



**kontsumoBIDE**

KONTSUMOKO  
EUSKAL INSTITUTUA  
INSTITUTO VASCO  
DE CONSUMO

## ESTUDIO

---

# “LAS PERSONAS MAYORES EN EL ÁMBITO DEL CONSUMO” (2014)

Dificultades y problemas en torno a los sectores más reclamados en Euskadi

---

## 1. ÍNDICE

1. PRESENTACIÓN.....	3
2. MUESTRA .....	4
3. DATOS RECOGIDOS.....	5
4. CONCLUSIONES .....	12
5. PROPUESTAS.....	13
ANEXO (CUESTINARIO UTILIZADO) .....	14

## 2. PRESENTACIÓN

El presente informe recoge los datos obtenidos de las encuestas realizadas a personas participantes en el *programa de formación en consumo en centros de mayores* de KONTSUMOBIDE.

El estudio se ha realizado entre los meses de febrero a junio de 2014 en 12 centros de mayores de la CAPV.

1. HOGAR DEL JUBILADO Y PENSIONISTA (Artziniega. Araba)
2. SAN VICTOR (Alegria-Dulantzi. Araba)
3. NUESTRA SEÑORA DE UNTZA (Okondo. Araba)
4. CSCM ZARAMAGA (Vitoria-Gasteiz. Araba)
5. BEGO OÑA (Bilbao, Bizkaia)
6. DANOK AURRERA (Galdakao. Bizkaia)
7. BBK (Erandio. Bizkaia)
8. ANTIGUAKO AMA (Ondarroa. Bizkaia)
9. BBK (Santurtzi. Bizkaia)
10. BIYAK BAT (Lasarte-Oria. Gipuzkoa)
11. TOKI ARGÍ (Arrasate. Gipuzkoa)
12. ATERPEA (Donostia. Gipuzkoa)

El objetivo del estudio ha sido recoger, de la manera más objetiva posible, las habilidades o dificultades con que las personas mayores se pueden encontrar como consumidoras de productos y usuarias de servicios, así como identificar su nivel de conocimiento, uso y valoración de los recursos que les asisten en materia de consumo. Sobre todo, ha estado centrado en aquellos sectores con mayor número de reclamaciones en Euskadi, como son los servicios de suministro, de telefonía y de transportes-viajes.

Para ello, se ha utilizado un cuestionario que ha constado mayoritariamente de preguntas con respuesta cerrada (Ver, en el anexo, la encuesta utilizada).

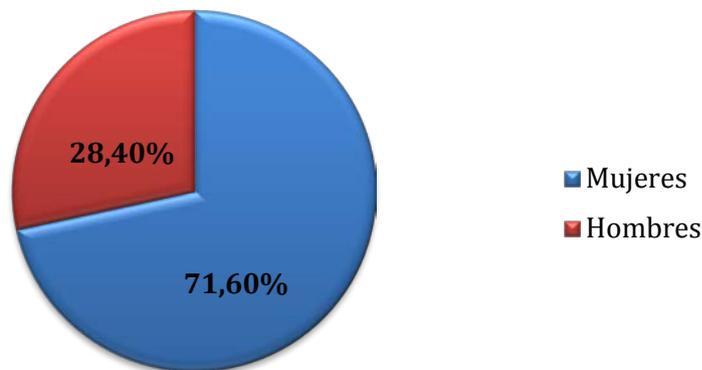
El tratamiento de los datos se ha realizado mediante el programa estadístico informático *Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)*.

## 2. MUESTRA

La muestra ha estado formada por 250 PERSONAS MAYORES.

### PERSONAS ENCUESTADAS POR SEXO

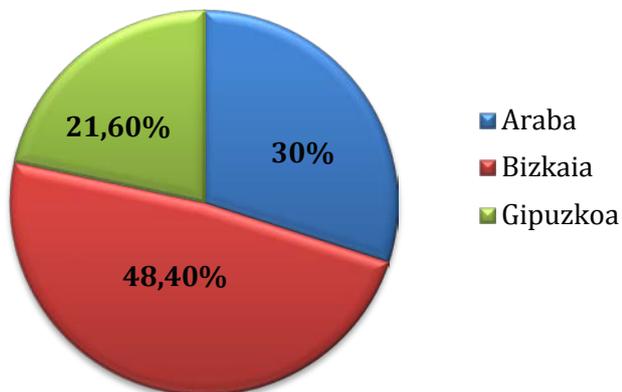
179 mujeres  
71 Hombres



El desequilibrio está relacionado directamente con la distinta proporción existente entre el número de hombres y de mujeres que habitualmente participan en los programas de formación.

La muestra participante en este estudio, por Territorio Histórico ha sido la siguiente:

### PORCENTAJE DE PERSONAS ENCUESTADAS POR TERRITORIO HISTÓRICO

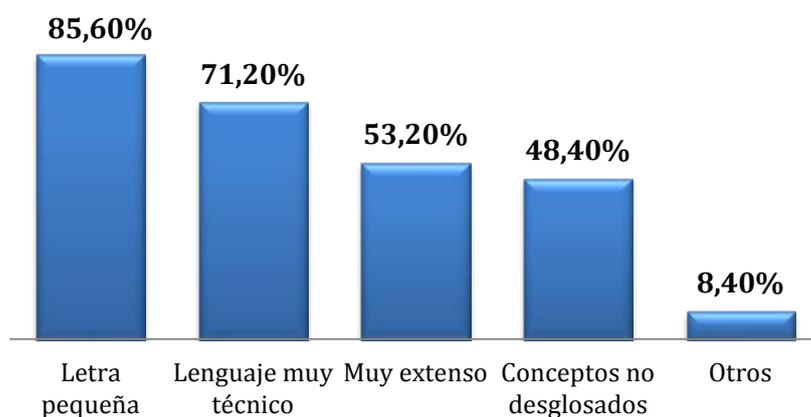


### 3. DATOS RECOGIDOS

Los resultados obtenidos han girado en torno a los siguientes indicadores:

- ▶ Tipo de dificultades para entender un contrato o una factura.
- ▶ Medidas que toman para informarse mejor.
- ▶ Existencia de información y recursos para las personas mayores.
- ▶ Existencia de dificultades con determinados sectores y tipos de problemas.
- ▶ Pasos seguidos para solucionar el problema.
- ▶ Dificultades a la hora de reclamar.

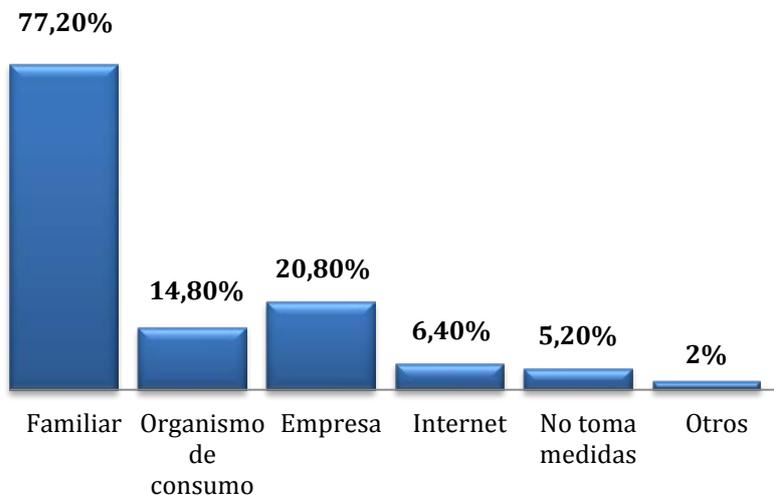
#### TIPO DE DIFICULTADES CON LAS QUE SE ENCUENTRAN PARA ENTENDER UNA FACTURA O UN CONTRATO



La mayoría de las personas encuestadas ve dificultad para entender facturas o contratos sobre todo por la letra pequeña (85,60%) y por el uso de un lenguaje demasiado técnico (71,20%).

Alrededor de la mitad opina que son documentos muy extensos (53,20%) y que los conceptos no aparecen bien desglosados (48,40%).

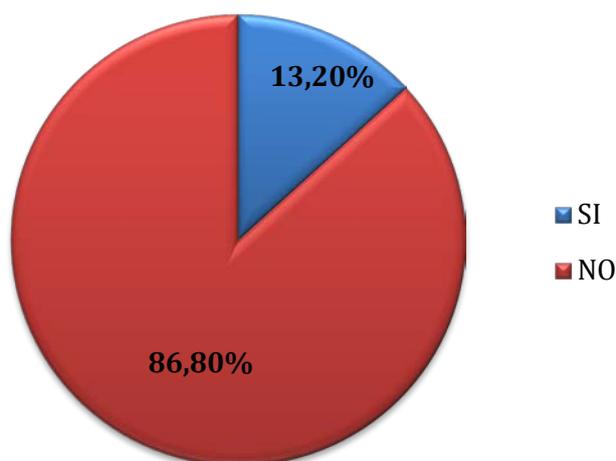
### MEDIDAS QUE TOMAN PARA INFORMARSE MEJOR



El 77,20% de las personas encuestadas manifiesta consultar con un familiar cuando no entiende un contrato o factura; mientras que solo el 20,80% pide aclaraciones a la empresa que le oferta el servicio.

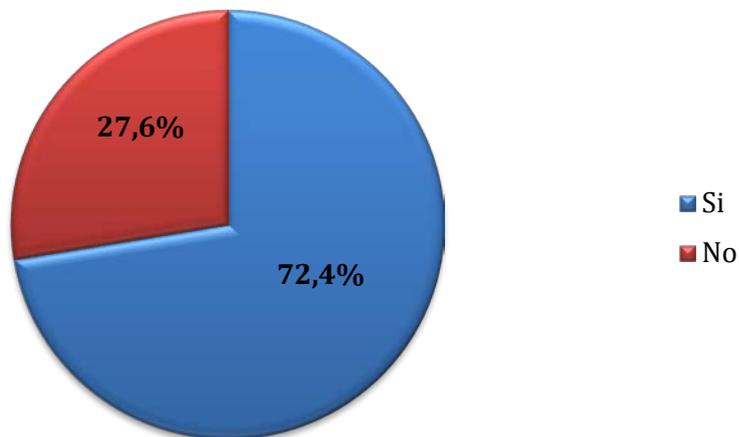
El 14,80% solicita información a un organismo de consumo (Kontsumobide, OMIC, Asociación de personas consumidoras...), el 6,40% busca ayuda en internet y el 5,20% no toma ninguna medida para informarse.

### ¿EXISTE SUFICIENTE INFORMACION Y RECURSOS PARA LAS PERSONAS MAYORES?



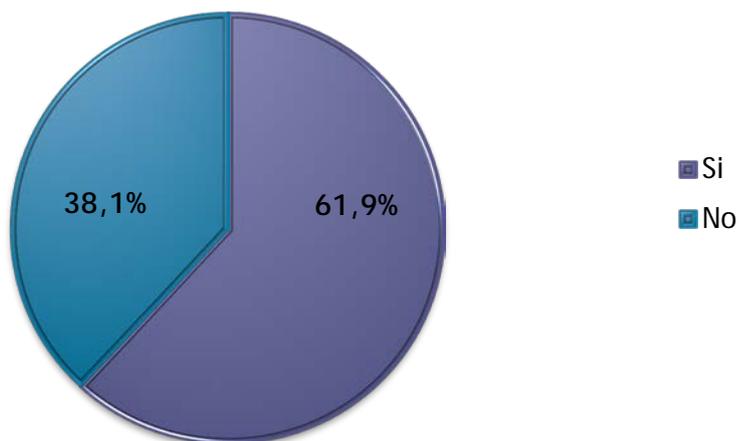
El 86,80% opina que no existe suficiente información y recursos para ayudar a las personas mayores a interpretar los contratos, facturas...

### DIFICULTADES CON CIERTOS SECTORES (Suministros, Telefonía, Transportes y/o viajes)



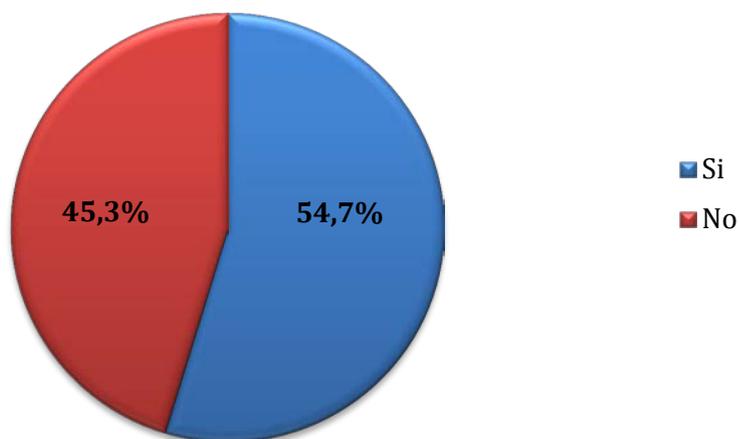
El 72,40 % de las personas encuestadas reconoce haber tenido alguna dificultad.

### DIFICULTADES CON SERVICIOS DE SUMINISTRO



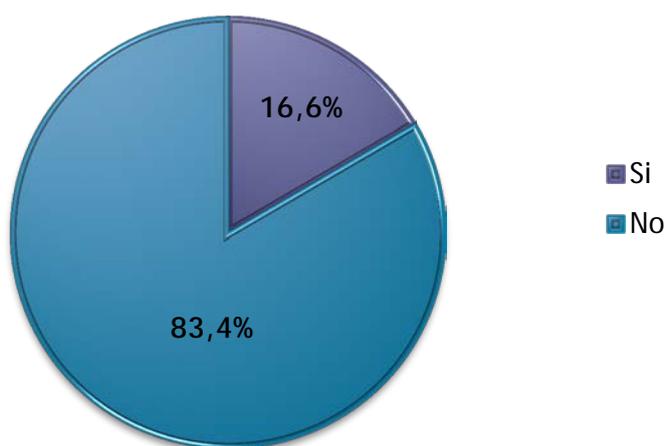
De las personas que reconocen haber tenido alguna dificultad, la mayor parte manifiesta haberlos tenido con empresas de suministros de gas, luz o agua (61,9%).

## DIFICULTADES CON EMPRESAS DE TELEFONÍA



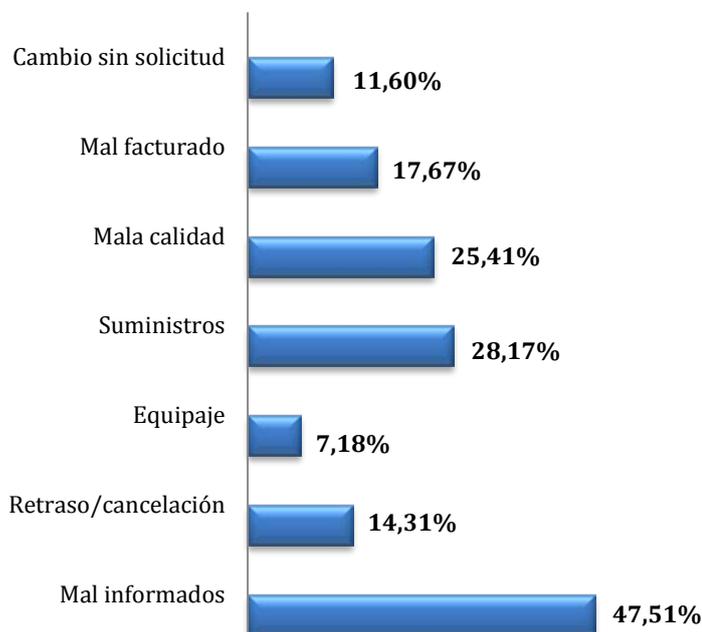
El 54,7% reconoce haber tenido problemas con empresas de telefonía

## DIFICULTADES CON TRANSPORTES O VIAJES



Solo el 16,6% señala haber tenido dificultades con transportes y/o viajes.

### TIPOS DE PROBLEMAS CON ESOS SECTORES



En este gráfico se recoge el tipo de dificultades que las personas encuestadas han tenido con alguno de los sectores mencionados.

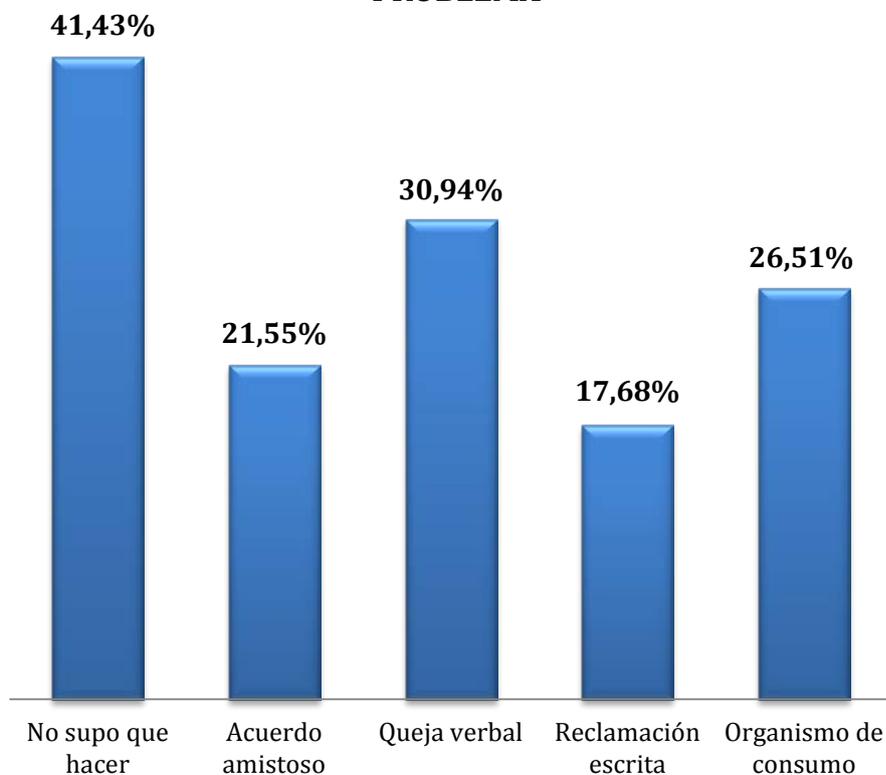
Cerca de la mitad (47,51%) considera que no fueron bien informados de las condiciones del contrato.

El 28,17% indica haber tenido problemas con suministro del gas, la luz o el agua. El 25,41% se queja de mala calidad del servicio.

El resto de porcentajes de problemas ha sido muy diverso:

- Al 17,67% le facturaron servicios que no había solicitado.
- El 14,31% sufrió retrasos y/o cancelaciones.
- Al 11,60% se le cambió de compañía sin haberlo solicitado expresamente.
- El 7,18% tuvo problemas con el equipaje.

### PASOS SEGUIDOS PARA SOLUCIONAR EL PROBLEMA



En este gráfico se recogen los pasos que se siguieron para solucionar el problema surgido con alguno de los sectores antes mencionados.

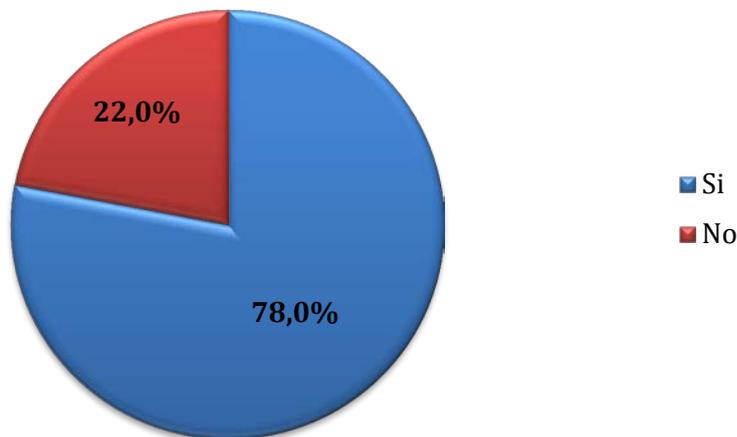
El 41,43% de las personas encuestadas no supo qué hacer ni dónde informarse.

El 30,94% se quejó verbalmente.

Y en el resto de los casos:

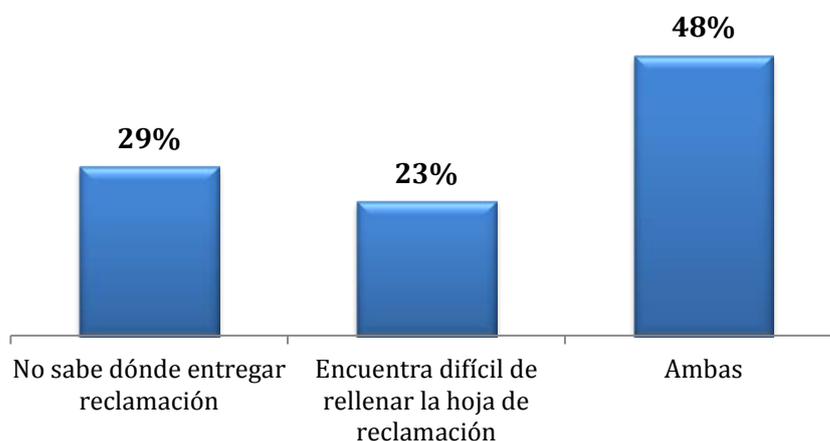
- El 26,51% acudió a un organismo de consumo. La mayoría de los cuales (83,33%) acudió a una OMIC.
- El 21,55% intentó solucionarlo de forma amistosa con la empresa.
- El 17,68% puso una reclamación por escrito a la empresa o comercio.

## ¿ENCUENTRA ALGUNA DIFICULTAD A LA HORA DE RECLAMAR?



Del total de personas encuestadas, 195 personas (78%) han manifestado haber tenido algún tipo de dificultad a la hora de reclamar, frente al 22% que no encuentra ninguna dificultad para ello.

## DIFICULTADES A LA HORA DE RECLAMAR



De esas 195 personas, el 29% no sabe dónde entregar la hoja de reclamación, el 23% dice que le resulta difícil rellenar la hoja de reclamación y al 48% le resultan difíciles ambas cosas.

## 4. CONCLUSIONES

De las 250 personas encuestadas para este estudio, la mayor parte manifiesta encontrar **dificultades a la hora de entender un contrato o una factura**, siendo las causas principales los hechos de que **la letra que se emplea es muy pequeña (85,60%)** y de que **el lenguaje utilizado resulta muy técnico (71,20%)**.

El 77,20% de las personas, consulta con un familiar cuando no entiende un contrato o una factura y únicamente el 14,80% solicita información a un organismo de consumo (Kontsumobide, OMIC, Asociación de personas consumidoras...)

La mayoría (86,80%) opina que **no existe suficiente información y recursos para ayudar a las personas mayores a interpretar los contratos, facturas...**

Son bastantes las personas (72,40%) que manifiestan haber tenido alguna dificultad con **algún servicio de suministro, empresa de telefonía o transporte**; sobre todo, con las dos primeras. Ante esos problemas, casi la mitad, un 41,43%, **no supo qué hacer ni dónde informarse**.

El tipo de problemas con el que más habitualmente se ha encontrado aquel 72,40% de las personas, ha sido que consideran que **no les informaron bien de las condiciones de contrato**. Con respecto a esta cuestión, se podría considerar que o bien no se les informó correctamente, o no entendieron bien las condiciones y no supieron aclarar todas las dudas.

Del total de las personas encuestadas, el 78% encuentra **dificultades a la hora de reclamar**, de las cuales cerca de un tercio no sabe dónde entregar la hoja de reclamación (29%), cerca de un cuarto encuentra difícil rellenar la hoja de reclamación (23%) y casi la mitad se ha encontrado con ambas dificultades (48%).

## 5. PROPUESTAS

Los resultados del estudio ponen de manifiesto que las personas mayores **no están o no se sienten bien informadas de sus derechos y deberes como personas consumidoras y usuarias**. Esto provoca que se trate de un colectivo muy vulnerable a posibles fraudes y conflictos en sus actos de consumo.

Por ello, creemos que se hacen necesarias una serie de **medidas formativas e informativas para dotarles de herramientas que les capaciten para hacer valer sus derechos y aprender a cumplir sus deberes**.

Algunas de las propuestas serían:

- **Campaña de información**, donde de forma clara y sencilla se les expliquen los pasos que han de seguir antes y después de contratar algún servicio de suministro (gas, luz, agua, telefónico, etc.)
- **Campaña de acercamiento de los Servicios Territoriales de Kontsumobide y de las OMIC a las personas mayores**, para animarles a utilizar sus servicios, no sólo a la hora de reclamar, sino también a la hora de asesorarse para prevenir posteriores conflictos.
- **Jornada de encuentro y participación de personas mayores**, donde representantes de centros de mayores puedan exponer sus inquietudes, necesidades y propuestas en torno al consumo realizado por parte de las personas mayores. Contemplaría: conferencia inaugural, dinámicas de participación con grupos de mayores (ejemplo, mediante dinámicas world café), lunch, exposición de propuestas...
- **Confección de materiales didácticos e informativos de consumo**, diseñados de forma específica para personas mayores; con lenguaje sencillo, conciso... y con información relativa a nociones básicas ante determinados actos de consumo.

## ANEXO

### (CUESTIONARIO UTILIZADO)

**ESTUDIO  
LAS PERSONAS MAYORES  
EN EL ÁMBITO DEL CONSUMO  
(Dificultades y problemas en torno a los sectores  
más reclamados en Euskadi)**

---

SEXO: Mujer  Hombre

EDAD: .....

MUNICIPIO: .....

PROVINCIA: Álava/Araba  Bizkaia  Gipuzkoa

---

Donostia, San Sebastián, 1 01010 Vitoria-Gasteiz / Tl. 945.01.99.23 -Fx. 945.01.99.31  
e-mail: [kontsumobide@kontsumobide.es](mailto:kontsumobide@kontsumobide.es) / [www.kontsumobide.net](http://www.kontsumobide.net)



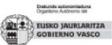
**1. ¿Cuáles son las mayores dificultades que encuentras a la hora de entender un contrato y/o factura?**

Letra muy pequeña  
 Lenguaje muy técnico  
 Es muy extenso  
 Los conceptos no aparecen bien desglosados  
 Otros.....

**2. Cuando no entiendes un contrato o factura, ¿qué medidas tomas para informarte mejor?**

Consulta con un familiar  
 Consulta en un organismo de consumo (Kontsumobide, OMIC, asociación de personas consumidoras,...)  
 Consulta mis dudas en la empresa que me ofrece el servicio  
 Busco ayuda en Internet  
 No tomo ninguna medida  
 Otros

Donostia, San Sebastián, 1 01010 Vitoria-Gasteiz / Tl. 945.01.99.23 -Fx. 945.01.99.31  
e-mail: [kontsumobide@kontsumobide.es](mailto:kontsumobide@kontsumobide.es) / [www.kontsumobide.net](http://www.kontsumobide.net)



**3. ¿Crees que existe suficiente información y recursos para ayudar a las personas mayores a interpretar los contratos, facturas, etc.?**

Sí  
 No

**4. ¿Has tenido dificultades en alguno de los siguientes sectores?**

Suministros (gas, luz o agua)  
 Telefonía  
 Transporte y/o viajes

**5. ¿De qué tipo de problema se trató?**  
(En caso necesario, puedes indicar más de una opción)

No me informaron bien de las condiciones del contrato  
 Retraso y/o cancelaciones  
 Problemas con el equipaje  
 Suministros (gas, luz o agua)  
 Mala calidad del servicio  
 Me facturaron servicios que no había solicitado  
 Me cambiaron de compañía (gas, luz) sin haberlo solicitado expresamente

Donostia, San Sebastián, 1 01010 Vitoria-Gasteiz / Tl. 945.01.99.23 -Fx. 945.01.99.31  
e-mail: [kontsumobide@kontsumobide.es](mailto:kontsumobide@kontsumobide.es) / [www.kontsumobide.net](http://www.kontsumobide.net)



**6. ¿Qué pasos seguiste para solucionar el problema?**  
(En caso necesario, puedes indicar más de una opción)

No supe qué hacer ni dónde informarme  
 Intenté solucionarlo de forma amistosa con la empresa  
 Me quejé verbalmente en el comercio o empresa  
 Puse una reclamación por escrito en el comercio o empresa  
 Acudí a un organismo de consumo para solucionar el problema. A cuál?  
 Servicio Territorial de KONTSUMOBIDE.  
 OMIC (Oficina Municipal de Información a la Persona Consumidora).  
 Asociación de personas consumidoras.  
 Junta Arbitral de Consumo

**7. ¿Con qué dificultades te encuentras a la hora de reclamar?**

No sé dónde entregar una hoja de reclamación  
 Me resulta difícil rellenar una hoja de reclamación  
 No encuentro ninguna dificultad  
 Otras: .....

Donostia, San Sebastián, 1 01010 Vitoria-Gasteiz / Tl. 945.01.99.23 -Fx. 945.01.99.31  
e-mail: [kontsumobide@kontsumobide.es](mailto:kontsumobide@kontsumobide.es) / [www.kontsumobide.net](http://www.kontsumobide.net)

