

GUÍA  
PRÁCTICA



# PREGUNTAS Y RESPUESTAS PARA UN CONSUMO CRÍTICO, RESPONSABLE Y SOLIDARIO

CONSUME CON CONOCIMIENTO



**ADICAE SEVILLA**

Consumidores críticos, responsables y solidarios

Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros de España

AVENIDA MARQUES DE PICKMAN, Nº15, 1º - OFICINA 1, 41005 - Sevilla | NIF: G91856328

954652434 - coordinacionandalucia@adicae.net - <http://andalucia.adicae.net>

# Índice

Página 2

I. Introducción

Página 3

II. Suministros básicos (Agua, Luz, Gas)

Página 6

III. Telefonía Móvil e Internet

Página 7

IV. Sector Banca y Seguros

Página 12

V. Viajes

Página 16

VI. Compras a distancia



**ADICAESEVILLA**

Consumidores críticos, responsables y solidarios

Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros de España  
Asociación de Usuarios de Productos de Crédito y Seguros del Consumo  
994024341 - coordinacionadicae@adicae.net - http://arcelona.adicae.net

DP: 2414-2019

## INTRODUCCION

ADICAE, personas consumidoras críticas, responsables y solidarias, pretende a través de esta guía, informar y formar a los consumidores, para que desde una perspectiva cauta y de conciencia crítica, puedan elegir entre las diversas opciones que ofrece el mercado, en cada uno de los temas de consumo general, que se van a tratar en la presente guía.

Y por otra parte, durante y posteriormente a la prestación del servicio, se detecte si ha sido conforme a lo contratado u ofertado en la publicidad, y puedan reclamar de una forma organizada y con garantía de que son escuchados y tenidos en cuenta, como la gran fuerza que configuramos todas las personas consumidoras.

Esta Guía Práctica Formativa, pretende recoger dudas que se plantean habitualmente a los consumidores y resolverlas, de una forma breve y concisa. Con la intención de lograr la finalidad de este proyecto "CONSUME CON CONOCIMIENTO", y que existe una organización que vela por la protección de los derechos de los consumidores.

ADICAE

## SUMINISTROS BÁSICOS (AGUA, LUZ Y GAS)

### 1. ¿Iniciar la contratación, modificaciones, bajas, cambios de titularidad, etc.?

Telemáticamente, a través de la web, correspondiente a la empresa suministradora de aguas, según el territorio de la provincia de Sevilla (EMASESA, ALJARAFESA, AGUAS DEL HUESNA, ETC.), existen formularios editables, donde se recogen los documentos para aportar, que permiten ser cumplimentados y agilizar los trámites.

### 2. ¿Puedo hacer estos trámites de forma presencial?

Cuando no se disponga de medios telemáticos, habría de solicitarse cita previa, a través del servicio telefónicos, ofrecidos por las compañías, y en el momento de la cita, será asesorado sobre los trámites y la documentación a presentar.

### 3. ¿Qué es el Mercado Libre de Electricidad?

Desde 2009, se inició el mercado libre, con la intención de crear competencia entre las compañías, posibilitando a los usuarios elegir entre diversas compañías. PELIGRO, se recomienda indagar, porque no siempre las tarifas de mercado libre son las más convenientes a las necesidades de consumo.



### 4. ¿Qué es una Compañía Comercializadora de mercado libre?

Cuidado con este tipo de sociedades, publicitan ofertas personalizadas, pero pueden generar mayor coste para los clientes. En este mercado tanto el precio como las condiciones son libremente pactadas entre las partes.

### 5. ¿Qué es una compañía distribuidora?

Son las encargadas de distribuir, mantener las redes y transportar la energía hasta los hogares/negocios, responsables de la calidad de suministro, la instalación de los contadores, de reparar las averías de suministro y la lectura de los contadores.



**Importante no dejarse seducir por las ofertas. ¡Si no vas a hacer uso de los productos, no los contrates! A la larga el gasto será mayor.**

## 6. ¿Qué es una compañía “comercializadora de referencia”?

Entidades que operan en el mercado regulado de electricidad o gas designadas por el Gobierno. Los consumidores se acogen al Precio Voluntario al Pequeño Consumidor. Tarifa disponible para los usuarios con una potencia eléctrica inferior a 10 Kw. El precio está regulado por el Gobierno y se calcula para cada día y hora en función del mercado diario de energía.

## 7. ¿Qué es una Comercializadora de referencia, sector gas?

En el caso del gas, comercializan a los consumidores que quieren acogerse a la tarifa TUR (Tarifa de Último Recurso), disponible para los usuarios cuyo consumo anual sea inferior a 50.000 kwh.

## 8. ¿Qué es una factura de liquidación?

Se denomina factura de liquidación, aquella que se genera una vez realizada la baja en los casos de baja voluntaria o en el mismo momento en los casos de transferencia del suministro (cambio de titularidad).

## 9. ¿De qué modo, puedo acreditar los familiares que conviven en el domicilio?

El número de habitantes por vivienda será acreditado por el titular del suministro mediante inscripción del titular del suministro en el Padrón Municipal del Ayuntamiento correspondiente. Esta acreditación puede usarse para la solicitud de bonificaciones.

## 10. ¿Qué es el Bono social?

El Bono Social es un **descuento en la factura de la luz**, regulado por el Gobierno. Para proteger a los hogares vulnerables por condiciones socioeconómicas. Requisitos solicitud bono social: <https://www.juntadeandalucia.es/organismos/haciendaindustriayenergia/areas/energia/electricidad/paginas/solicitar-bono-social.html>

## 11. ¿Qué descuentos existen para el bono social?

Existen dos descuentos: 25% cliente vulnerable, y 40% para el cliente vulnerable severo.

## ¿PROBLEMAS PARA RECLAMAR SUS DERECHOS DE CONSUMO?

Constantemente las personas consumidoras sufren abusos en materia de consumo que afectan a su **calidad de vida**. Puede ser una factura de la luz en la que han incluido un servicio de mantenimiento que nunca quisieron contratar, una penalización excesiva por parte de la compañía de teléfono móvil, un retraso de tren o incluso un establecimiento que niega la **garantía** de un producto.







## 12. ¿Cuales son las condiciones para acogerse al Bono Social?

Es imprescindible tener contratada la a tarifa regulada PVPC. a una potencia igual o inferior a 10 kW en la vivienda habitual. Y no llegar a unos límites de ingresos familiares. Las condiciones son muy estrictas y se considera un mero parche.



## 13. ¿Qué bonificaciones, en el suministro de agua?

Factura Electrónica, no emisión de factura en papel, accede a ella, con un descuento de 1 € en cada factura. Domiciliación bancaria. Pago de la factura en el período voluntario y por consumo eficiente para el uso doméstico con los habitantes acreditados.



## 14. ¿A quién dirigirme para pedir información o una reclamación en primer lugar?



Para solicitar cualquier tipo de información o aclaración, puedes ponerte en contacto con el SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE, cada empresa suministradora pone a disposición del cliente una línea telefónica y una dirección web.



## 15. ¿Es obligatorio reclamar primero al SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE?



No es obligatorio, puede reclamar con **ADICAE**, previamente o al mismo tiempo, defendemos siempre el derecho a estar plenamente informados, y que los consumidores sean debidamente atendidos.



**EXIJA información sobre todas las condiciones que puedan afectar en sus contratos, de prestación de servicios o compra de cualquier tipo.**

## INTERNET Y TELEFONÍA

### 1. ¿Qué debo fijarme en mi factura?

Deben estar descritos todos los servicios contratados, tarifaciones adicionales, que han de estar contratadas específicamente y confirmados por el prestador.

### 2. Cómo cancelo las tarifaciones especiales?

Es necesario pedir la baja expresamente, cuando no se usen, para no generar gastos innecesarios en la factura.

### 3. ¿Es válido un contrato vía telefónica?

Tiene que ser el cliente quien se ponga en contacto para contratar, según la nueva legislación. Y no está consolidado el contrato, hasta que el consumidor recibe la documentación correspondiente y acepte la misma. **EXÍGELA**

### 4. ¿Pueden las compañías eludir esta normativa?

Suelen aprovechar, la llamada del cliente por cualquier otra cuestión para derivarlos al Departamento Comercial y así no se puede comprobar que ha sido la compañía quien ha contactado con el cliente.


### 5. ¿Cómo elegir la tarifa más adecuada, a la hora de contratar, servicio telefonía?

Tener en cuenta las llamadas y los datos que se consumen mensualmente, para escoger la tarifa que se adapte a las necesidades particulares.

### 6. ¿Cómo elegir la tarifa más adecuada, a la hora de contratar, servicio internet?

Hay que distinguir entre los diferentes precios y las características, es importante destacar, que no es lo mismo contratar “10 Megas” que es una velocidad constante, que “hasta 10 Megas”, pueden darse variaciones entre 1 y 10 Megas. **CUIDADO CON LA PUBLICIDAD**

### 7. ¿Tengo derecho de desistimiento del contrato?

 La empresa está obligada a informar al consumidor sobre el derecho de desistimiento, es decir, CANCELAR el contrato, en un plazo de 14 días. Si la empresa no informa al consumidor sobre este derecho, este plazo se ampliará a 12 meses más de lo estipulado por ley.

### 8. ¿A que se le llama contrato de permanencia?

Con este tipo de contrato, se obliga al cliente a permanecer en la misma compañía, y a veces hasta en la misma tarifa, por un determinado período de tiempo. Tiene que estar especificada en el contrato y suele ir vinculada a una oferta o ventajas.



### 9. ¿Me pueden penalizar por incumplimiento de permanencia?

Si se incumple con la permanencia, solo se perderían las ventajas y se vería obligado el consumidor a devolver el regalo promocional, si fuera el supuesto. En todo caso, no se puede aplicar una penalización completa, sino solo la parte proporcional al periodo que quede pendiente para finalizar el periodo de permanencia.

### 10. ¿Es favorable contratar con permanencia o sin ella?

NO, solo cuando sea notificado el cliente con un mes de mínimo de antelación. Y en la misma comunicación, que deberá hacerse por escrito, se informará del derecho del consumidor a darse de baja de forma anticipada y sin penalización alguna si no está de acuerdo con las nuevas condiciones.

### 11. ¿Puede la compañía, cambiar las condiciones contractuales?

NO, solo cuando sea notificado el cliente con un mes de mínimo de antelación. Y en la misma comunicación, que deberá hacerse por escrito, se informará del derecho del consumidor a darse de baja de forma anticipada y sin penalización alguna si no está de acuerdo con las nuevas condiciones.

### 12. ¿Qué es la llamada “portabilidad”?

La portabilidad es cambiar de compañía, conservando el número de teléfono. Con carácter general, no pueden negarse a la misma.

### 13. ¿Cuándo no me harán la portabilidad?

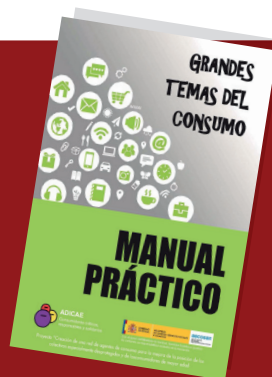
Cuando en la solicitud de portabilidad haya algún dato erróneo o incompleto; Que exista ya una solicitud previa de portabilidad; Que la tarjeta SIM haya sido denunciada por robo o pérdida; Que la numeración no corresponda al operador donante; Por imposibilidad técnica; Por causas de fuerza mayor.

**Advertencia:** entre los supuestos denegar la portabilidad NO se tendrá en cuenta que existan cantidades pendientes de pago.

## Promoción de Guía: MANUAL PRÁCTICO DE CONSUMO

La información es el primer paso para conseguir un colectivo de consumidores CRÍTICOS, RESPONSABLES Y SOLIDARIOS.

ADICAE





#### 14. ¿Son realmente eficaces los servicios de atención al Cliente?

Son la primera vía para reclamar, pero teniendo en cuenta que se trata de un servicio integrado en la estructura de la propia empresa, su independencia e imparcialidad queda en entredicho. Las compañías deben asegurarse de que los SAC. son accesibles para cualquier usuario.



#### 15. ¿Se resuelven las incidencias con las compañías de telefonía?

Son la primera vía para reclamar, pero teniendo en cuenta que se trata de un servicio integrado en la estructura de la propia empresa, su independencia e imparcialidad queda en entredicho. Las compañías deben asegurarse de que los SAC. son accesibles para cualquier usuario.

#### Cuál sería la mejor forma de reclamar?

Se obtienen resoluciones más favorables, cuando se actúa de forma colectiva, ya que las compañías, lo habitual es que llevan a cabo las mismas acciones injustas contra todos los consumidores, sin discriminación. Por ello, debemos saber que, si percibimos que han vulnerado nuestros derechos, lo mejor es organizarse. ADICAE, pone al servicio de los consumidores <http://blog.adicae.net/reclama-tus-derechos>

#### Promoción de Guía: Compra a distancia

La información es el primer paso para conseguir un colectivo de consumidores CRITICOS, RESPONSABLES Y SOLIDARIOS.







### 1. ¿Qué es un crédito al consumo?

Regulados por la Ley 16/2011, de 24 de junio de contrato de créditos al consumo. Son créditos por importe superior a 200 €, destinados a gastos, ajenos a la actividad empresarial o profesional del consumidor, compra de vehículo, televisor, muebles de una casa, etc. PRECAUCIÓN SOBRE LA NECESIDAD DEL GASTO OBJETO DEL CREDITO.



### 2. ¿Tengo derecho a pedir un documento que contenga las condiciones contractuales, antes de la firma?

La entidad está obligada, si se solicita expresamente. Debe contener, todas las condiciones, y se considera oferta vinculante, por un plazo mínimo de 14 días naturales desde su entrega, salvo que medien circunstancias extraordinarias o no imputables al solicitante.



### 3. ¿Estoy obligada facilitar información sobre mi solvencia a la entidad financiera?

Si, a fin de que el prestamista, pueda evaluar la solvencia. Además de la información, facilitar los medios adecuados para poder acceder a la misma y autorización para consultar los ficheros de solvencia patrimonial y crédito.



### 4. ¿Qué es El préstamo clásico o pago aplazado?

Es el más tradicional, el consumidor solicita la financiación del importe de sus compras. Tiene duración determinada, desde el momento inicial el consumidor conoce el plazo y el número de cuotas que debe abonar para la amortización total del crédito. Llevan tipos de interés fijos.



### 5. ¿Qué es el Crédito sin intereses?

Este crédito, no tiene intereses para el consumidor y se divide su importe en cuotas iguales. CUIDADO, porque pueden cobrarnos mayores comisiones, gastos de formalización u otros conceptos. VER LAS CONDICIONES



### 6. ¿Qué es el Crédito revolving?

Se concede una línea de crédito con un límite autorizado. Éste se modifica con cada mensualidad pagada. Disminuirá o aumentará en la medida que el consumidor utilice el crédito. El consumidor debe estar atento, pueden conllevar intereses elevados, sobre todo si se producen impagos. Pueden ofrecernos líneas de crédito sin haberlas solicitado, convirtiéndose en una "trampa".



## 7. ¿Qué es el Crédito rápido?

Se otorgan en un período de tiempo muy corto, máximo de 24 horas. El importe de estos créditos no suele superar los 6.000 €. El gran problema son los altos intereses, llegando a sobrepasar el 22%.



## 8. ¿Podría cambiar el crédito para el supuesto que no me interesasen las condiciones?

Incluso podemos desistimos, siempre que se permita en el contrato inicial. Puede ser necesario cambiar la modalidad de pago aplicada, a veces puede interesar, otra que implique menos costes.



## 9. ¿Los productos vinculados, son obligatorios?

NO son obligatorios, suelen ser los seguros para la protección de pagos o seguros de vida, se trata de gastos que incrementan notablemente el capital a devolver. Son opcionales, pero intentan venderlos a toda costa, llegando incluso a imponerlos. A veces podemos encontrarlos contratándolos apenas sin darnos cuenta.



## 10. ¿Puedo retirar efectivo con la tarjeta de crédito?

Si, pero esto supondrá un coste elevado, por lo que es más conveniente para los usuarios de estas tarjetas utilizar la de débito para estas operaciones.



## 11. ¿Cómo he de actuar ante un robo, pérdida de tarjeta o movimientos no autorizados?

Hay que actuar rápidamente: Contactar con la entidad para comunicarlo, cancelar la tarjeta y las operaciones fraudulentas. Denunciar a la Policía. Presentar reclamación por escrito al SAC. de la entidad financiera adjuntando copia de la denuncia. La norma establece un límite máximo de responsabilidad para el usuario, que antes era de 150 € es de 50 €.



## 12. ¿Al contratar un seguro, hay que tener en cuenta el valor del bien asegurado?


Si es muy importante, dado que puede generar dos situaciones: el **sobreseguro** cuando la suma asegurada es superior al valor del interés asegurado, así el consumidor está pagando de más. El **infraseguro**, la suma asegurada es inferior al valor del bien o interés, por lo que en caso de siniestro la compañía no le indemnizaría en su totalidad.



### 13. ¿Puedo reclamar en caso de retraso o incumplimiento por parte de la compañía aseguradora?

El consumidor está en su derecho, dicha reclamación puede llevarse a cabo primero al SAC de la compañía. La reclamación ha de efectuarse por escrito y diríjala por correo certificado con acuse de recibo o burofax. Sino responden en 2 meses, se ha de reclamar a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

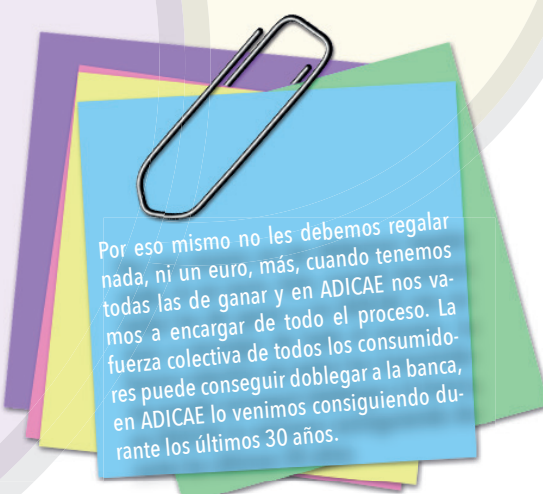
### 14. ¿Es más ventajosa, la reclamación colectiva?

 Por supuesto, ante grandes entidades como son los Bancos, Compañías Aseguradoras y otras entidades financieras, y la vulneración masiva de los derechos de los consumidores. La mejor forma de hacer frente a estos abusos es de forma colectiva. Por ello, se recomienda acudir a ADICAE, quien ha tramitado reclamaciones colectivas con resultados favorables.

En la actualidad están vigentes varias plataformas, para adherirse a las reclamaciones colectivas, como son las reclamaciones del IRPH/Gastos Hipotecarios: <https://www.hipotecaconderechos.es/>.

### 15. ¿Cuáles han sido las reclamaciones llevadas, hasta ahora por ADICAE?

Desde hace 30 años ADICAE, ha planteado un número considerable de demandas colectivas, así: ACCIONISTAS DE BANKIA; ACADEMIAS DE INGLES; PARTICIPACIÓN, PREFERENTES Y SUBORDINADOS; COBERTURAS DE TIPOS CAIXA GALICIA; FONDOS SANTANDER BANIF INMOBILIARIO; MARTINSA-FADESA; CLAUSULAS SUELO; GASTOS HIPOTECARIOS; IRPH; LEHMAN-BROTHERS; BANCO POPULAR; GES-CARTERA, entre otras muchas.



Por eso mismo no les debemos regalar nada, ni un euro, más, cuando tenemos todas las de ganar y en ADICAE nos vamos a encargar de todo el proceso. La fuerza colectiva de todos los consumidores puede conseguir doblegar a la banca, en ADICAE lo venimos consiguiendo durante los últimos 30 años.



### 1. ¿Qué derechos, tengo si uso un taxi?

Cuando tomamos un taxi, podemos escoger el recorrido más adecuado. Escoger la graduación del volumen del sonido y de la temperatura del interior. Abrir y cerrar las ventanas de detrás y requerir la apertura o cierre de los sistemas de calefacción o climatización.



### 2. ¿En caso de movilidad reducida, cuento con algún tipo de ayuda?



Si, ayuda específica y gratuita para las personas con movilidad reducida o discapacidad, tanto en las terminales o paradas, como a bordo del transporte. Incluso transporte gratuito para los acompañantes, si fuese necesario. En el caso del taxi, el taxista debe prestar la ayuda personalmente.



### 3. ¿Qué pago en concepto de “¿Bajada de Bandera”, cuando me subo a un taxi?

Estamos pagando la “carrera mínima”, esta se contabiliza al subirnos al taxi, se paga por el uso del servicio, no importará el punto de llegada o el tiempo que tardemos en llegar.



### 4. ¿Cuándo se baja la bandera y empieza a cobrar el servicio?

Es obligatoria hacerla en el momento, que el cliente solicita el servicio, nunca, antes de que el pasajero entre. Solo podrá realizarse antes si este servicio es contratado a distancia, en este caso el contador puede ponerse en marcha en el lugar de partida del taxi.



### 5. ¿Pueden las compañías aéreas cobrar por emisión de billete?

En ningún caso pueden cobrar por el concepto “Emisión de Billeto”, está expresamente prohibido normativamente, por ello si aparece especificado en su desglose de precio reclámelo.



### 6. ¿Es obligatoria la confirmación de la reserva de billete aéreo?

Siempre es obligatoria, tanto si se realiza una reserva desde una página web de cualquier compañía aérea o a través de una agencia de viajes, tendrán que dar confirmación con todos los detalles del vuelo.



### 7. ¿¿Qué conceptos han de recogerse en mi billete?

El usuario debe verificar que los datos sean correctos, y se contengan los siguientes conceptos: Fecha y hora de salida del vuelo; hora límite para presentarse a los mostradores de facturación y a puertas de embarque; aeropuertos de origen y de destino y terminal; datos de los pasajeros.



## 8. ¿Tienen precios fijados colectivos las compañías aéreas?

Los precios son libres, el importe total del billete se determina en base a los conceptos por los cuales pagamos, y cada compañía fija un abanico de tarifas y descuentos en función de sus criterios comerciales.

## 9. ¿Puede existir mucha diferencia de precio, entre las compañías aéreas?

Suele existir bastante diferencia debido a la libertad de precios. Internet puede ser una buena herramienta para comparar ofertas. Recomendable, no solo tener en cuenta el precio. Puede ser muy útil y una forma de ahorrar, comprar los billetes con bastante antelación, o estar pendiente de las ofertas de última hora, se suelen encontrar ofertas muy interesantes.

*En caso de incumplimiento de lo publicitado podrá rescindirse el contrato sin ningún tipo de penalización por parte del arrendatario.*

## 10. ¿Qué derechos tengo en el supuesto de cancelaciones transporte aéreo?

Derecho a información sobre la situación, se le atienda en cuanto alimentos y tendrá derecho a dos llamadas. Entrega de un impreso con las condiciones de compensación y asistencia (exigirlo si no es facilitado). Derecho al reembolso de las cantidades pagadas o a que se le facilite un transporte alternativo. Se puede aceptar bonos de la compañía en lugar de dinero, pero no está obligado a hacerlo.

## 11. ¿Qué derechos tengo en el supuesto de retrasos en transporte aéreo?

Retraso de un mínimo de 2 HORAS, derecho se facilite alimentación suficiente y hacer dos llamadas. Y se haga entrega de un impreso con las condiciones de compensación. Y 3 HORAS, cuando el vuelo supere los 3.500 Kms. y sea intra-comunitario. Reclamaciones dirigidas por escrito a la Agencia Estatal de Seguridad Aérea



## 12. ¿Existen descuentos en transportes ferroviarios?

El tren dispone de descuentos, ser mayores de 65 años, tener carné joven, pueden ser ventajas para los usuarios, por este motivo es necesario informarse antes de adquirir un billete. Existen bonos de varios viajes para los desplazamientos interurbanos.

**Si tiene duda consulte ADICAE:**



<https://www.adicae.net/consumo/transporte-y-viajes/consumo-critico/>

[www.adicae.net](http://www.adicae.net)

13



### 13. ¿Qué derechos tengo en el supuesto de cancelaciones ferroviarias?

Cancelación efectuada, 48 horas antes del viaje la empresa tiene que facilitar ubicación en otro tren o medio de transporte, en condiciones similares a las convenidas; o devolverle el precio pagado por el servicio. Si hay una cancelación, se comunica 4 horas antes de la salida, la indemnización es por el doble del coste del billete.



### 14. ¿Es obligatoria la expedición, de un documento, donde se recojan las condiciones relativas al alojamiento?

Los establecimientos que pueden generar más dudas a los consumidores son los apartamentos y viviendas turísticas. El usuario debe firmar un contrato de arrendamiento por escrito, donde se contengan los derechos y deberes de ambas partes, el periodo de alquiler y las prestaciones del inmueble, así como el número de registro del alojamiento.



### 15. ¿Cómo puedo iniciar una reclamación?

La forma más inmediata, sería a través de las hojas de reclamaciones, que deben disponer todos los establecimientos que ofrezcan servicios de alojamiento, se hará constar a la hora de cubrir las: nombre, dirección, localidad, código postal y teléfono del reclamante, firma, un resumen de los hechos acaecidos, la fecha en que se produjeron, y los datos del reclamado.



**Como usuarios de herramientas digitales, hay que ser precavido, hay estafadores que pretenden ganar dinero a costa de fraudes y obtener sus datos personales.**



## COMPRAS A DISTANCIA

### 1. ¿Qué se entiende por compra a distancia?

Compras realizadas, sin desplazarnos al establecimiento: por vía telefónica; catálogos recibidos en el domicilio; difundidas por medios electrónicos (Internet; televisión o radio).

### 2. ¿Tiene derecho el consumidor, a conocer la identidad del vendedor?

Si, en ocasiones es diferente la plataforma que gestiona la venta, al vendedor. En caso de pedir responsabilidades, hay que conocer contra quien dirigirse.

### 3. ¿Sí no se muestra de forma clara, el precio final incluidos los gastos de envío?

En el supuesto que no haya quedado claro, una vez efectuada la compra o exista disconformidad, puede solicitarse el retroceso de la compra.

### 4. ¿Cómo actuó si el empresario no facilita la información previa sobre los gastos asociados al medio de pago?

El consumidor no deberá abonar los gastos o tasas asociados al medio de pago utilizado, gastos de transporte, entrega o postales y cualquier otro gasto.

### 5. ¿Que es el derecho de desistimiento?

Es la facultad de devolver el bien adquirido al comercio y está reconocida legalmente





## 6.- ¿Qué plazo tengo para desistirme de la compra?

El plazo legal, para los contratos a distancia, por catálogo, etc., sin comprobación previa de las propiedades del artículo, es de 14 días naturales, a partir de la recepción del mismo, o en caso de un servicio, desde su prestación.

## 6. ¿Qué plazo tengo para desistirme de la compra?

El plazo legal, para los contratos a distancia, por catálogo, etc., sin comprobación previa de las propiedades del artículo, es de 14 días naturales, a partir de la recepción del mismo, o en caso de un servicio, desde su prestación.

## 7. ¿Puedo ejercer siempre el derecho de desistimiento?

Si, con las siguientes excepciones: si el servicio ya se ha ejecutado; precios de pendan de índice o mercado; productos que se deterioren o caduquen; bienes precintados por razones de salud o higiene; peticiones de reparación a domicilio del consumidor; servicios de alojamiento, transporte, alquiler vehículos, ocio, con fecha cierta.

## 8. ¿Puedo devolver el cobro, antes de comunicar mi intención de desistimiento?

A la hora del pago, realizada la compra, si el consumidor devuelve el cobro, y no ha ejercido su derecho de desistimiento o resolución del contrato, el vendedor podrá exigirle el resarcimiento por los daños y perjuicios como consecuencia esta anulación.

## 9. ¿Qué ventajas e inconvenientes tiene pagar contrareembolso?

A pesar de haber quedado un poco anticuado es un método sencillo, además se paga cuando se recibe el paquete. Pero es un servicio costoso, no puede abrirse hasta que éste pagado, además de poderse causar retrasos en la compra.

## 10. ¿Qué ventajas e inconvenientes tiene pagar por transferencia bancaria?

Si se lleva a cabo vía offline es bastante seguro. Pero resulta ser más gravoso, resultando más difícil de recuperar en caso de fraude, además puede generar comisiones.

Recuerde borrar todos los datos una vez realizada la compra, si el ordenador no es de uso exclusivo.

Para aprender a manejarnos con las compras on-line, de forma práctica y sencilla ADICAE, presenta esta Guía, que les será facilitada, sin costo para usted, en nuestras sedes:

<http://adicae.net/localización-sedes.html>





### 11. ¿Qué ventajas e inconvenientes tiene pagar Paypal u otras plataformas?

Ventajoso por ser recargable, pudiéndose vincular a cuenta o tarjeta y no requiere la introducción del número de tarjeta, por contra se necesita crear y mantener una cuenta.

### 12. ¿Qué ventajas e inconvenientes tiene pagar con tarjeta de Crédito o Débito?

Forma de pago sencillo e inmediato. La tarjeta de crédito, como la de débito, puede generar comisiones. Las de crédito producen intereses por la deuda generada.

### 13. ¿Qué ventajas e inconvenientes tiene pagar con tarjeta virtual prepago?

Es ventajosa porque funciona como una tarjeta de crédito, siendo recargable. Pero no se pueden utilizar en los comercios que solicitan la tarjeta física y no tienen un soporte material.

### 14. ¿Cómo puedo evitar fraudes en los medios de pago?

El miedo a dar el número de cuenta u otros datos bancarios especialmente sensibles supone el principal obstáculo para muchos consumidores de cara a realizar compras a distancia. Por ello se han de identificar sitios seguros o prevenir actuaciones que puedan hacer peligrar sus datos personales.

### 15. ¿Cómo puedo saber que navego y accedo a un lugar web seguro?

Lugar seguro si en la barra de navegación aparece: `https://`; "s" del final indica que es un sitio seguro. En el pie de página de su navegador aparezca la imagen de un candado cerrado o una llave, indica que está en una conexión segura.

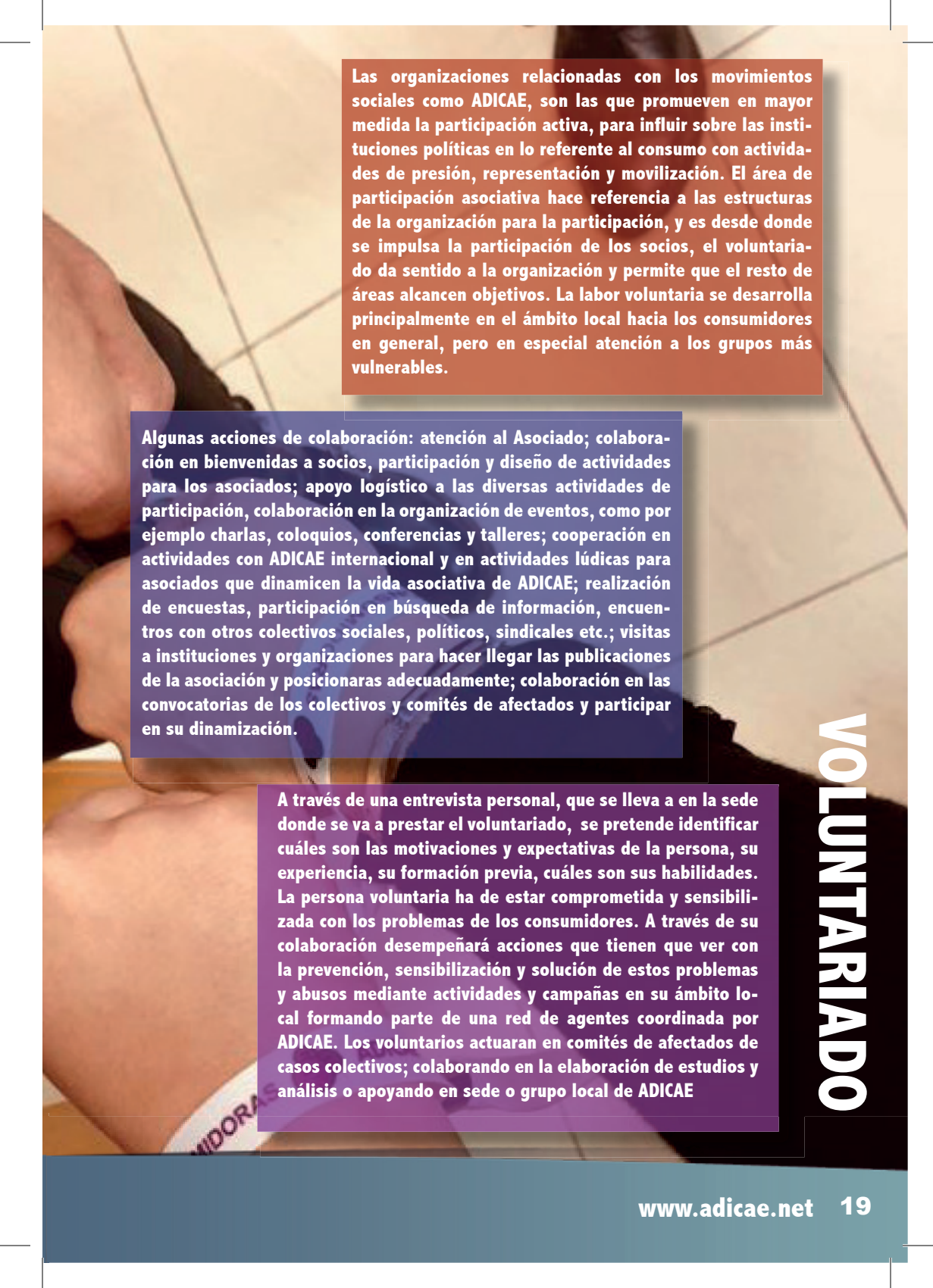


# FORMACIÓN

ADICAE, dispone de cursos on-line, gratuitos, creados para informar y formar a las personas consumidoras, son cursos dirigidos al público en general, no hay requisitos previos ni criterios de admisión determinados para el acceso a ellos. Encontrará una extensa oferta de cursos, que le ayudaran a resolver de forma completa y amplia los temas de consumo que se han tratado en esta guía práctica. Únicamente necesita registrarse a través de <https://formacion.adicae.net/>

**ENERGÍA:** Estos dos cursos “EL MERCADO DE LA ENERGÍA EN ESPAÑA Y EL AUTOCONSUMO” y “ENERGÍA. DERECHOS DEL CONSUMIDOR”, le ayudaran a conocer en amplitud el mercado de la energía eléctrica y gasista, la normativa vigente que los regula; identificar y diferenciar los componentes del coste de la energía; reconocer las modalidades de autoconsumo; tipos de mercados en la energía eléctrica; analizar las tarifas del mercado regulado; pautas para el ahorro; identificar vías de reclamación, entre otras cuestiones.

**BANCOS Y FINANZAS:** este tema, por su importancia, en la crisis económica que ha padecido, nuestro país en estos años y los abusos sufridos, encontramos una gama amplia de cursos, así: “FINTECH. LOS CONSUMIDORES ANTE LA TRANSFORMACIÓN TECNOLÓGICA DEL SECTOR FINANCIERO”; “CRÉDITOS AL CONSUMO”; “PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS. CONTRATACIÓN RESPONSABLE Y LIBRE DE ABUSOS”; “SERVICIOS FINANCIEROS BÁSICOS Y MEDIOS DE PAGO”; en ellos se tratan asuntos como: reconocer los derechos del consumidor y los deberes de las empresas; identificar las vías de resolución extrajudicial de conflictos en el ámbito de préstamos no hipotecarios-créditos; discriminar la jurisprudencia en materia de intereses de préstamos no hipotecarios; entre otros muchos que le invitamos a conocer y que seguro son de su interés.



Las organizaciones relacionadas con los movimientos sociales como ADICAE, son las que promueven en mayor medida la participación activa, para influir sobre las instituciones políticas en lo referente al consumo con actividades de presión, representación y movilización. El área de participación asociativa hace referencia a las estructuras de la organización para la participación, y es desde donde se impulsa la participación de los socios, el voluntariado da sentido a la organización y permite que el resto de áreas alcancen objetivos. La labor voluntaria se desarrolla principalmente en el ámbito local hacia los consumidores en general, pero en especial atención a los grupos más vulnerables.

Algunas acciones de colaboración: atención al Asociado; colaboración en bienvenidas a socios, participación y diseño de actividades para los asociados; apoyo logístico a las diversas actividades de participación, colaboración en la organización de eventos, como por ejemplo charlas, coloquios, conferencias y talleres; cooperación en actividades con ADICAE internacional y en actividades lúdicas para asociados que dinamicen la vida asociativa de ADICAE; realización de encuestas, participación en búsqueda de información, encuentros con otros colectivos sociales, políticos, sindicales etc.; visitas a instituciones y organizaciones para hacer llegar las publicaciones de la asociación y posicionaras adecuadamente; colaboración en las convocatorias de los colectivos y comités de afectados y participar en su dinamización.

A través de una entrevista personal, que se lleva a en la sede donde se va a prestar el voluntariado, se pretende identificar cuáles son las motivaciones y expectativas de la persona, su experiencia, su formación previa, cuáles son sus habilidades. La persona voluntaria ha de estar comprometida y sensibilizada con los problemas de los consumidores. A través de su colaboración desempeñará acciones que tienen que ver con la prevención, sensibilización y solución de estos problemas y abusos mediante actividades y campañas en su ámbito local formando parte de una red de agentes coordinada por ADICAE. Los voluntarios actuarán en comités de afectados de casos colectivos; colaborando en la elaboración de estudios y análisis o apoyando en sede o grupo local de ADICAE

**VOLUNTARIADO**



# ADICAE SEVILLA

Consumidores Críticos, Responsables y Solidarios  
[www.adicaeandalucia.net](http://www.adicaeandalucia.net)

**ADICAE  
CONSUMIDORES  
CRÍTICOS,  
RESPONSABLES Y  
SOLIDARIOS**

---

**Conozca sus derechos,  
y RECLAME  
cuando sean vulnerados.**

---

Conócenos en  
Avenida Marqués de Pickman, 15, 1ª, Oficina 1, 41005 Sevilla  
954 652 434 <http://andalucia.adicae.net>



**ADICAE SEVILLA**

**Consumidores críticos, responsables y solidarios**  
Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros de España  
AVENIDA MARQUÉS DE PICKMAN, Nº 15, 1ª - OFICINA 1, 41005 - Sevilla | Cif: G91856328  
954 652 434 - [coordinacionandalucia@adicae.net](mailto:coordinacionandalucia@adicae.net) - <http://andalucia.adicae.net>