



# GUÍA DEL AULA DE ENVEJECIMIENTO ACTIVO DEL SEPAD

ESCUELA DE CUIDADOS Y SALUD DE EXTREMADURA

*“Dí Sí al Bien-vejecer”*



JUNTA DE EXTREMADURA







# GUÍA DEL AULA DE ENVEJECIMIENTO ACTIVO DEL SEPAD

ESCUELA DE CUIDADOS Y SALUD DE EXTREMADURA

GUÍA DEL AULA DE ENVEJECIMIENTO ACTIVO DEL SEPAD. ESCUELA DE CUIDADOS Y SALUD DE EXTREMADURA

**Edita:** SEPAD

Vicepresidencia Segunda y Consejería de Sanidad y Servicios Sociales

**Coordinación de la publicación:**

Lorena Olivera Santa-Catalina

**Equipo de autoras:**

Juana Núñez y Ascensión Osorio (Psicólogas, área habilidades sociales-assertividad), María Regalado (Enfermera experta en uroginecología y obstetricia y Fisioterapeuta, área sexualidad) y Técnicos del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor.

**I.S.B.N.:** 978-84-09-09342-7

**Depósito Legal:**

BA-246-2020

**Diseño, Maquetación e Impresión:**

Artes Gráficas Rejas

# ÍNDICE

---

Prólogo .....	7
Presentación y agradecimientos .....	7
Contenidos de la guía:	
• Sexualidad saludable en personas mayores	
Hablemos de “eso” .....	9
• Habilidades Sociales. Asertividad.....	27
• Consumo y Defensa de los Derechos .....	35



# PRÓLOGO

---

**M**e complace presentar la guía didáctica del Aula de Envejecimiento Activo del SEPAD (Servicio Extremeño de Promoción de la Autonomía y Atención a la Dependencia) adscrita a la Escuela de Cuidados y Salud de Extremadura que recoge los contenidos impartidos en dicho aula durante su primer año de andadura.

Este aula emerge, desde el ámbito de los servicios sanitarios y sociales, como un proyecto pionero cuya finalidad es promover la participación de la ciudadanía y la concienciación sobre el autocuidado en salud entre el sector de personas de más edad para favorecer la autonomía y mejorar su calidad de vida.

Dicha meta se consigue mediante procesos de formación apoyados por expertos y expertas en diversas materias, con pedagogías activas como la metodología del aprendizaje entre iguales y desde una concepción de la salud basada en el modelo salutogénico que reconoce la capacidad de las personas para incrementar el control sobre su salud y mejorarla.

Estos planteamientos llevan implícito el reconocimiento de la protección de la salud como un derecho de toda la población extremeña y, al tiempo, el deber de las Administraciones Públicas de garantizar este derecho poniendo a disposición de la ciudadanía el conjunto de recursos necesarios para su consecución; entre ellos, se encuentra el Aula de Envejecimiento Activo del SEPAD.



Implicando uno de los recursos más valiosos de la sociedad, como es el colectivo de personas mayores, el aula nace para reconocer su potencial como sujetos de aprendizaje a lo largo de toda la vida, para hacerles proactivos ante sus cuidados, para ofrecerles el protagonismo que merecen y para poner sus conocimientos y experiencia al servicio de la comunidad, transformándola y humanizándola.

Actualmente, el aula se encuentra desarrollando su actividad a pleno rendimiento y al albor de los primeros resultados de la experiencia, puede augurarse una sostenibilidad en el tiempo porque, creo firmemente, que las personas empoderadas son la pieza clave de un sistema social y de sanidad pública con excelencia.

Mucho éxito para este largo recorrido que está por venir y toda mi gratitud a todos y todas quienes habéis hecho posible este proyecto creado por y para las personas de edad.

***José María Vergeles Blanca***  
*Vicepresidente Segundo*  
*Consejero de Sanidad y Servicios Sociales de la Junta de Extremadura*



# PRESENTACIÓN

---

Tienes ante tus ojos una guía, algo que, por definición, dirige o encamina hacia un fin. Pero no es solo eso. Es una representación de la voluntad y conocimiento de un equipo interdisciplinar que pretende mostrar a la persona lectora un trabajo realizado con ilusión, humildad y responsabilidad como profesionales del sector público.

Esta guía ha sido diseñada para el aula de Envejecimiento Activo del SEPAD que pertenece, a su vez, a la Escuela de Cuidados y Salud de Extremadura.

Su objetivo es promover la concienciación sobre el autocuidado en salud, entendiendo ésta desde un prisma integral, es decir, abarcando el área física, psicológica-emocional, la socioeducativa y la comunitaria.

Para ello, para prevenir la enfermedad y favorecer la autonomía, expertos de diversas materias han desarrollado un proceso de instrucción ante diferentes grupos de personas de más edad, adscritos a los centros de mayores de gestión directa del SEPAD. Éstos han participado de manera voluntaria en acciones formativas y se han convertido en “agentes de salud” tras el proceso, lo que significa que son un colectivo cualificado y empoderado capaz de transmitir los conocimientos adquiridos ante sus iguales para conseguir lo que el lema del aula expresa: DI SÍ AL “BIENVEJECER”.

Los contenidos de estas acciones formativas estructuran la guía y aglutinan temas de sexualidad saludable, un campo transversal para reforzar su función docente que versa sobre habilidades sociales y otro bloque sobre consumo y defensa de derechos.



El marco teórico y pedagógico sobre el que se sustentan dichos temas es el modelo salutogénico o “de génesis de la salud”. Su origen data de la década de los 60, cuando se desarrollaron las primeras políticas públicas orientadas a la promoción de hábitos saludables y se introdujo la participación comunitaria en la planificación e implementación de las acciones de salud. Este modelo se define como el proceso que permite a las personas mantener e incrementar el control sobre su salud para mejorarla, por lo que encaja perfectamente con la filosofía de nuestro aula.

En definitiva, hemos intentado, de una forma sencilla, recoger en esta guía unas fichas didácticas que sirvan a los agentes de salud en el desarrollo de sus sesiones formativas ante sus iguales, pero que también pueden ser un instrumento para profesionales que pretendan divulgar un mensaje clave: la necesidad de responsabilizar a la ciudadanía de sus cuidados en salud o “ciudadanizar”.

Por último quiero incluir en esta presentación un sincero agradecimiento a:

- a mis superiores por confiar en mí y apoyarme en todo lo relativo al proyecto.
- a mis compañeras del SEPAD en Mérida por compatibilizar sus tareas laborales con la impartición de la formación. Y a mi compañera auxiliar por sus gestiones organizativas y de visibilidad del aula.
- a mis compañeras y compañero de los centros de mayores de gestión directa por su motivación, profesionalidad y compromiso.
- a Fundesalud y la empresa de artes gráficas por facilitar siempre el trabajo.
- a la coordinadora de la Escuela por invitarnos a participar y por su colaboración permanente.
- a las compañeras y compañero técnicos del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor: Paula Díaz Rosas, María Isabel Mateos Pizarro y Serafín Santas Seara porque su buen hacer que ha quedado patente en cada una de sus intervenciones.
- y, por supuesto, a todas las personas mayores participantes en el aula, “agentes de salud”, por su disponibilidad, entusiasmo y compartir su saber cada día.



# SEXUALIDAD SALUDABLE EN PERSONAS MAYORES HABLEMOS DE “eso”

AULA DE ENVEJECIMIENTO ACTIVO



## DEFINICIONES

- **SEXO:** Condición orgánica, masculina o femenina, de los animales y las plantas. Órganos sexuales. Actividad sexual.
- **ERÓTICA:** Pertenciente o relativo al amor o al placer sexual. Sentir una fuerte atracción que excita el deseo sexual.
- **SEXUALIDAD:** Conjunto de condiciones anatómicas y fisiológicas que caracterizan a cada sexo.
- **TRANSEXUAL:** persona que se ha sometido a tratamiento hormonal y quirúrgico para adquirir la apariencia física de las personas del sexo opuesto.
- **SALUD SEXUAL:** *“Un estado de bienestar físico, emocional, mental y social relacionado con la sexualidad” (OMS).*





## ORIENTACIÓN SEXUAL

- **HOMOSEXUAL:** persona que siente atracción sexual o emocional hacia personas del mismo sexo. • **HETEROSEXUAL:** persona que siente atracción sexual o emocional hacia personas del sexo opuesto.
- **MONOSEXUALIDAD:** atracción emocional o sexual hacia un determinado género (homosexual o heterosexual).
- **PANSEXUAL:** atracción sexual independientemente de su sexo y su género.
- **DEMISEXUAL:** atracción sexual con personas con las que se establecen lazos emocionales estables y de cierta duración.
- **BISEXUAL:** atracción por ambos sexos. • **ASEXUAL:** falta de atracción sexual, por lo que no se catalogan en parámetros de la orientación sexual.
- **POLISEXUALIDAD:** atracción sexual o emocional hacia varios grupos de personas de determinado sexo. • **POLIAMOR:** relaciones simultánea con varias personas.

## ENFERMEDAD Y SEXUALIDAD



~~SAL~~ ~~TABACO~~  
~~ALCOHOL~~ SEXO  
**¡SÍ!**



## ENFERMEDADES DEL APARATO CARDIOVASCULAR:

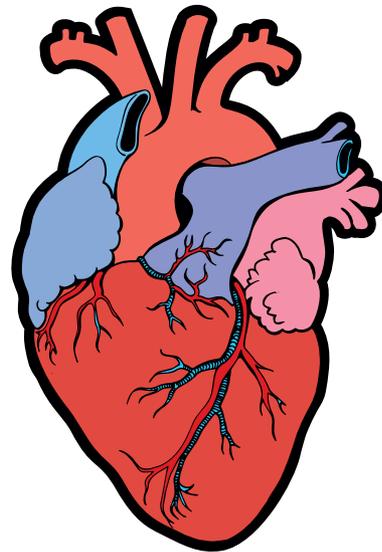
HIPERTENSIÓN ARTERIAL – CARDIOPATÍA- MALA CIRCULACIÓN

## CONSECUENCIAS DE ESTAS ENFERMEDADES EN LA SEXUALIDAD:

- Disminución de la cantidad de sangre en los genitales y eso provoca sequedad, dificultad en erección, fatiga, etc.
- 30 - 50 % de los casos de disfunción eréctil.

### ¿Cómo contrarrestar estos efectos?

- Estilo de vida saludable.
- Seguir recomendaciones sanitarias.
- Consultar a profesional sanitario.

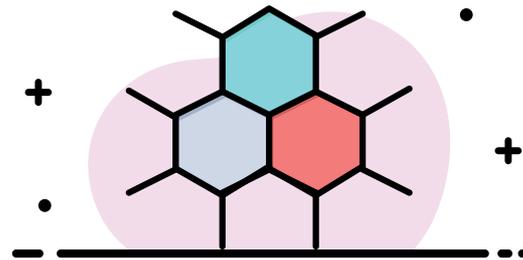


## ENFERMEDADES METABÓLICAS:

DIABETES MELLITUS (DM) -OBESIDAD-ALTERACIÓN HORMONAL

### CONSECUENCIAS DE ESTAS ENFERMEDADES EN LA SEXUALIDAD:

- **DM:** alteración en vasos sanguíneos, neuropatías y cambios en la libido.
- **Obesidad:** dificultad de movimiento, fatiga, dificultad en relaciones, sequedad, cambios libido, dificultad erección.
- **Alteración hormonal:**
  - Testosterona
  - Estrógenos
  - Estradiol



### ¿Cómo contrarrestar los efectos de la diabetes?

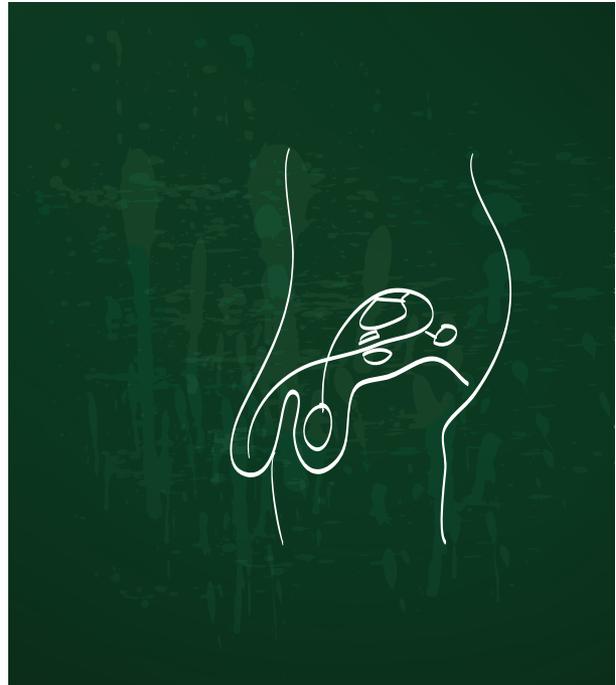
- Buen control de la glucosa, lubricantes de base acuosa, test de glucosa en sangre antes del sexo.

## ENFERMEDADES DEL APARATO GENITOURINARIO:

- **Patologías más comunes:** prolapso, incontinencia urinaria y/o fecal, cicatrices, debilidad muscular, cirugías, dolor, disfunciones sexuales, cáncer, hiperplasia benigna de próstata, neuropatías...

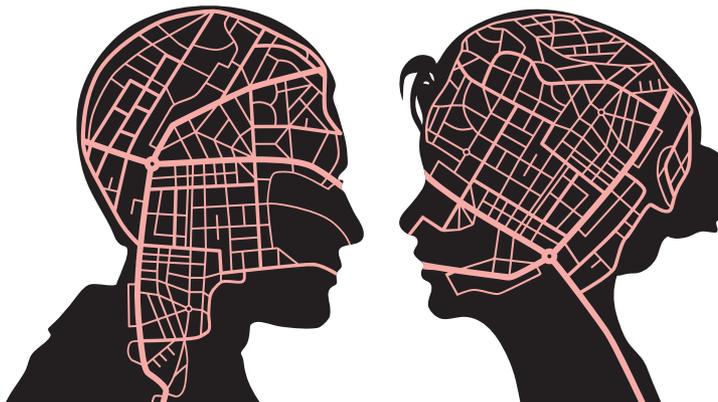
### ¿Cómo contrarrestar estos efectos?

- Posturología.
- Fisioterapia – suelo pélvico.
- Lubricantes.
- Masajes.
- Gimnasia abdominal hipopresiva (si no hay hipertensión arterial).
- Bolas chinas...



## TRASTORNOS PSICOLÓGICOS:

- Depresión y ansiedad.
- Baja autoestima y percepción distorsionada del yo.
- Falta de deseo sexual.
- Incapacidad de lograr excitación.
- Falta de orgasmo o clímax sexual.
- Relaciones sexuales dolorosas.



## ENFERMEDADES DEL APARATO LOCOMOTOR:

- Artrosis, prótesis, fracturas, dolor, disminución de movilidad...



## BENEFICIOS DEL SEXO después de los 60

- La excitación y el orgasmo aumentan la oxitocina y reduce el cortisol. Estas hormonas reducen el estrés y la ansiedad.
- El sexo alivia el insomnio.
- Combate la sequedad vaginal.
- Ayuda a prevenir el cáncer de próstata.
- Reduce la intensidad de las migrañas.
- Fortalece la relación emocional de las parejas.
- Mejora el sistema inmune.
- Favorece un estado de ánimo vital y optimista.



- La piel se vuelve más tersa.
- Combate el resfriado y la gripe.
- 30 minutos de acción sexual queman hasta 100 calorías.
- Reduce el dolor por la secreción de endorfinas.
- Refuerza la salud cardiovascular.
- Aumenta la autoestima.
- En definitiva...mejora la calidad de vida.



## ÓRGANO SEXUAL POR EXCELENCIA



EL ÓRGANO SEXUAL MÁS  
IMPORTANTE ESTÁ...  
ENTRE LAS...OREJAS

- El cerebro es el “órgano sexual” más sensible del cuerpo.
- El deseo sexual comienza en el cerebro.
- Estimula el flujo sanguíneo a los órganos sexuales.
- Las sensaciones de placer se producen en el cerebro.



## OBTENCIÓN DE PLACER

- Masturbación.
- Sexo.
- Sexo tántrico.
- Fantasía.
- Juegos sensoriales y caricias.
- Masajes relajantes o excitantes, con aceite, objetos...
- Duchas y baños.



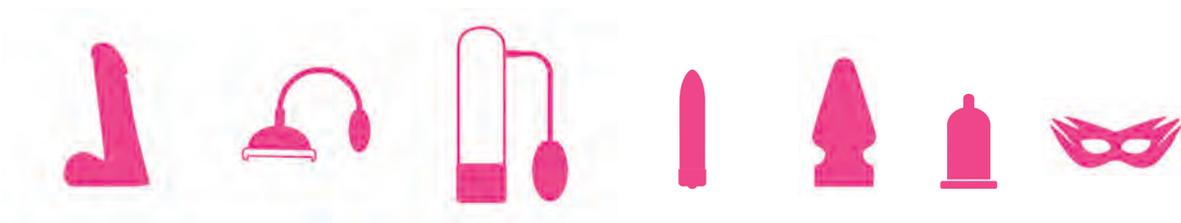
## ¿CÓMO MEJORAR NUESTRA VIDA SEXUAL?

- Manteniendo unos hábitos saludables.
- Ejercicios de Kegel.
- Gimnasia abdominal hipopresiva.
- Fisioterapia de suelo pélvico.
- Terapia con profesionales de la sexología y psicología.
- Practicando mucho sexo.
- Masturbación.
- Comunicar nuestras necesidades y deseos a la pareja.
- Toma de medicación (con prescripción facultativa).
- Se recomienda tener precauciones al mantener sexo en el agua porque aumenta el riesgo de padecer infecciones urinarias.



## AYUDAS TÉCNICAS

- Vibradores.
- Fundas vaginales.
- Juegos.
- Estimuladores.
- Succionadores.
- Bolas chinas.
- Pesarios – conos.
- Adaptadores.
- Cinturones para estimular.
- Lubricantes de base acuosa, silicona para sexo anal o aceites.

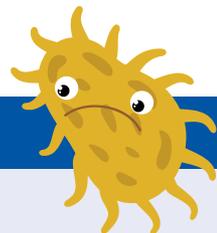


## POSTUROLOGÍA

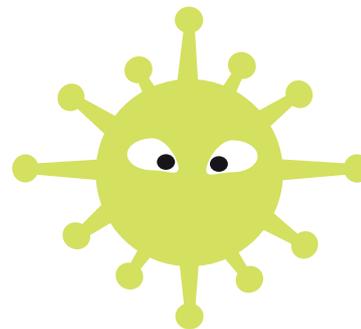
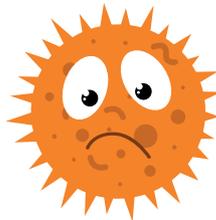
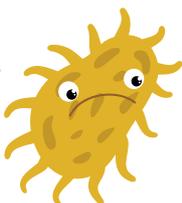
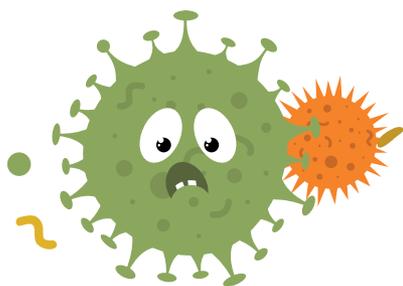
- **La silla:** para disminuir problemas de disfunción eréctil y estimulación del clítoris.
- **Andrómaca:** más acceso a genitales para retardar la eyaculación.
- **Misionero:** penetración profunda, cómoda, menor cansancio, mayor afectividad al estar mirando el rostro.
- **A gatas:** penetración profunda, punto g, acceso a genitales.
- **Fusión:** mejor control eyaculatorio, estímulo genital (fatiga con facilidad).
- **De pie:** estímulo genitales, punto g.
- **Variantes:** a gatas (los 2 tumbados, uno de pie), andrómaca (los dos de frente).



## ENFERMEDADES DE TRANSMISIÓN SEXUAL



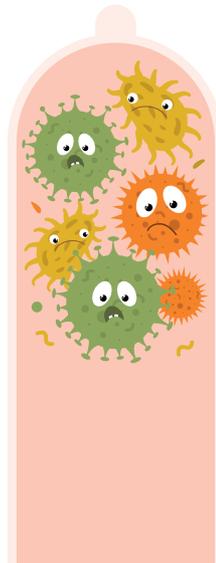
ENFERMEDAD	PRODUCIDA POR	SÍNTOMAS
<b>Sífilis</b>	Bacteria	1º llagas en área genital (chancro) 2º erupción cutánea Aparición de síntomas más tardíos: tumores, ceguera y parálisis; daños en el sistema nervioso y otros órganos. Puede provocar la muerte.
<b>Gonorrea</b>	Bacteria	Dolor, secreción - flujo amarillo verdoso, también en la garganta.
<b>Clamidias</b>	Bacteria	Dolor e inflamación (sexo, urogenital), flujo vaginal anormal, pus o secreción lechosa o acuosa del pene.
<b>Herpes genital</b>	Virus	Asintomático, ardores o picores. Dificultad para orinar porque la hinchazón bloquea la uretra.
<b>Tricomanirosis</b>	Parásito	Flujo vaginal verde, amarillo, gris, espumoso o fétido, sangrado, vaginitis, inflamación, dolor durante las relaciones sexuales.



ENFERMEDAD	PRODUCIDA POR	SÍNTOMAS
<b>Molluscum contagiosum</b>	Virus	Verrugas en el área de infección, indoloros, prurito, irritación, hinchazón o enrojecimiento.
<b>Hepatitis B</b>	Virus	Malestar general, patología hepática.
<b>VIH- SIDA</b>	Virus de inmunodeficiencia humana	Depende de la evolución de la enfermedad, destruye células del sistema inmunitario.
<b>VPH</b>	Virus del papiloma humano	Verrugas en forma de coliflor, benignas, algunas infecciones son de alto riesgo. Puede provocar cáncer si no se tratan.

## PREVENCIÓN ETS

- Preservativo masculino
- Preservativo femenino
- Barreras bucales de látex



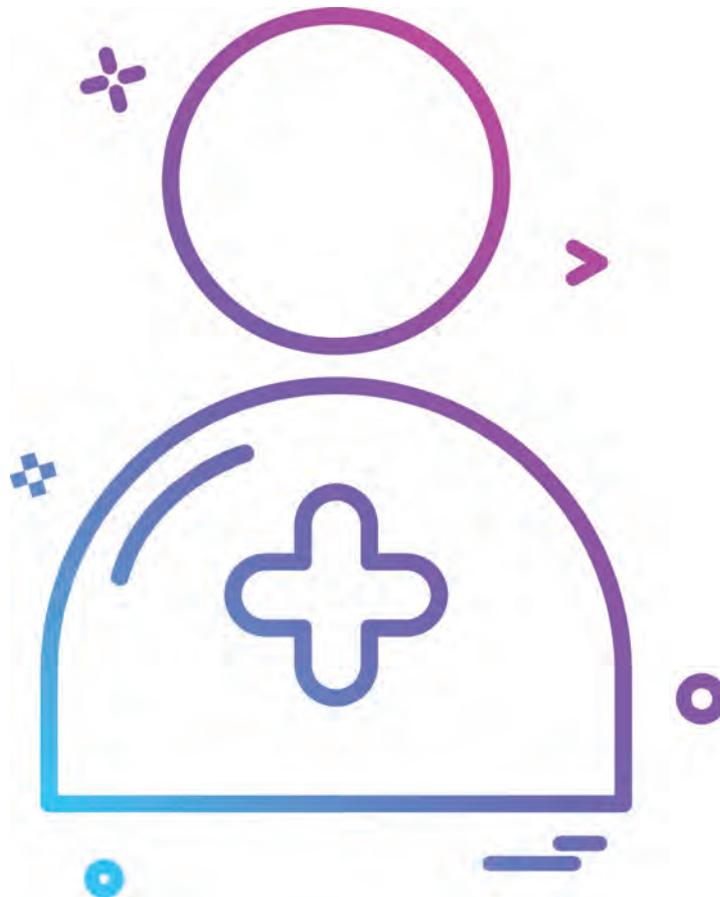


**GUÍA DEL AULA  
DE ENVEJECIMIENTO ACTIVO  
DEL SEPAD**

**ESCUELA DE CUIDADOS Y SALUD DE EXTREMADURA**

# HABILIDADES SOCIALES. ASERTIVIDAD

AULA DE ENVEJECIMIENTO ACTIVO



## INTELIGENCIA EMOCIONAL

### INTRAPERSONAL (Autoestima)

- Autoconciencia
- Autocontrol
- Automotivación

### INTERPERSONAL (Habilidades sociales)

- Empatía
- Asertividad

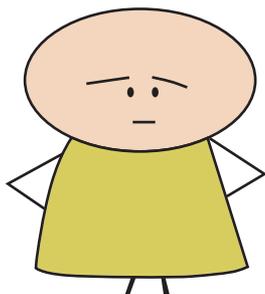


### ¿QUÉ ES LA ASERTIVIDAD?

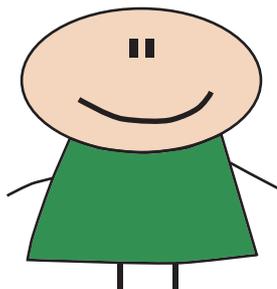
Se define como aquella habilidad personal que te permite expresar sentimientos, opiniones y pensamientos en el momento oportuno, de la forma adecuada, defendiendo tus derechos y sin negar los derechos de los demás.

Es un comportamiento que se puede aprender con la práctica.

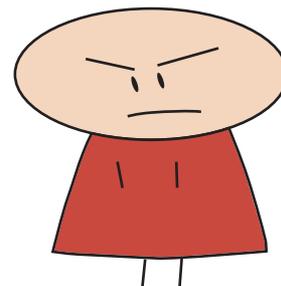
### Estilos de Afrontamiento



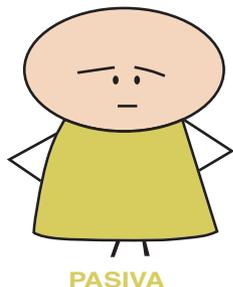
PASIVA



ASERTIVA



AGRESIVA



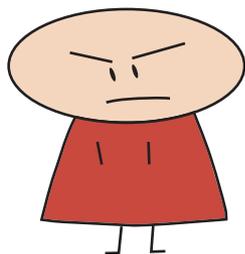
PASIVA

## Conducta Pasiva

Es aquel estilo de comunicación propio de personas que evitan mostrar sus sentimientos o pensamientos por temor a ser rechazados o incomprendidos o a ofender a otras personas.

Infravaloran sus propias opiniones y necesidades y dan un valor superior a las de los demás.

No defiende sus intereses. Hace lo que le dicen sin importar lo que piensa.

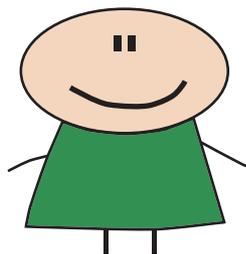


AGRESIVA

## Conducta Agresiva

Este estilo de comunicación se caracteriza por la sobrevaloración de las opiniones y sentimientos personales, obviando o incluso despreciando los de los demás.

Piensen que si no se comportan así, son demasiado vulnerables.



ASERTIVA

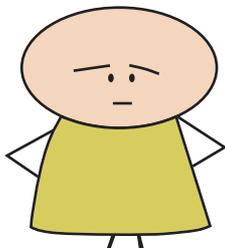
## Conducta Asertiva

Es aquel estilo de comunicación abierto a las opiniones ajenas, dándoles la misma importancia que a las propias. Parte del respeto hacia los demás y hacia uno mismo, aceptando que la postura de los demás no tiene por qué coincidir con la propia y evitando los conflictos sin, por ello, dejar de expresar lo que se quiere de forma directa, abierta y honesta.

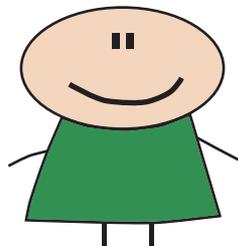
No van a ganar, sino a llegar a un acuerdo. Una persona asertiva suele ser tolerante, acepta los errores, propone soluciones factibles sin ira, se encuentra segura de sí misma y frena, pacíficamente, a las personas que les atacan verbalmente.



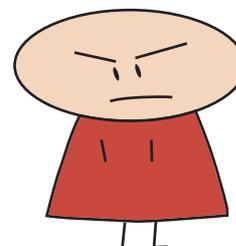
CONDUCTA PASIVA



CONDUCTA ASERTIVA



CONDUCTA AGRESIVA

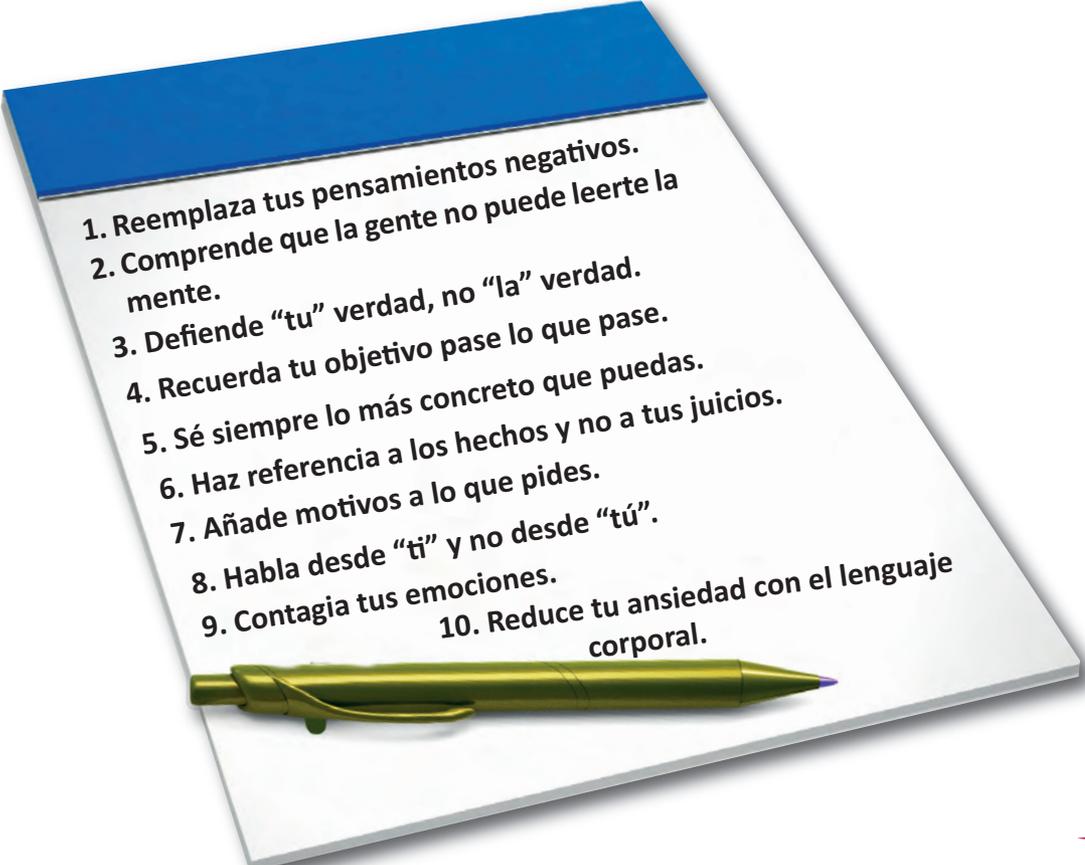


## ¿PARA QUÉ SIRVE?

- Para exponer tus opiniones, deseos y necesidades y demostrar dignidad, autoconfianza y respeto por ti mismo.
- Expresar tus emociones negativas (críticas, desacuerdos)/emociones positivas (alegría, orgullo, agrado).

- Mejor control sobre nuestro comportamiento y sobre el de los demás.
- Mayor satisfacción con uno mismo y los demás.
- Resolver tus problemas cotidianos.
- Ser valorado como persona de confianza y que transmite seguridad.
- Iniciar, continuar, cambiar y terminar conversaciones de forma cómoda.

## 10 CLAVES PARA SER ASERTIVOS

- 
1. Reemplaza tus pensamientos negativos.
  2. Comprende que la gente no puede leerle la mente.
  3. Defiende “tu” verdad, no “la” verdad.
  4. Recuerda tu objetivo pase lo que pase.
  5. Sé siempre lo más concreto que puedas.
  6. Haz referencia a los hechos y no a tus juicios.
  7. Añade motivos a lo que pides.
  8. Habla desde “ti” y no desde “tú”.
  9. Contagia tus emociones.
  10. Reduce tu ansiedad con el lenguaje corporal.

## DERECHOS BÁSICOS



### **Fórmula para la comunicación asertiva**

- Observar los hechos sin juzgar.
- Responsabilizarte de tus sentimientos.
- Encontrar tus necesidades no cubiertas.
- Hacer una petición concreta que respete las necesidades de las personas.

¿QUÉ SIENTO?



¿Qué ocurre?

¿Tengo derecho?



¿Hago daño a alguien?

¿Qué expreso?



¿Qué pienso?



¿Qué me gustaría decirle?



¿Tengo en cuenta al otro?



Cómo lo expreso?



Reconociendo mis emociones



Vergüenza  
Incertidumbre  
Rechazo  
Frustración



Aceptación  
Satisfacción  
Confianza  
Empatía



## TÉCNICAS ASERTIVAS

 DISCO RAYADO

 ACUERDO ASERTIVO

 IGNORAR

 TÉCNICA DEL "SÁNDWICH"

 APLAZAMIENTO ASERTIVO

 PREGUNTA ASERTIVA

 IRONÍA ASERTIVA

## SITUACIONES A ENTRENAR



HACER/  
RECHAZAR PETICIONES



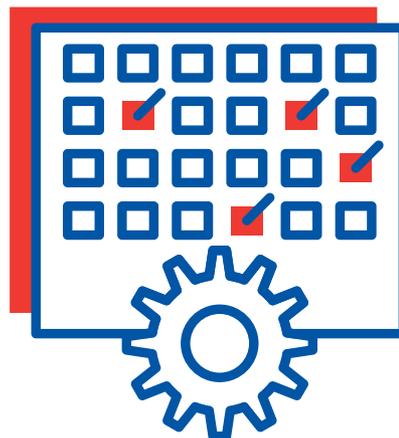
RESPONDER  
A LAS CRÍTICAS



AFRONTAR  
COMPORTAMIENTOS  
IRRACIONALES

## Ficha de Entrenamiento

- Anotar situaciones de la vida real en las que utilizarías algunas de las técnicas vistas.
- Hacer un pequeño guión, aplicando los pasos que acabamos de comentar.
- Elegir alguna de esas situaciones para ensayarlas.



# CONSUMO Y DEFENSA DE LOS DERECHOS

AULA DE ENVEJECIMIENTO ACTIVO





## CÓMO ESTAR INFORMADOS Y EVITAR ENGAÑOS

Desde el **Consortio Extremeño de Información al Consumidor** se han elaborado unos materiales para el Aula de Envejecimiento Activo del SEPAD para instruir a las personas mayores sobre cómo reclamar en materia de consumo.

Pretendemos facilitar información básica, así como proporcionar pautas de actuación y estrategias para conocer de antemano los posibles abusos de los que puedan ser objeto las personas de edad, aprender a defenderse y sobre todo, a ejercitar sus derechos y obligaciones como personas consumidoras.

También ofrecemos una serie de recomendaciones para que puedan entender mejor las situaciones cotidianas que generan un acto de consumo y cómo resolverlas fácilmente.

Ya decía Pablo Picasso:

*“Cuando me dicen que soy demasiado viejo para hacer una cosa, procuro hacerla enseguida.”*

## Materias de Consumo:

### Cómo reclamar en Consumo



### Garantías



### Viajes



### Electricidad/Gas



### Seguros



### Venta a distancia o fuera del establecimiento mercantil



### Reparaciones a domicilio



### Telecomunicaciones



## **CÓMO RECLAMAR EN CONSUMO**



**Siempre un consumidor final frente a un empresario.**



- RECLAMACIÓN:** Exposición de un conflicto surgido en relación con el acto de consumo solicitando por ello una solución y/o compensación.
- DENUNCIA:** Exposición de unos hechos que pueden ser motivo de infracción, con la finalidad de ponerlos en conocimiento de la Administración competente, sin perseguir efectos compensatorios.
- QUEJA:** Exposición de hechos que han impedido o dificultado formalizar el acto de consumo, estableciendo actuaciones de inspección y control cuando hay un elevado número de quejas.

## Cómo presentar una reclamación en consumo:

- En el propio establecimiento.
- En cualquier oficina de Consumo.
- Mediante un escrito que hay que enviar por registro.
- A través del formulario de la web.

No olvide cumplimentarla, adjuntar la documentación necesaria y presentarla en cualquier registro oficial.






Si el proceso de *mediación* a través de consumo no llega a ser efectivo:

- ➔ **ARBITRAJE DE CONSUMO**  
Sistema extrajudicial de resolución de conflictos.  
(previa aceptación por ambas partes).
- ➔ **TRIBUNALES DE JUSTICIA**
  - Juicio verbal <2000€
  - Justicia gratuita (si se cumplen los requisitos).



Para más información:  
**924 00 47 00 - 924 00 47 09**

## ¿QUÉ ES CONSUMO?



- Tiramos la basura.
- Compramos un juguete.
- Hacemos la compra.
- Damos al interruptor de la luz.
- Abrimos el grifo.
- Vemos un anuncio en la TV.
- .....

## ¿QUÉ APORTAMOS A LA PERSONA CONSUMIDORA?



Procedimientos, actitudes, habilidades.



Recursos, medios, herramientas.



Reflexionar de forma objetiva ante un acto de consumo y saber actuar ante una controversia.





- **Cada vez más atención:** tramitación de consultas, quejas, reclamaciones y denuncias.



- **Cada vez más formación:** educación y formación potenciando la participación ciudadana hacia un cambio de actitudes en un consumo responsable, formando así consumidores críticos, libres y conscientes.



- **Cada vez más información:** diseño de campañas informativas sobre productos y servicios para un ejercicio óptimo de sus derechos, deberes.



## PERSONA CONSUMIDORA O DESTINATARIOS FINALES:

- Es toda aquella persona que compra productos o contrata servicios para su consumo, ajeno a una actividad empresarial o profesional.
- No será considerada persona consumidora final la que adquiera o contrate productos y/o servicios con el fin de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación a terceros, es decir, un empresario/a.

### ES DECIR...

Las reclamaciones en materia de consumo abarcan controversias del tipo:

#### **Un consumidor frente a un empresario/a.**

- Nunca empresarios entre sí.
- Nunca consumidores entre sí.



## PROTECCIÓN DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS

### Legislación:

- Europea.
- Estatal (art. 51 de la Constitución Española) y Código Civil.
- Autonómica.

- Estatuto de los Consumidores de Extremadura (**Ley 6/2019, de 20 de febrero**).
- Decreto 144/2006 de Hojas de Reclamaciones.
- **R.D. Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.**
- Ley 3/2014, de 27 de marzo, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

## ¿ES LO MISMO?

- **RECLAMACIÓN:** Exposición de un conflicto surgido en relación con el acto de consumo solicitando una solución y/o compensación.
- **DENUNCIA:** Exposición de unos hechos que pueden ser constitutivos de infracción, con la finalidad de ponerlos en conocimiento de la Administración competente, sin perseguir efectos compensatorios.
- **QUEJA:** Exposición de hechos que han impedido o dificultado formalizar el acto de consumo, estableciendo actuaciones de inspección y control cuando hay un elevado número de quejas.



## ¿QUÉ SON LAS HOJAS DE RECLAMACIONES?

- Son el principal instrumento de la persona consumidora para dejar constancia ante la Administración de su disconformidad con un producto adquirido o un servicio prestado.



*Decreto 144/2006, de 25 de julio, por el que se regulan las hojas de reclamaciones en materia de consumo, en la Comunidad Autónoma de Extremadura.*

## ☞ ¿DÓNDE DEBEN ESTAR LAS HR?

- Deben estar disponibles en todos los establecimientos que ofrezcan bienes o servicios.
- En caso contrario, la persona usuaria tiene varias posibilidades:
  - Presentar la reclamación en un folio.
  - Acudir a alguna O.M.I.C, oficinas del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor, Asociaciones de consumidores o al Instituto de Consumo de Extremadura.

## ☞ ¿DÓNDE PUEDEN DIRIGIRSE?

### MÉRIDA

En las instalaciones del Instituto de Consumo de Extremadura, en horario de 9 a 14h.

Tlf. 924 00 47 09 – 924 00 47 00



## RECLAMAR, UN DERECHO...



- Nunca se le puede negar a la persona consumidora la posibilidad de reclamar.
- Todos los establecimientos están obligados a facilitarlas a las personas usuarias cuando éstas las pidan.
- La ley establece que todas las personas físicas o jurídicas titulares de empresas o establecimientos, así como las empresas públicas que suministren bienes, productos, servicios o actividades deberán disponer de hojas de reclamaciones.

## ESTABLECIMIENTOS

- Deben exhibir un letrero visible por parte del consumidor que informe sobre la existencia de las hojas de reclamaciones.
- Cada Comunidad Autónoma tiene su propia legislación al respecto.
- Existen algunos sectores en los que las reclamaciones no se rigen por los convenios generales, como son el de la banca o las telecomunicaciones, entre otros.



# MODELOS HOJAS DE RECLAMACIÓN

Junta de Extremadura  
Consejería de Sanidad y Políticas Sociales

Denuncia/Accusación/Queja  
Reclamación/Consulta/Reclamación

HOJA DE RECLAMACIÓN

DATOS DEL RECLAMANTE/DAÑO DEL CONSUMIDOR/QUEJA/RECLAMACIÓN/CONSULTA/RECLAMACIÓN

DATOS DEL RECLAMANTE/QUEJADO/RECLAMADO

DATOS CUMPLIMENTAR POR EL CONSORCIO

Junta de Extremadura  
Consejería de Sanidad y Políticas Sociales

Consortio Extremeño de Información al Consumidor  
www.mscconsumo.com

FORMULARIO DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR

RECLAMANTE:  
Nombre y Apellido, DNI, Localidad, TS, Dirección, CP, Provincia, Nacionalidad

RECLAMADO:  
Nombre Comercial/Razón Social, Domicilio, Dirección, CP, Provincia, Localidad, E-mail, TS

EXPONE:

SOLICITA:

DOCUMENTOS QUE APORTA:

EX: \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2011. Firma Titular del Consorcio

Junta de Extremadura  
Consejería de Sanidad y Políticas Sociales

Junta de Extremadura  
Consejería de Sanidad y Políticas Sociales

A CUMPLIMENTAR POR EL CONSORCIO:

Queja  Reclamación  
 Consulta  Denuncia

CONSUMIDOR

Etiqueta del Registro

RECLAMACIÓN / DENUNCIA EN MATERIA DE CONSUMO

1.- Datos de el/la RECLAMANTE:

DNI/NIE/Pasaporte, 1º apellido, 2º apellido, Nombre, Nacionalidad, País, Dirección electrónica, Teléfono Fijo, Teléfono Móvil

2.- Datos de el/la REPRESENTANTE:

DNI/Pasaporte, 1º apellido, 2º apellido, Nombre/Razón, Correo electrónico, Teléfono Fijo, Teléfono Móvil

3.- Datos del RECLAMADO:

Razón Social, Nacionalidad, País, Tipo vía, Nombre vía, Localidad, Provincia, País, Teléfono Fijo, Teléfono Móvil, Atención LRI / Página Web

4.- Resumen de los hechos:

Valor estimado en euros de la reclamación

1.ª Blanca para el Consorcio 2.ª Rosa para el Reclamante

EXPONE:

SOLICITA:

DOCUMENTOS QUE APORTA:

datos de carácter personal  
protección de Datos de carácter  
proceso, rectificación, cancelación



## ¿CÓMO SON LAS HOJAS DE RECLAMACIONES?

- Un impreso en tres copias:

Una **rosa** para el reclamante, otra **verde** para el establecimiento y una **blanca** para la Administración.

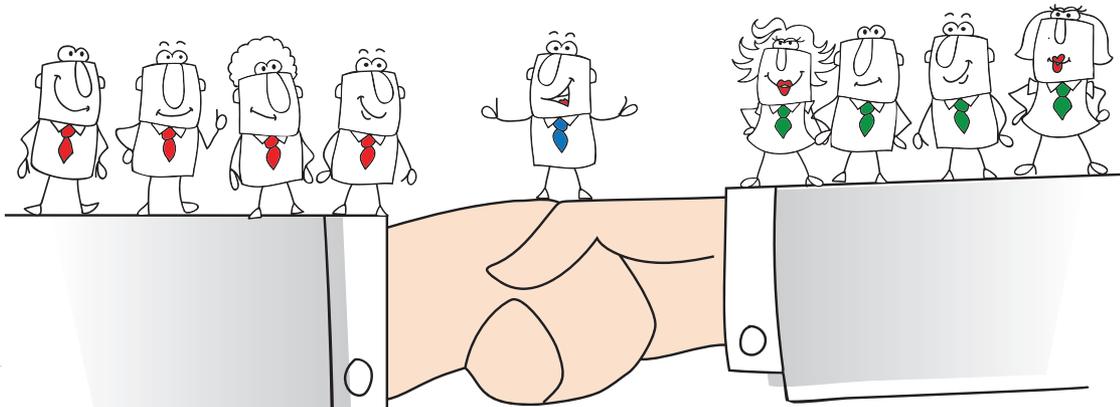
- Se redactarán los hechos de la forma más sencilla y exacta posible y ambas partes deben firmar el impreso.
- La persona usuaria deberá enviar la copia blanca junto **con todos los justificantes y documentos** que pudieran servir de prueba (contrato, factura, ticket, etc.)



## MEDIACIÓN

- Podemos definir la **mediación en consumo** como un método/mecanismo extrajudicial de resolución de conflictos, entendiendo:
  - la mediación en consumo como un proceso de comunicación en el que las partes enfrentadas recurren a una tercera persona “mediador/a”,
  - entendiendo a este último como la *persona responsable que conduce y orienta a las partes en conflicto* hacia un reconocimiento mutuo y la búsqueda de soluciones en un ambiente de reconciliación.

Ejemplo: carta de mediación-propuesta de soluciones.



## OPCIONES A LA MEDIACIÓN NO EFECTIVA

- **Arbitraje:** Resolución extrajudicial de conflictos. Se trata de proponer a las partes que un tercero resuelva. Es necesario la aceptación previa de ambas.
- **Tribunales de justicia:** Se debe informar de esta opción a la persona consumidora si las características del asunto así lo requieren (cuantía elevada) o bien, porque se han agotado los recursos previos. Posibilidades:
  - **Juicio verbal:** la cuantía no supera los 2000€. No es preceptivo el uso de abogado/a y procurador/a (Modelo de solicitud y tríptico informativo).
  - **Acogerse al beneficio de justicia gratuita:** si se cumplen los requisitos necesarios.

## SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO

- ✓ Se trata de un **sistema voluntario de resolución extrajudicial de conflictos de consumo**, cuyas resoluciones tienen valor judicial.
- ✓ Ágil y gratuito.
- ✓ Emite un laudo que es vinculante para las partes.
- ✓ Se puede solicitar su ejecución ante un juez y el laudo tiene valor probatorio.



## CONSEJOS GENERALES:



- En caso de tener un conflicto de consumo, intenta en un primer momento llegar a un acuerdo amistoso con el establecimiento o empresa.
  - Guarda siempre todos los documentos (ticket, factura, folletos, ofertas...) para posibles reclamaciones.
  - Siempre que sea posible, acude a comercios, empresas o profesionales que estén adheridos al Sistema Arbitral de Consumo. Te asegurarás una solución rápida y gratuita en caso de que surja algún problema.
- Lea bien la letra pequeña. No firme nada de lo que no esté seguro.
  - Aprenda a decir NO me interesa.
  - Solicite un presupuesto previo.
  - Pedir siempre copia de lo contratado.
  - Tiene derecho al período de desistimiento en compra fuera de establecimiento comercial.



## Cómo estar informados y evitar engaños en materia de Garantías, Seguros, Venta a Distancia o fuera del Establecimiento Mercantil y Telecomunicaciones.

### GARANTÍAS



Siempre una persona consumidora final frente a un empresario/a.



- GARANTÍA LEGAL:**
  - 2 años desde la entrega de productos nuevos.
  - 1 año desde la entrega de productos de segunda mano.
  
- La persona consumidora puede optar entre:**
  - Reparación o sustitución del bien (la que resulte menos gravosa para el vendedor.)
  - Rebaja adecuada en el precio.
  - Resolución del contrato y devolución del dinero.

*En caso de productos de segunda mano no se puede exigir la sustitución.*

➡ Además de la garantía legal debemos conocer la:

### GARANTÍA COMERCIAL:

- Es adicional a la Garantía Legal.
- Las condiciones deben estar por escrito (en lugar visible del establecimiento o en el ticket).
- Esta garantía es por deferencia del establecimiento.

### CÓMO RECLAMAR:

➡ **ACUERDO:** Intente llegar a un acuerdo amistoso antes de dirigirse a consumo.

➡ **OFICINA DE CONSUMO:** Si no llega a un acuerdo previamente, diríjase a una oficina de consumo para interponer la reclamación.



### IMPRESCINDIBLE:

➡ Guardar siempre el ticket o factura.  
(folletos de publicidad, ofertas, presupuestos...).

➡ Se presume que las faltas de conformidad durante los 6 primeros meses ya existían de origen, salvo prueba contraria.



Para más información:  
924 00 47 00 - 924 00 47 09

## **Cómo estar informados y evitar engaños en materia de: SEGUROS**



**Siempre una persona consumidora final frente a un empresario/a.**



### **ANTES DE CONTRATAR:**

- Pida presupuesto a varias aseguradoras y valore calidad-cobertura-precio.

### **ANTES DE FIRMAR:**

- Lea detenidamente la póliza del seguro que va a contratar y pregunte sobre todos aquellos aspectos o conceptos que no entienda.

### **TELÉFONO DE ATENCIÓN:**

- Solicite un número de contacto 24 horas.

### **BAJA:**

- Deberá comunicar la baja o no renovación del seguro con al menos 30 días de antelación (de forma fehaciente).

### **COMPRUEBE QUÉ COBERTURAS NECESITA.**



## **CÓMO RECLAMAR:**

- En primera instancia presentar queja o reclamación ante el **Servicio o Departamento de Atención al Cliente** de la compañía.

**2 MESES - PLAZO DE RESOLUCIÓN**

**NO olvide guardar las ofertas o publicidad del Seguro.**



**Si no satisface la contestación o no responde:**



### **OFICINA DE CONSUMO**

Diríjase a cualquiera de las oficinas de atención al Consumidor.



### **DGSyFP**

Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

<http://www.dgsfp.mineco.es/>



Para más información:

**924 00 47 00 - 924 00 47 09**

## **Cómo estar informados y evitar engaños en materia de: VENTA A DISTANCIA O FUERA DEL ESTABLECIMIENTO COMERCIAL**



**Siempre una persona consumidora final frente a un empresario/a.**



### **DEBE INFORMARSE CORRECTAMENTE:**

- Del producto o servicio que está adquiriendo o contratando (si lo necesita y si se ajusta a sus necesidades).
- Solicite SIEMPRE copia por escrito de la adquisición de dicho producto o servicio (documentación del contrato y oferta publicitaria).
- Tiene un plazo de 14 días para ejercer su DERECHO DE DESISTIMIENTO (con el formulario y los datos facilitados en la compra).
- No se deje presionar por las ofertas gancho.



La venta a distancia o fuera del establecimiento comercial se puede hacer a través de internet, telefonía, reuniones comerciales, "puerta-a-puerta"...

## CÓMO RECLAMAR:

-  **ACUERDO:** Intente llegar a un acuerdo amistoso antes de dirigirse a consumo.
-  **OFICINA DE CONSUMO:** Si no llega a un acuerdo previamente, diríjase a una oficina de consumo para interponer la reclamación.
-  **JUSTIFICACIÓN:** Es imprescindible aportar la documentación que justifique los hechos.



Desde octubre de 2018 *queda prohibido a las comercializadoras de electricidad y de gas natural* realizar publicidad o contratación de sus productos a través del sistema "puerta-a-puerta".



En cualquiera de los casos anteriores tiene **DERECHO A DESISTIR**

 Plazo de 14 días conforme a la documentación entregada en el momento de la compra.



Para más información:  
**924 00 47 00 - 924 00 47 09**

## **Cómo estar informados y evitar engaños en materia de: TELECOMUNICACIONES**



**Siempre una persona consumidora final frente a un empresario/a.**



**RECUERDA**



- INFORMACIÓN:**
  - Debe informarse correctamente de las condiciones, tarifas antes de firmar.
- CONTRATO:**
  - Solicite *siempre* copia del contrato por escrito y de la oferta realizada.
- DATOS PERSONALES:**
  - No facilite datos personales.
- TIENDA:**
  - En la medida de lo posible acuda siempre a una tienda física. Evite contratar por teléfono.
- OFERTAS:**
  - Si recibe llamadas comerciales ofreciendo algo que no quiere diga claramente **NO ME INTERESA!!**

## **CÓMO RECLAMAR:**

En primera instancia debe presentar una queja o reclamación ante el **Servicio de Atención al Cliente** de la operadora.

 Solicitar el número de incidencia.

**1 MES - PLAZO DE RESOLUCIÓN**



Si no satisface la contestación o no responde:

 **OFICINA DE CONSUMO**  
Diríjase a cualquiera de las oficinas de atención al Consumidor.

Si la mediación no es efectiva:

 **ARBITRAJE DE CONSUMO** (si se acepta).  
**OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO DE  
TELECOMUNICACIONES**  
<http://www.usuariostelego.gob.es/>



Para más información:  
**924 00 47 00 - 924 00 47 09**

## ¿CÓMO ESTAR INFORMADOS Y EVITAR ENGAÑOS?

*Ley 6/2019, de 20 de febrero, del Estatuto de las personas consumidoras de Extremadura.*

### Modificaciones:

- Imprescindible la presentación por parte de la persona consumidora consumidor de una reclamación previa a la empresa.
- En el plazo de 1 mes, obligatoria respuesta por parte del empresario/a (servicios de tracto sucesivo continuado respuesta de plazo máximo de 2 horas).
- Ayuda de los organismos de consumo a la tramitación de estas reclamaciones previas.
- Las personas mayores se consideran colectivo de especial protección, por lo que la Administración deberá velar por este sector de forma especial y prioritaria.

## ¿Cómo estar informados y evitar engaños en materia de...?



Garantías.



Venta a distancia o fuera del establecimiento mercantil.



Seguros.



Telecomunicaciones.

## ¿Cómo estar informados y evitar engaños en materia de... ?

### GARANTÍAS



### **RECUERDE!!!!**

**El vendedor/a es quien responderá ante cualquier falta de conformidad.**

#### **GARANTÍA LEGAL:**

- 2 años desde la entrega de productos nuevos.
- 1 año desde la entrega de productos de segunda mano.
- **Imprescindible guardar la factura o ticket de compra.**

....cosa distinta.....

#### **GARANTÍA COMERCIAL ADICIONAL:**

- Es aquella que puede ofrecerse adicionalmente con carácter voluntario.
- Las condiciones deben estar por escrito (en lugar visible del establecimiento o en el ticket).
- Esta garantía es por *deferencia* del establecimiento.

## GARANTÍA LEGAL:



TSP	IMP	UD	PRECIO	IMPORTE	T
TUR	21,00	1	9,99	9,99	V
Total Neto				8,26	
IVA 21,00%				1,73	
<b>TOTAL</b>			<b>1</b>	<b>9,99</b>	
Efectivo				10,00€	
CAMBIO Efectivo				-0,01€	

... acepta el cambio o devolución de sus productos en el plazo máximo de UN MES desde la fecha de compra, siempre que éstos no hayan sido usados y/o deteriorados. El importe pagado por los artículos se devolverá en el mismo modo en que haya sido abonado. Para ello será imprescindible la presentación del ticket original de compra y, en su caso, la tarjeta y el resguardo de la operación. Cuando el único documento que se presente para una devolución sea el ticket regalo, se entregará una tarjeta de abono, cuyas condiciones de uso figuran en el anverso de la misma. No se admitirán cambios o devoluciones de los artículos en un país diferente al de la compra, los de ropa interior, baño, bisutería y los modificados a petición del cliente. Por razones de protección de la salud o de higiene, no se admiten tampoco las devoluciones o cambio de artículos que hayan sido desprecintados tras la entrega o que no se les acompañen el envoltorio original completo. Si el artículo comprado es una tarjeta regalo es necesario consultar las condiciones generales aplicables a la misma. Esta garantía es adicional y no afecta a los derechos legales del consumidor o usua o ante la falta de conformidad de os productos con el contrato.

## GARANTÍA COMERCIAL ADICIONAL:

Cuando compramos un producto y presenta un defecto o deterioro de fábrica, tiene derecho a:

- Reparación o sustitución del bien (jurisprudencialmente se establece que 3 averías por el mismo motivo, es suficiente para el cambio del producto).
- Rebaja adecuada en el precio.
- Resolución del contrato y devolución del dinero.

Salvo que una de ellas resulte objetivamente imposible o desproporcionada para el vendedor (costes no razonables e inconvenientes mayores).

*En caso de productos de segunda mano no se puede exigir la sustitución.*

**Se presume que las faltas de conformidad durante los 6 primeros meses ya existían de origen, salvo prueba contraria.**

GARANTIAS

- Imprescindible guardar siempre el ticket o factura de compra (en caso de tener que presentar reclamación).
- Guarda también folletos publicitarios, ofertas, presupuestos, etc.



## CÓMO RECLAMAR



**ACUERDO: Intente llegar a un acuerdo amistoso antes de dirigirse a consumo.**



**OFICINA DE CONSUMO: Si no llega a un acuerdo previamente, diríjase a una oficina de consumo para interponer la reclamación.**

## ¿Cómo estar informados y evitar engaños en materia de... ?

### VENTA A DISTANCIA O FUERA DEL ESTABLECIMIENTO COMERCIAL



#### DEBE INFORMARSE CORRECTAMENTE:

- Del producto o servicio que está adquiriendo o contratando (si lo necesita y si se ajusta a sus necesidades). Para que conozcan las condiciones deben facilitarle **documentación** sobre esa compra antes de llevarla a cabo.
- Solicite SIEMPRE copia por escrito de la adquisición de dicho producto o servicio (documentación del contrato y oferta publicitaria).
- El producto que reciba en su casa debe coincidir con lo que el comercial le explicó en la charla para la venta. Si no es así, puede reclamar, porque se trataría de publicidad engañosa (deberemos justificarlo con documentación).
- No se deje presionar por las ofertas gancho.
- No existen productos milagro.

VENTA A DISTANCIA  
O FUERA DEL ESTABLECIMIENTO

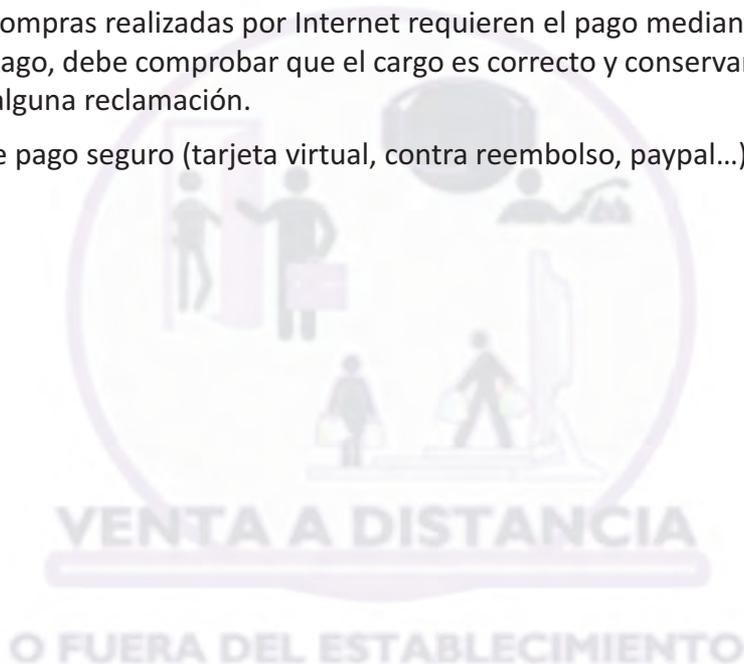
### Tiene un plazo de 14 días para ejercer su DERECHO DE DESISTIMIENTO.

El consumidor se beneficia de un plazo de reflexión de **14 días hábiles** durante el cual puede desistir de la compra efectuada sin necesidad de alegar ningún motivo y sin que se le pueda aplicar ninguna penalización.

Esto quiere decir que se permite renunciar a la compra en un plazo de **14 días** desde que llega el producto al domicilio, devolviendo lo abonado sin ningún gasto para el consumidor, cumplimentando el formulario de desistimiento adjunto y mediante la devolución de los productos recibidos.

### COMERCIO ELECTRÓNICO:

- Utilice un servidor seguro.
- Asegúrese de las características de los productos que quiera adquirir.
- Antes de contratar cualquier servicio, acceda a las condiciones generales del contrato.
- La mayoría de las compras realizadas por Internet requieren el pago mediante tarjeta de crédito. Cuando realice el pago, debe comprobar que el cargo es correcto y conservar el justificante por si tuviera que hacer alguna reclamación.
- Utilice un medio de pago seguro (tarjeta virtual, contra reembolso, paypal...)



## ¿Cómo estar informados y evitar engaños en materia de... ?

### TELECOMUNICACIONES



- **INFORMACIÓN:** Debe informarse correctamente de las condiciones y tarifas antes de firmar.
- **CONTRATO:** Solicite *siempre* copia del contrato por escrito y de la oferta realizada.
- **DATOS PERSONALES:** No facilite datos personales.
- **TIENDA:** En la medida de lo posible acuda siempre a una tienda física. Evite contratar por teléfono.
- **OFERTAS:** Si recibe llamadas comerciales ofreciendo algo que no quiere, diga claramente **NO ME INTERESA!!**

### CÓMO RECLAMAR:

En primera instancia debe presentar una queja o reclamación ante el *Servicio de Atención al Cliente* de la operadora.

 Solicitar el número de incidencia. **1 MES - PLAZO DE RESOLUCIÓN**

Si no satisface la contestación o no responde:

 **OFICINA DE CONSUMO.** Diríjase a cualquiera de las oficinas de atención al consumidor para interponer reclamación.

Si la mediación no es efectiva:

 **ARBITRAJE DE CONSUMO** (si se acepta por ambas partes).  
**OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO DE TELECOMUNICACIONES**  
<http://www.usuariosteleo.gob.es/>

## **Cómo estar informados y evitar engaños en materia de Reparaciones a domicilio, Electricidad y Gas, Viajes Combinados**

### **REPARACIONES A DOMICILIO**



**Siempre una persona consumidora final frente a un empresario/a.**



- COMPROBAR** Si el seguro de hogar (en caso de tenerlo) cubre la avería.
- Hay que **REVISAR A FONDO** la avería y sopesar la urgencia.
- DESCONFIAR** de empresas que no tengan localización física.
- Les deben **INFORMAR** de las tarifas (gastos).
- RESGUARDO**: si se deja un producto en depósito.
- SOLICITAR** presupuesto previo y **EXIGIR** factura detallada.
- Todas las reparaciones están **GARANTIZADAS** por 3 meses.
- Todas las piezas que se usen deben ser **NUEVAS** (salvo autorización expresa de la persona consumidora).

## REPARACIONES A DOMICILIO

↳ Engloba a cualquier operario que acude a nuestro hogar para realizar un trabajo: fontanería, cerrajería, pintura, albañilería...



## 👉 CÓMO RECLAMAR:

En primera instancia intente un acuerdo amistoso con el operario que ha realizado el trabajo en su domicilio.

↳ Para buscar una posible solución antes de reclamar.

Si no llegan a un acuerdo:

↳ **OFICINA DE CONSUMO**  
Diríjase a cualquiera de las oficinas de atención al Consumidor (para mediación previa).

Si la mediación no es efectiva:

↳ **ARBITRAJE DE CONSUMO** previa aceptación por ambas partes).



Para más información:  
**924 00 47 00 - 924 00 47 09**



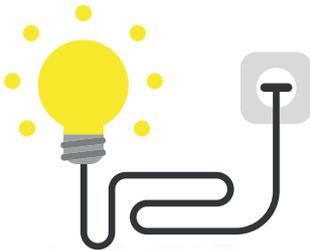
## Cómo estar informados y evitar engaños en materia de: ELECTRICIDAD Y GAS



Siempre una persona consumidora final frente a un empresario/a.



- Existen dos sistemas para contratar con las comercializadoras: Mercado regulado o PVPC (parte fija el gobierno) y Mercado libre.
- Valore las ofertas de paquetes ELECTRICIDAD + GAS.
- Antes de firmar, informarse de las condiciones y precios de las distintas comercializadoras.
- Una vez firmado, ha de EXIGIR el contrato.
- Están PROHIBIDAS las ofertas realizadas "puerta-a-puerta".
- Compruebe si cumple los requisitos necesarios para solicitar el BONO SOCIAL (Eléctrico y Térmico).
- Ajustar la potencia (0,1kw), puede reducir el importe de la factura.
- SOLICITE presupuestos previos para las revisiones de gas.
- EXIJA factura de los servicios prestados y abonados.
- Asegúrese de que la revisión del gas la realiza un instalador autorizado.
- Valore la discriminación horaria.



## **CÓMO RECLAMAR:**

**En primer lugar dirigirse a la COMERCIALIZADORA** (la que nos emite las facturas). Debe tener un teléfono **gratuito** de atención.

**Si no llega a un acuerdo previo con la COMERCIALIZADORA:**

- **Diríjase a cualquier oficina de Consumo.**
- **Y presente allí su reclamación.**

**No olvide cumplimentar y adjuntar la documentación y presentarlo en cualquier registro oficial.**

**Si el proceso de mediación no llega a ser efectivo:**



**ARBITRAJE DE CONSUMO** (si se acepta).  
**Sistema extrajudicial de resolución de conflictos.**



**DIRECCIÓN GENERAL DE INDUSTRIA** (de la CCAA).  
**Controversia referente a la calidad del Suministro o a la Distribuidora.**



**JUSTICIA ORDINARIA** (si se sufren daños o perjuicios ocasionados por el suministro).



## **ATENCIÓN:**

**OJO con las ofertas gancho.**

Si elige Mercado Libre CUIDADO no le den de alta en servicios que no haya contratado.



Para más información:  
**924 00 47 00 - 924 00 47 09**



## Cómo estar informados y evitar engaños en materia de: VIAJES COMBINADOS



Siempre una persona consumidora final frente a un empresario/a.



- **TENER EN CUENTA:** las características del viaje que va a contratar (transporte, manutención, visitas, ...)
- **INFORMARSE:** De forma clara y antes de aceptar el pago, del tipo de contrato que está realizando.
- **CONTACTO:** Deben facilitarles el contacto de un responsable.
- **SEGURO:** Valore contratar un seguro que cubra una posible incidencia.
- El viajero podrá **RESOLVER EL CONTRATO** antes del inicio del mismo (penalización).
- Dispone de 14 días de **DESESITIMIENTO** si lo contrata por medios electrónicos o si contactan con ustedes vía telefónica.
- **ASISTENCIA** adecuada y sin demora si tiene dificultades.



**VIAJE COMBINADO** ➡ integra al menos dos servicios para un mismo viaje (por ejemplo: transporte + alojamiento).

**¿Viaje cancelado?** ➡ tiene derecho al reembolso de los pagos y, cuando proceda, a una posible indemnización.

**¿Cambios en el precio?** ➡ Si el precio está sujeto a subidas, también puede beneficiarse de posibles bajadas, y si el incremento es superior al 8% podrá rescindir el contrato sin penalización.



## **CÓMO RECLAMAR:**

**En primer lugar dirigirse a la EMPRESA** con la que realizó el contrato.

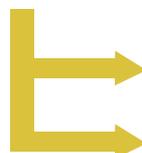
**Si no llega a un acuerdo previo con la EMPRESA:**

- Diríjase a cualquier oficina de Consumo.
- Y presente allí su reclamación.

**No olvide cumplimentar y adjuntar la documentación y presentarlo en cualquier registro oficial.**



**Si el país donde viaja es miembro de la Unión Europea:**

 **Centro Europeo del Consumidor:**  
<http://www.cec-mssi.es/CEC/web/home/index.htm>  
 **Plataforma online para la resolución de litigios (ODR)**  
<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm>



Para más información:  
**924 00 47 00 - 924 00 47 09**



**JUNTA DE EXTREMADURA**  
Consejería de Sanidad y Servicios Sociales