

CON MOTIVO DEL DÍA MUNDIAL DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR, QUE SE CELEBRA EL PRÓXIMO 15 DE MARZO, KELISTO PUBLICA LA "GUÍA DEL CONSUMIDOR INTELIGENTE"

## ELEGIR LOS PROVEEDORES MÁS BARATOS PERMITE AHORRAR HASTA 4.240 EUROS AL AÑO EN LAS FACTURAS DEL HOGAR

- Cada familia gasta 14.844,31 euros en pagar facturas<sup>1</sup>, una cifra que podría reducirse, de media, en 2.200,9 euros si se eligen los proveedores más baratos<sup>2</sup>
- El gasto en facturas del hogar representa más de la mitad (54,78%) del presupuesto familiar, que asciende a 27.097,95 euros al año<sup>3</sup>
- Las comunidades autónomas que realizan un mayor esfuerzo para pagar los recibos habituales son Canarias (67,26% del presupuesto familiar) y Extremadura (65,58%)<sup>4</sup>
- El 9,3% de los hogares (1,69 millones de familias) ha tenido retrasos en el pago de facturas en el último año, un 55% más que al inicio de la crisis<sup>5</sup>

**Madrid, 12 de marzo de 2015.** Elegir los proveedores más económicos para los suministros del hogar permitiría ahorrar, de media, 2.200,9 euros al año<sup>2</sup>, lo que supone recortar en un 14,83% el coste promedio que las facturas generan en la economía familiar, que asciende a 14.844,31 euros<sup>1</sup>. Sin embargo, el *tijeretazo* puede llegar hasta los 4.240,32 euros al año<sup>6</sup> (un 28,57% menos) si los servicios que se tenían contratados hasta la fecha estaban entre los más caros del mercado.

Así lo asegura un análisis realizado por Kelisto, la web del ahorro, en el que se analiza el coste máximo, medio y mínimo que generan en un hogar 13 servicios: seguros de coche, de hogar, de vida, de salud y de moto; Internet y telefonía móvil; hipoteca, cuenta corriente, préstamo personal y tarjeta sin vinculación; gas y electricidad.

Las familias españolas gastan, de media, 27.097,95 euros al año, un presupuesto que ha experimentado un recorte del 14,55% desde el inicio de la crisis<sup>3</sup>. Del total de sus gastos, más de la mitad (54,78%) se destina al pago de las facturas del hogar, un porcentaje que se dispara en comunidades autónomas como Canarias (67,26%), Extremadura (65,58%), Andalucía (61,10%) o Castilla-La Mancha (60,79%)<sup>4</sup>.

*"Comparar y optar por los proveedores de servicios más económicos del mercado permitiría ahorrar, de media, un 8,12% del presupuesto total de un hogar, una cifra que sería incluso más elevada en comunidades como Canarias (9,97%), Extremadura (9,72%) y Andalucía (9,06%)<sup>7</sup>. Este recorte en los gastos, además de ser una buena noticia para el consumidor, cobra aún más sentido si tenemos en cuenta que 1,69 millones de familias (el 9,3% del total) reconocen haber tenido retrasos en el pago de sus facturas del hogar en el último año. Esa tasa ha aumentado un 55% entre 2008 y 2013, año en el que alcanzó su máximo histórico<sup>5</sup>", explica la portavoz de Finanzas Personales de Kelisto, Estefanía González.*

## ¿CUÁNTO GASTA Y CUÁNTO PODRÍA AHORRAR CADA HOGAR AL AÑO?

GASTOS TOTALES	GASTOS EN FACTURAS	¿CUÁNTO PUEDE AHORRAR SI ELIGE LOS PROVEEDORES MÁS BARATOS? (Media)	¿CUÁNTO PUEDE AHORRAR SI ELIGE LOS PROVEEDORES MÁS BARATOS? (Máximo)	¿QUE % DE SUS GASTOS TOTALES PUEDE AHORRAR CON LOS PROVEEDORES MÁS BARATOS?	¿QUE % DE SU GASTO EN FACTURAS PUEDE AHORRAR CON LOS PROVEEDORES MÁS BARATOS? (En %)
27.097,95 €	14.844,31 €	2.200,90 €	4.240,92 €	8,12 %	54,78 %

Fuente: Encuesta de Presupuestos Familiares del Instituto Nacional de Estadística (INE), junio 2014, últimos datos disponibles, y cálculos propios de Kelisto a 10/03/2015.

Por comunidades autónomas, las regiones donde más ha crecido el porcentaje de familias que ha tenido retrasos en el pago de sus facturas han sido Murcia (+371,4%, con 104,940 hogares), Asturias (+253,85%, 21.183 hogares) y Extremadura (+250%, 33.163,9 hogares). En el extremo contrario se encuentran Madrid (+6,76%, 197.444,7 hogares) y Navarra, donde la cifra, incluso, ha retrocedido desde el inicio de la crisis (-59,42%, 7.016 hogares)<sup>5</sup>.

Con motivo de la celebración del Día Mundial de los Derechos del Consumidor, que tendrá lugar el próximo 15 de marzo, Kelisto ha elaborado una guía en la que se recogen 10 claves para ejercer un consumo inteligente.

### 10 cosas que nunca debes olvidar para ser un consumidor inteligente

#### 1) **Compara para conseguir las mejores ofertas al mejor precio**

Utilizar herramientas objetivas de comparación, como las que ofrece Kelisto, te permitirá contratar diferentes servicios (seguros, comunicaciones, finanzas personales y energía) al mejor precio. Además, podrás consultar información elaborada por expertos e interactuar con una gran comunidad de usuarios que te ayudarán a elegir las mejores ofertas y a comprender la letra pequeña. Con Kelisto podrás ahorrar hasta 4.240,72 euros al año que se distribuyen de la siguiente forma:

- Seguro de coche: hasta 302,94 euros
- Seguro de hogar: hasta 215,07 euros
- Seguro de salud: hasta 204 euros
- Seguro de vida: hasta 380 euros
- Seguro de moto: hasta 536,98 euros
- ADSL: hasta 171,96 euros
- Telefonía móvil: hasta 137,88 euros
- Hipoteca: hasta 1.382,04 euros
- Cuenta corriente: hasta 248 euros
- Préstamo personal: hasta 345,12 euros
- Tarjetas sin vinculación: hasta 51,84 euros
- Electricidad: hasta 202,22 euros
- Gas: hasta 62,27 euros

#### 2) **El precio de los productos siempre debe incluir impuestos y tasas**

Todos los productos y servicios que se oferten en un establecimiento deben mostrar su precio, con los impuestos incluidos. Tanto la etiqueta de una prenda de ropa como los platos que figuren en la carta de un restaurante o las tarifas de móvil que se anuncien en la web de una operadora deben mostrar el importe final (IVA incluido).

### 3) Los comercios deben informar de las formas de pago disponibles

Los establecimientos tienen libertad para elegir los medios de pago que aceptarán, pero la normativa les obliga a que informen claramente –en el interior o en el exterior- de si, por ejemplo, solo aceptan efectivo, o si se podrá pagar con tarjeta o cheques. En los pagos con tarjeta, solo se podrá limitar la cantidad a partir de la cual se puede usar el dinero de plástico si se informa correctamente al cliente mediante carteles visibles.

### 4) Guarda tus justificantes de pago

El ticket es la mejor garantía que tiene el consumidor, si necesita hacer un cambio o reclamar. En él debe constar el nombre del establecimiento, la fecha y el importe del producto o servicio adquirido. Es importante exigirlo al abonar una compra y comprobar que incluye información sobre la política de cambios y/o devoluciones del establecimiento.

### 5) Todos los productos tienen garantía

Cualquier producto que se adquiera dentro de la Unión Europea tiene una garantía gratuita de dos años. Si descubres un defecto en los seis primeros meses desde que se produjo la compra, no tendrás más que comunicárselo al vendedor, pero si se excede ese plazo, debes probar que el problema existía cuando lo compraste. La garantía extra que pueda ofrecer un vendedor o fabricante nunca podrá sustituir o acortar los dos años de garantía gratuita que establece la ley. Los productos de segunda mano también tienen su propio período de garantía: si la compra es a un profesional, se puede pactar un plazo inferior a los dos años, pero nunca menor a 12 meses. Si el vendedor fuera un particular, el período se reduce a seis meses.

### 6) El derecho a cambios y devoluciones puede variar según el establecimiento

Al comprar en una tienda física, el establecimiento no está obligado a cambiar el producto o devolver el dinero, a no ser que el producto no esté en perfecto estado, aunque la mayoría de las tiendas suelen aplicar esta política. En el caso de que compres un producto o servicio por Internet o teléfono, la ley establece que el consumidor tiene un “derecho de desistimiento” de 14 días, incluso si financia la compra. Están exentos los productos cuyo valor dependa del mercado financiero (las acciones de una compañía) o que hayan sido confeccionados a petición del consumidor (como una camiseta personalizada).

### 7) Siempre tienes derecho a reclamar

Cuando el producto que hayas comprado o el servicio que hayas recibido no te satisfaga, tienes derecho a presentar una reclamación. Todas las empresas deben disponer de un soporte duradero en el que realizar estas quejas, algo que habitualmente se materializa en las hojas de reclamaciones, que deben estar a disposición del consumidor cuando las solicite. Si no se le facilitan, puede acudir a una comisaría o al organismo de Consumo competente a interponer una denuncia, o solicitar la presencia de la Policía Municipal. De las tres copias que componen las hojas de reclamaciones (una para el usuario, otra para el organismo competente y otra para el establecimiento), siempre tendrás que quedarte con las dos primeras.

La segunda copia deberás presentarla (junto con la documentación disponible) ante el organismo municipal o autonómico competente para su tramitación y/o acudir al Sistema Arbitral de Consumo o la vía judicial si lo que desea es una compensación por los daños y perjuicios ocasionados. En algunos sectores, las reclamaciones tienen una tramitación particular. Por ejemplo, para productos bancarios hay que dirigirse a Atención al Cliente de la entidad. Si no da una respuesta (o la que de, no nos satisface), se debe acudir al Servicio de

Reclamaciones del Banco de España, que tiene seis meses para responder. Su veredicto no es vinculante, por lo que, al final, siempre se puede recurrir a la vía judicial. Para servicios de telecomunicaciones, se debe reclamar ante Atención al Cliente de la compañía y si pasado un mes no tiene respuesta, debes interponer la queja en la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones.

#### **8) Compra en comercios adheridos al sistema de arbitraje**

El Sistema Arbitral de Consumo es una vía extrajudicial con la que podrás resolver las quejas o reclamaciones que presentes en un establecimiento. La principal ventaja es que no tiene coste para el consumidor y sus decisiones son vinculantes. Por tanto, es recomendable comprar en establecimientos que estén adheridos a este sistema. Para identificarlos, debes buscar el distintivo que lo acredite, que debe estar en un lugar visible, tanto en tiendas online como físicas.

#### **9) Tus derechos en Internet son los mismos que en tiendas físicas**

Tanto si acudes a un establecimiento físico como a una tienda online, debes saber que tus derechos se mantienen. Es más, en casos como las devoluciones, la protección de los usuarios se amplía cuando compran en Internet. Comprueba que lo que recibes llega en buen estado. En caso contrario, devuélvelo indicando el motivo o deja constancia en el acuse de recibo del mensajero de los daños.

#### **10) En rebajas, tus derechos se mantienen**

Una reducción en el precio no es sinónimo de una disminución de las garantías. Los establecimientos deben ofrecer los mismos sistemas de pago y la misma política de cambios y devoluciones que durante el resto del año. Nunca debes aceptar productos de peor calidad. La ley permite que se pongan a la venta productos de la temporada actual o de anteriores, pero no que se comercialicen productos defectuosos. En ese caso ya no se estarían ofreciendo “rebajas”, sino “saldos”.

#### **FUENTES**

**1** Cálculos de Kelisto a 10/03/2015. Para realizar el cálculo se han tenido en cuenta los precios medios de 13 servicios del hogar (seguros de coche, de hogar, de vida, de salud y de moto; conexión a Internet y telefonía móvil; hipoteca, cuenta corriente, préstamo personal y tarjeta sin vinculación; gas y electricidad) en base a distintas fuentes, tanto oficiales como obtenidos a partir de estimaciones propias. Ver detalle por producto en el anexo, tabla “Gasto medio en facturas hogar”.

**2** Cálculos de Kelisto a 10/03/2015. Para realizar el cálculo se han tenido en cuenta los precios mínimos y medios de 13 servicios del hogar (seguros de coche, de hogar, de vida, de salud y de moto; conexión a Internet y telefonía móvil; hipoteca, cuenta corriente, préstamo personal y tarjeta sin vinculación; gas y electricidad) en base a distintas fuentes, tanto oficiales como obtenidos a partir de estimaciones propias. La diferencia entre los costes medios y los costes mínimos por producto da lugar a la cifra de ahorro medio. Ver detalle por producto en el anexo, tabla “Cifras de ahorro”.

**3** Encuesta de Presupuestos Familiares del Instituto Nacional de Estadística (INE), datos de 2013 publicados en junio 2014 (últimos datos disponibles).

**4** Encuesta de Presupuestos Familiares del Instituto Nacional de Estadística (INE), datos de 2013 publicados en junio 2014 (últimos datos disponibles) y cálculos de Kelisto a 10/03/2015. Para llegar al % que representa el pago de facturas por CC.AA. y a nivel nacional se ha calculado cuánto representa el gasto medio en facturas del hogar a nivel nacional en el total de gastos de una familia en cada CC.AA y a nivel nacional, según los datos del INE.

**5 Encuesta de Población Activa del INE con datos del 4T de 2013 y Encuesta de Condiciones de Vida del Instituto Nacional de Estadística (INE), mayo 2014, últimos datos disponibles. Los datos muestran el % de hogares que tuvieron retrasos en el último año en el pago de gastos como la hipoteca o el alquiler, el recibo del gas, la comunidad de propietarios, etc.).**

**6 Cálculos de Kelisto a 10/03/2015. Para realizar el cálculo se han tenido en cuenta los precios mínimos y máximos de 13 servicios del hogar (seguros de coche, de hogar, de vida, de salud y de moto; conexión a Internet y telefonía móvil; hipoteca, cuenta corriente, préstamo personal y tarjeta sin vinculación; gas y electricidad) en base a distintas fuentes, tanto oficiales como obtenidos a partir de estimaciones propias. La diferencia entre los costes medios y los costes mínimos por producto da lugar a la cifra de ahorro medio. Ver detalle por producto en el anexo, tabla "Cifras de ahorro".**

**7 Encuesta de Presupuestos Familiares del Instituto Nacional de Estadística (INE), datos de 2013 publicados en junio 2014 (últimos datos disponibles) y cálculos de Kelisto a 10/03/2015. Para llegar al % que representa el ahorro por CC.AA. y a nivel nacional se ha calculado cuánto representa el ahorro medio a nivel nacional en el total de gastos de una familia en cada CC.AA y a nivel nacional, según los datos del INE.**

*Kelisto es una compañía independiente de cualquier tipo de grupo asegurador o entidad financiera y, por este motivo, todas las informaciones emitidas desde Kelisto son completamente imparciales y objetivas. Esto nos permite ser libres a la hora de informar al consumidor para que ahorre en sus facturas del hogar y lograr que las compañías sean más competitivas.*

*Kelisto no promueve ninguna marca ni oferta por motivos comerciales; la información (ya sea del comparador o de los contenidos propios) se basa en hechos y datos, de manera que la plataforma es 100% objetiva.*

### Para más información:

Kelisto	Cohn & Wolfe
661 304 829 / 639 919 052 / 91 447 26 76 rrpp@kelisto.es	91 531 42 67 / 636 43 83 36 kelisto@cohnwolfe.com
Estefanía González, Portavoz de Finanzas Personales Manuel Moreno, Redactor Jefe	Marta Velasco – Lourdes Sánchez



### Sobre Kelisto

Kelisto es un servicio online gratuito e independiente para ayudar a los consumidores a ahorrar en sus facturas del hogar y defender sus derechos mediante investigaciones periódicas, herramientas de comparación de precios y una gran comunidad activa de personas que buscan un consumo inteligente en ámbitos como seguros, comunicaciones, finanzas personales y energía.

Kelisto se lanza en España para revolucionar el espacio de los comparadores de precios con un concepto único en el mercado que, ante todo, quiere combatir la apatía del consumidor, ser un motor de cambio para el consumo inteligente y estimular el ahorro con el fin de fomentar la competitividad de los proveedores. Apostamos por un servicio imparcial, transparente y sencillo que ofrezca de una **manera rápida y eficaz** la información que se busca. Con este fin facilitamos:

- **Herramientas de comparación** de precios objetivas y fáciles de usar que permiten comparar un gran número de productos en un único lugar.
- **Artículos independientes de calidad** basados en la investigación más detallada y elaborados por profesionales y expertos.
- **Una comunidad activa de personas** donde se puede compartir información, denunciar problemas y ayudar a otros consumidores a ahorrar dinero.

Kelisto cuenta con un equipo de más de 30 personas y está respaldada por un grupo de inversión británico con una amplia experiencia previa en Internet.