

# “CURSO DE ESPECIALIZACIÓN EN DERECHO SOBRE LAS PERSONAS MAYORES”



**icae**

Ilustre Colegio de  
Abogados de Elche

25/09/2024

Torcuato Saavedra Tomás



Excelentísimo  
**AYUNTAMIENTO**  
— de ELCHE —



# “Los Derechos de las Personas Mayores”



**icae**  
Ilustre Colegio de  
Abogados de Elche

25/09/2024

Torcuato Saavedra Tomás



Excelentísimo  
**AYUNTAMIENTO**  
— de ELCHE —



# LA PERSONA MAYOR COMO CLIENTE

- LA PERSONA MAYOR COMO CONSUMIDOR.
- DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS CON ESPECIAL ATENCIÓN A LA PERSONA MAYOR.



# ¿Requieren de una regulación especial?



**icae**  
Ilustre Colegio de  
Abogados de Elche

25/09/2024

Torcuato Saavedra Tomás



Excelentísimo  
**AYUNTAMIENTO**  
— de ELCHE —



# RDL 1/2007

## Artículo 3. Conceptos de consumidor y usuario y de persona consumidora vulnerable.

1. A efectos de esta ley, y sin perjuicio de lo dispuesto expresamente en sus libros tercero y cuarto, son consumidores o usuarios las personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión. Son también consumidores a efectos de esta norma las personas jurídicas y las entidades sin personalidad jurídica que actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial.

2. Asimismo, a los efectos de esta ley y sin perjuicio de la normativa sectorial que en cada caso resulte de aplicación, tienen la consideración de personas consumidoras vulnerables respecto de relaciones concretas de consumo, aquellas personas físicas que, de forma individual o colectiva, por sus características, necesidades o circunstancias personales, económicas, educativas o sociales, se encuentran, aunque sea territorial, sectorial o temporalmente, en una especial situación de subordinación, indefensión o desprotección que les impide el ejercicio de sus derechos como personas consumidoras en condiciones de igualdad.



# RDL 1/2007

## Artículo 8. Derechos básicos de los consumidores y usuarios.

1. Son derechos básicos de los consumidores y usuarios y de las personas consumidoras vulnerables:

- a) La protección contra los riesgos que puedan afectar su salud o seguridad.
- b) La protección de sus legítimos intereses económicos y sociales.
- c) La indemnización de los daños y la reparación de los perjuicios sufridos.
- d) La información correcta sobre los diferentes bienes o servicios.
- e) La audiencia en consulta (A través de las asociaciones, agrupaciones, federaciones o confederaciones de consumidores y usuarios legalmente constituidas).
- f) La protección de sus derechos mediante procedimientos eficaces, en especial en relación con las personas consumidoras vulnerables.



# RDL 1/2007

## Artículo 8. Derechos básicos de los consumidores y usuarios.

2. Los derechos de las **personas consumidoras vulnerables** gozarán de una especial atención, que será recogida reglamentariamente y por la normativa sectorial que resulte de aplicación en cada caso. Los poderes públicos promocionarán políticas y actuaciones tendentes a garantizar sus derechos en condiciones de igualdad, con arreglo a la concreta situación de vulnerabilidad en la que se encuentren, tratando de evitar, en cualquier caso, trámites que puedan dificultar el ejercicio de los mismos.



# Derechos previos no recogidos explícitamente en la normativa.

Cuya renuncia puede conllevar la renuncia a otros derechos.

Estos derechos previos son:

1) Derecho de comparación.

2) Derecho de elección.



**icae**  
Ilustre Colegio de  
Abogados de Elche

25/09/2024

Torcuato Saavedra Tomás



Excelentísimo  
**AYUNTAMIENTO**  
de **ELCHE**





# Otro derecho

Cuya renuncia puede conllevar la renuncia a otros.

**1) Derecho de obtención de factura.**



# ¿Son las personas mayores especialmente vulnerables?

Pueden serlo pero no tanto por la edad como por el hecho de ser quienes más están en la casa.

Esto, no obstante, ha cambiado con la normativa que restringe las llamadas y las visitas comerciales.

Los riesgos del teléfono y de internet.

La falta de escrúpulos de algunos comerciales.

Las acciones, conscientes o no, de algunos familiares.



**icae**

Ilustre Colegio de  
Abogados de Elche

25/09/2024

Torcuato Saavedra Tomás



Excelentísimo  
**AYUNTAMIENTO**  
de **ELCHE**



# ¿Son las personas mayores especialmente vulnerables?

Podemos concluir que sí lo son en algunos aspectos.

Especial incidencia de la creencia en la buena fe de los demás y la importancia que se da a las “MARCAS” y la credibilidad de sus nombres.

La desconfianza, motivo de la experiencia, como elemento a su favor.



# La formación y la divulgación como elemento de prevención

## Mandatado por RDL 1/2007

### Artículo 17. Información, formación y educación de los consumidores y usuarios.

1. Los poderes públicos, en el ámbito de sus respectivas competencias, fomentarán la formación y educación de los consumidores y usuarios, asegurarán que estos dispongan de la información precisa para el eficaz ejercicio de sus derechos y velarán para que se les preste la información comprensible sobre el adecuado uso y consumo de los bienes y servicios puestos a su disposición en el mercado.



¿Y si todo esto falla?

Listas Robinson

Reclamaciones

Arbitraje



**icae**  
Ilustre Colegio de  
Abogados de Elche

25/09/2024

Torcuato Saavedra Tomás



Excelentísimo  
**AYUNTAMIENTO**  
de **ELCHE**



# Listas Robinson

<https://www.listarobinson.es>

No son 100% efectivas puesto que la adhesión de las empresas a las mismas es de carácter voluntario.



**icae**  
Ilustre Colegio de  
Abogados de Elche

25/09/2024

Torcuato Saavedra Tomás



Excelentísimo  
AYUNTAMIENTO  
de ELCHE



# Reclamaciones

¿Cómo hacer

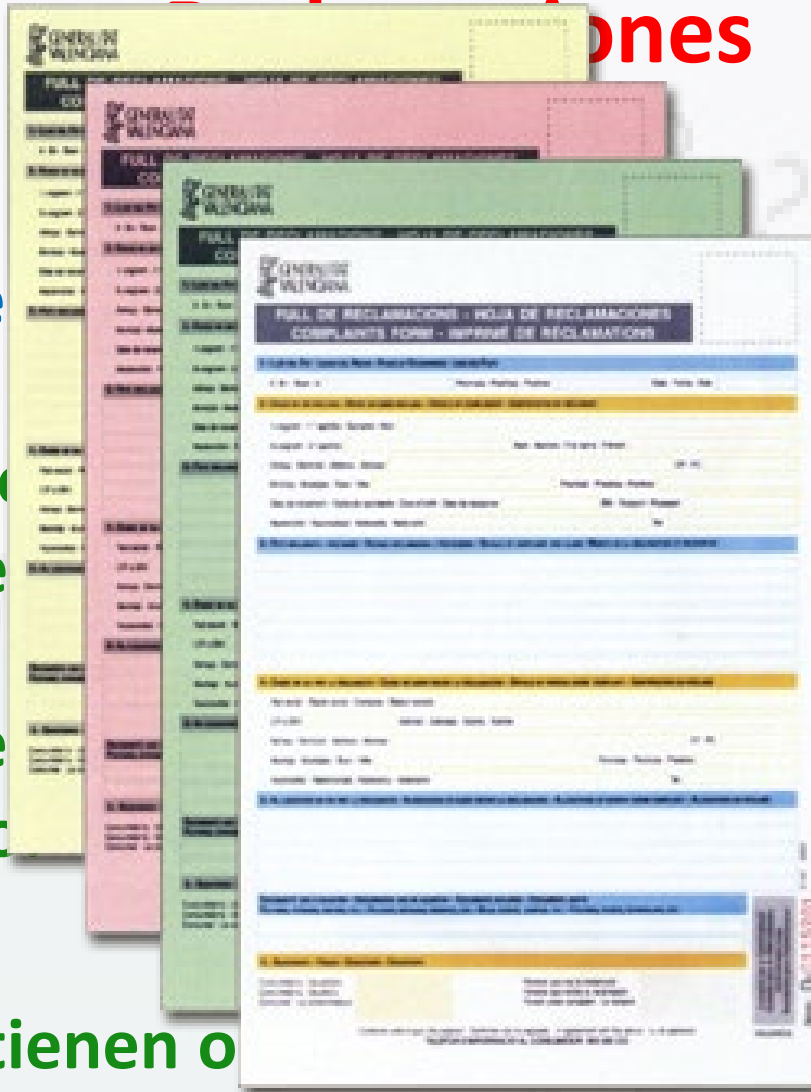
Si hay establecido un procedimiento de la hoja de reclamaciones

Se cumple el artículo 105 del Real Decreto Legislativo 2/2001 escrito anexo

¿Y si no las tienen o no se cumple?

Se puede acudir directamente a la Administración, a través

del artículo 106 del Real Decreto Legislativo 2/2001. Posibilidad



# Reclamaciones

¿Cómo hacerla?

Si no hay estado de reclamación, a través del modo

alidad, a OMIC.

Oficina Municipal d'Informació al Consumidor  
Oficina Municipal de Información al Consumidor

A509



Excel·lentíssim Ajuntament d'Elx  
Excelentísimo Ayuntamiento de Elche

**Reclamante | Reclamant**

Sra. / Sr. \_\_\_\_\_ DNI | NIF \_\_\_\_\_  
Sra. / Sr. \_\_\_\_\_ DNI | NIF \_\_\_\_\_  
domicilio \_\_\_\_\_ N.º \_\_\_\_\_ planta \_\_\_\_\_  
domicili \_\_\_\_\_ Núm. \_\_\_\_\_ planta \_\_\_\_\_  
localidad \_\_\_\_\_ provincia \_\_\_\_\_ CP \_\_\_\_\_  
localitat \_\_\_\_\_ provincia \_\_\_\_\_ CP \_\_\_\_\_  
correu-e \_\_\_\_\_ telèfon \_\_\_\_\_  
correus-e \_\_\_\_\_ telèfon \_\_\_\_\_

**Reclamado | Reclamat**

Sra. / Sr. \_\_\_\_\_ DNI | NIF \_\_\_\_\_  
Sra. / Sr. \_\_\_\_\_ DNI | NIF \_\_\_\_\_  
domicilio \_\_\_\_\_ N.º \_\_\_\_\_ planta \_\_\_\_\_  
domicili \_\_\_\_\_ Núm. \_\_\_\_\_ planta \_\_\_\_\_  
localidad \_\_\_\_\_ provincia \_\_\_\_\_ CP \_\_\_\_\_  
localitat \_\_\_\_\_ provincia \_\_\_\_\_ CP \_\_\_\_\_  
caso de reclamación por telefonía o Internet n.º de teléfono por el que reclama \_\_\_\_\_  
en el cas de reclamació per telefonía o Internet n.º. de telèfon pel qual \_\_\_\_\_

**Hechos y Pretensión | Fets i Pretensió**

Elx, \_\_\_\_\_  
Firma

Replaceta de l'Espart núm.5  
03203 ELX  
Tel.: 966 65 80 15  
omic@elche.es



15/07/2024



**icae**  
Ilustre Colegio de  
Abogados de Elche

25/09/2024

Torcuato Saavedra Tomás



**Excelentísimo  
AYUNTAMIENTO  
de ELCHE**





# Reclamaciones

En cualquiera de los dos casos se han de presentar posteriormente en la OMIC o en los Servicios Territoriales de Comercio y Consumo.

Se aconseja contactar previamente por si se requiriese cita previa, para concretar documentación a acompañar y cualquier otro detalle.



**icae**

Ilustre Colegio de  
Abogados de Elche

25/09/2024

Torcuato Saavedra Tomás



Excelentísimo  
AYUNTAMIENTO  
de ELCHE



# Reclamaciones

**Excepciones a las reclamaciones en vía de consumo:**

- \* **Delitos (Puntualmente algunos casos si se media).**
- \* **Reclamaciones contra la administración.**
- \* **Daños y perjuicios.**

**Vías:**

- \* **Judicial**
- \* **Sindic de Greuges / Defensor del Pueblo**



# Arbitraje

En el caso de no resultar positiva la mediación de la OMIC o los Servicios Territoriales de Comercio y Consumo.

## Características:

**Voluntariedad.** (El caso de transportes).

**Agilidad.**

**Gratuidad.** (En el de Consumo).

**Cosa juzgada.**



# Arbitraje

## Modos de adhesión:

**Previa (los casos distintos de consumo).**

**Al adquirir o contratar.**

**Tras producirse la reclamación.**

**Pueden ser con o sin limitaciones.**

## Formas de arbitraje:

**En equidad.**

**En derecho.**



**icae**  
Ilustre Colegio de  
Abogados de Elche

25/09/2024

Torcuato Saavedra Tomás



Excelentísimo  
**AYUNTAMIENTO**  
de **ELCHE**



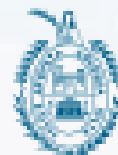
# “Leyendas urbanas”

## Derecho de desistimiento

RDL 1/2007

### Artículo 68

2. El consumidor tendrá derecho a desistir del contrato en los supuestos previstos legal o reglamentariamente y cuando así se le reconozca en la oferta, promoción publicidad o en el propio contrato.



# “Leyendas urbanas”

## “Yo no he firmado nada”

C.C.

Artículos 1254 y siguientes.



**icae**  
Ilustre Colegio de  
Abogados de Elche

25/09/2024

Torcuato Saavedra Tomás



Excelentísimo  
**AYUNTAMIENTO**  
de **ELCHE**



No se han agotado las leyes ni las leyendas, pero sí mi disertación.  
De modo que,

*es hora de las*  
*preguntas*



**Muchas gracias por**  
**su atención y**  
**participación**



**icae**  
Ilustre Colegio de  
Abogados de Elche

25/09/2024

Torcuato Saavedra Tomás



Excelentísimo  
AYUNTAMIENTO  
de ELCHE

