones no deseadas, estafas y engaños.

Además del tamaño de la letra, **la predisposición actual por el uso de nuevas tecnologías en la contratación, uso de servicios, facturación y atención al consumidor** también incrementa esta vulnerabilidad, según un 66% de la muestra.

Según el 63,8 %, esta predisposición por el uso de las nuevas tecnologías dificulta, incluso llega a impedir, el acceso a las personas mayores consumidoras.

**El 72,3 % de la muestra opina que las personas mayores consumidoras necesitan una especial protección** ante contrataciones no deseadas, estafas o engaños.

Según la edad de la persona encuestada, se producen diferencias significativas en las respuestas dadas en algunas preguntas. Así:

**El 100% de las personas mayores de 75 años encuestadas se siente más vulnerable por su condición de persona mayor consumidora**, frente al 87,5 % de las menores de 60 años, y el 61,9 % de aquellos entre 60 y 75 años.

En cuanto a la tipología de los productos ofertados por los comerciales, **el 100% de las personas mayores de 75 años encuestadas ha recibido ofertas del servicio del**

### **suministro eléctrico**

seguido de un 61,9 % de las personas de entre 60 y 75 años, frente al 33,33% de las menores de 60 años.

Siguiendo con la tipología de los productos que son ofrecidos, **también el 100% de las personas mayores de 75 años encuestadas ha recibido ofertas de seguros de salud**, frente al 19.05% de aquellos de entre 60 y 75 años, y el 54,17% de las menores de 60 años.

En la frecuencia de la **oferta de aparatos de salud (audífonos, colchones terapéuticos, etc.)**, **sólo el 4,17% de las personas menores de 60 años encuestadas afirma haber recibido este tipo de ofertas**, seguido por un 23,81% de aquellos de entre 60 y 75 años. En cambio, en las personas consumidoras mayores de 75 años el porcentaje sube al 50 %.

En relación con la frecuencia en la oferta de servicios de telecomunicaciones, la balanza se inclina hacia el lado opuesto, recibiendo las personas consumidoras mayores de 75 años hasta un 33% menos.

Por último, con respecto a la presión a la contratación pese a haber manifestado su negativa, **el 100% de las personas mayores de 75 años ha tenido que reiterar su negativa de forma más firme y rotunda**

. A pesar de ello, el 50 % afirma que ni con esas su negativa ha sido respetada, continuando los comerciales con la insistencia. En los otros grupos de edad este último porcentaje se reduce al 23,81% de las personas de entre 60 y 75 años, y el 20,83% de las menores de 60 años.

La campaña también incluye un folleto informativo que recoge información de gran interés en las áreas de Consumo que más afectan a las personas mayores: visitas comerciales, contratos a distancia, revisiones domésticas, etc. El documento se encuentra disponible para su descarga en nuestra página web:

<http://unionconsumidores.com/index.php/formacion/658-folleto-los-derechos-no-se-jubilan-2020>

Además, la pasada semana se celebró un taller online también destinado a este sector de la población. El vídeo se encuentra publicado en nuestro canal de Youtube: <https://www.youtube.com/watch?v=KqHI0B00k5A>

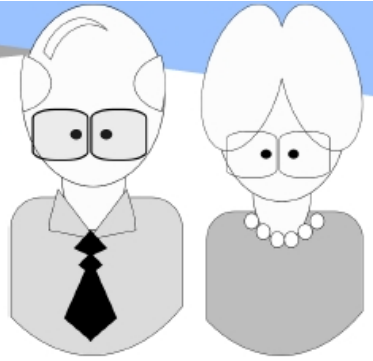
\*Muestra:

**Sexo:** Mujer: 66%; Hombre: 31,9%; Prefiero no decirlo: 2,1%

**Edad:** Menor de 60 años: 51,1%; Entre 60 y 75 años: 44,7%; Más de 75 años: 4,3%

**Nivel de estudios:** Sin estudios: 2,1%; Estudios básicos o primarios: 14,9%; Formación profesional: 34%; Estudios universitarios: 46,8%; Bachiller: 2,1%.

Campaña Informativa sobre  
Derechos Básicos y  
recomendaciones para  
personas consumidoras en  
jubilación, pensionistas y/o  
de la Tercera Edad



# Los derechos no se JUBILAN

***Haz oír tus derechos***

**DESDE 1985  
SOMOS TU ALTAVOZ**

Un proyecto de:



Subvencionado por:

