



Aportaciones

En defensa de los intereses de las personas mayores como consumidores específicos

docecausas
para 2012



Aportaciones de las asociaciones

En defensa de los intereses de las personas mayores como consumidores específicos

UNIÓN DEMOCRÁTICA DE JUBILADOS Y PENSIONISTAS DE ESPAÑA, UDP

FEDERACIÓN DE GALICIA DE JUBILADOS Y PENSIONISTAS

ASOCIACIÓN ASTURIANA DE JUBILADOS Y PENSIONISTAS

FEDERACIÓN DE EUSKADI DE JUBILADOS Y PENSIONISTAS

FEDERACIÓN CATALANA DE JUBILADOS Y PENSIONISTAS

FEDERACIÓN DE VALENCIA DE JUBILADOS Y PENSIONISTAS

FEDERACIÓN DE ALICANTE DE JUBILADOS Y PENSIONISTAS

FEDERACIÓN DE CASTELLÓN DE JUBILADOS Y PENSIONISTAS

FEDERACIÓN ANDALUZA DE JUBILADOS Y PENSIONISTAS

FEDERACIÓN EXTREMEÑA DE JUBILADOS Y PENSIONISTAS

FEDERACIÓN DE CASTILLA-LA MANCHA DE JUBILADOS Y PENSIONISTAS

FEDERACIÓN DE CASTILLA Y LEÓN DE JUBILADOS Y PENSIONISTAS

FEDERACIÓN CANARIA DE JUBILADOS Y PENSIONISTAS

ASOCIACIÓN MADRILEÑA DE JUBILADOS Y PENSIONISTAS

ASOCIACIÓN RIOJANA DE JUBILADOS Y PENSIONISTAS



Aportaciones

En defensa de los intereses de las personas mayores como consumidores específicos

docecausas
para 2012

Las organizaciones de mayores participantes en el programa “Doce Causas para 2012” presentan las siguientes aportaciones, con el fin de defender los derechos de las personas mayores como consumidoras específicas.



Diseñar productos que se ajusten a las necesidades y limitaciones de las personas mayores, pero de forma que no suponga (en la medida de lo posible), limitaciones para personas de diferentes edades.



Sensibilizar a las empresas suministradoras de productos y servicios básicos (comida, salud, energía y comunicaciones), para que incluyan tarifas sociales para usuarios con niveles bajos de renta.



Tener en cuenta las cualidades y necesidades ergonómicas de las personas mayores.



Los criterios relacionados con la usabilidad, funcionalidad y calidad son básicos para su satisfacción. Los productos, en particular los tecnológicos, deben avanzar en estos aspectos, proporcionando prestaciones útiles de forma sencilla.











El etiquetado de los productos, deberá ser accesible y adaptado para que pueda ser leído y entendido por el consumidor mayor (aumento tamaño de letra, explicaciones claras y sencillas...).



Aportaciones

En defensa de los intereses de las personas mayores como consumidores específicos

doce causas
para 2012

-  Los contratos de servicios y productos redactarlos de forma clara y simple, de forma que puedan ser comprendidos por todos los públicos. Tanto el contrato como las anotaciones deberán tener un tamaño de letra no inferior al cuerpo 12 (incluía la llamada letra pequeña).
-  En las ofertas y promociones deberán figurar claramente el período en el que se realicen, y las condiciones.
-  Dejar claro si existe un periodo de anulación de contrato y las condiciones (según exige la Ley).
-  Para los suministradores de servicios (luz, gas, telefonía, etc), facilitar una vía rápida de atención al cliente donde de verdad se resuelvan las dudas y quejas de los usuarios
-  Los vendedores deberán insistir en el periodo de garantía.
-  Incluir en la formación de los alumnos (especialmente a partir de la ESO), material de información sobre sus derechos como consumidores.
-  Realizar cursos de formación en centros de mayores, asociaciones, universidades de mayores, etc sobre los derechos y deberes de consumidores.
-  Realizar campañas de comunicación dirigidas especialmente



Aportaciones

En defensa de los intereses de las personas mayores como consumidores específicos

doce causas
para 2012

a este colectivo, en el que se recuerden sus derechos, y los centros de información al consumidor donde pueden acudir en caso de tener que poner una reclamación.



Buenas prácticas

La Iniciativa Simplit

El diseño orientado por las personas permite desarrollar productos y servicios que cumplen con las necesidades de uso de las mismas. En este contexto nace SIMPLIT, una iniciativa del Instituto de Biomecánica (IBV) y de la Unión Democrática de Pensionistas y Jubilados de España (UDP) que garantiza que productos y servicios son fáciles de utilizar para los consumidores de todas las edades y que han sido diseñados con la participación de las personas mayores.

Creada a finales de 2009, la iniciativa SIMPLIT ha tenido muy buena acogida en el diseño de productos y en la actualidad permite evaluar hornos, armarios, teléfonos móviles, sistemas de teleasistencia, sistemas operativos para PC, mascarillas, páginas web y encimeras con sistemas de elevación. Durante 2011 se ha puesto a punto la metodología que permi-



te lanzar SIMPLIT servicios y se ha realizado el primer curso para que los directivos y socios de las diferentes asociaciones de UDP aprendan a ejercer un consumo responsable orientado a la mejora de la calidad de vida. Estas acciones formativas con personas mayores se reanudaron en 2012.

Las empresas y los consumidores tienen a su disposición el sitio web www.simplit.es donde se recogen las novedades relacionadas con la iniciativa SIMPLIT y pueden solicitar información para la evaluación de productos y servicios.