



INFORME SOBRE INDEFENSIÓN Y VULNERABILIDAD

**INFORME MAYORES UDP –
BARÓMETRO UDP**

AÑO VII N.º 9

Fecha: noviembre 2019

Ref.: 19199-19038

Para: **UNIÓN DEMOCRÁTICA DE
PENSIONISTAS Y JUBILADOS DE
ESPAÑA (UDP)**



**GOBIERNO
DE ESPAÑA**

**MINISTERIO
DE SANIDAD, CONSUMO
Y BIENESTAR SOCIAL**



**POR SOLIDARIDAD
OTROS FINES DE INTERÉS SOCIAL**

Índice

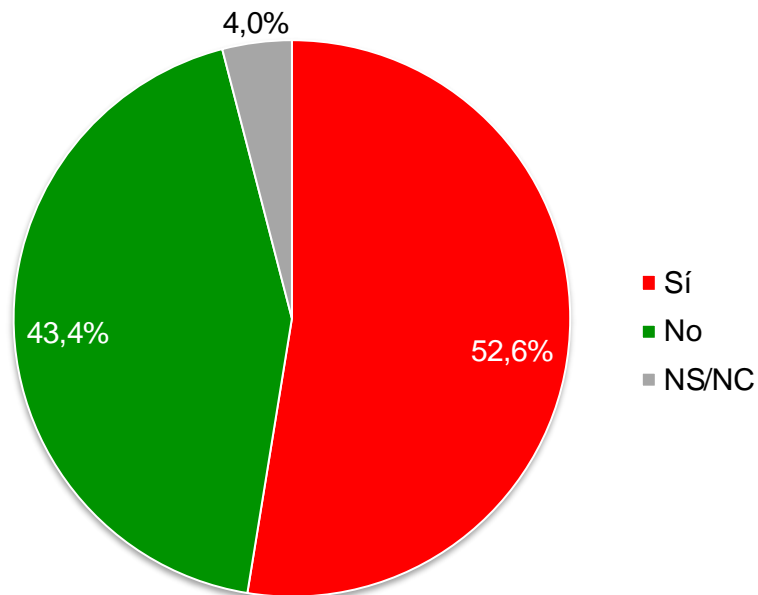
- **Más de la mitad de las Personas Mayores en España se sienten más vulnerables a los timos y estafas a medida que cumplen los años (52,6%). Además, el 43,5% han vivido alguna situación en la que les han tratado de estafar y uno de cada diez aseguran que fueron estafados (10,6%). 3**
- **Cuatro de cada diez Personas Mayores (40.4%) afirman que recurren o recurrirían a la policía si se encuentran en una situación en la que crean que les intentan estafar, el 21,9% señalando la policía nacional y el 18,5% la municipal. El segundo recurso más mencionado es el de acudir a familiares o amigos (18,9%). 12**
- **Representan una de cada tres Personas Mayores quienes no han podido hacer alguna gestión porque sólo se puede realizar a través de internet o en una máquina (32,7%). Tratar de obtener información por teléfono (20,9%), las gestiones bancarias (19,5%) y las gestiones administrativas (18,2%) son las gestiones que más Personas Mayores no han podido realizar por ese motivo..... 15**

Más de la mitad de las Personas Mayores en España se sienten más vulnerables a los timos y estafas a medida que cumplen los años (52,6%). Además, el 43,5% han vivido alguna situación en la que les han tratado de estafar y uno de cada diez aseguran que fueron estafados (10,6%).

En la actualidad, la indefensión de los mayores o su mayor vulnerabilidad se centra en estos momentos en dos importantes ámbitos: El consumo, en relación con la lluvia de ofertas y propuestas comerciales que reciben diariamente, e internet, gestión y administración electrónica. La obligatoriedad que tienen de comunicarse on-line con administraciones, bancos y proveedores de servicios para la entrega de documentación, el seguimiento de sus gastos o cualquier gestión administrativa.

UDP ha querido abordar este problema consultando a las Personas Mayores sobre varios aspectos relacionados: la percepción subjetiva de la vulnerabilidad, la identificación de situaciones de indefensión, su alcance y los mecanismos de defensa a los que recurriría.

A medida que cumple los años ¿Se siente Usted más vulnerable a los timos o estafas?

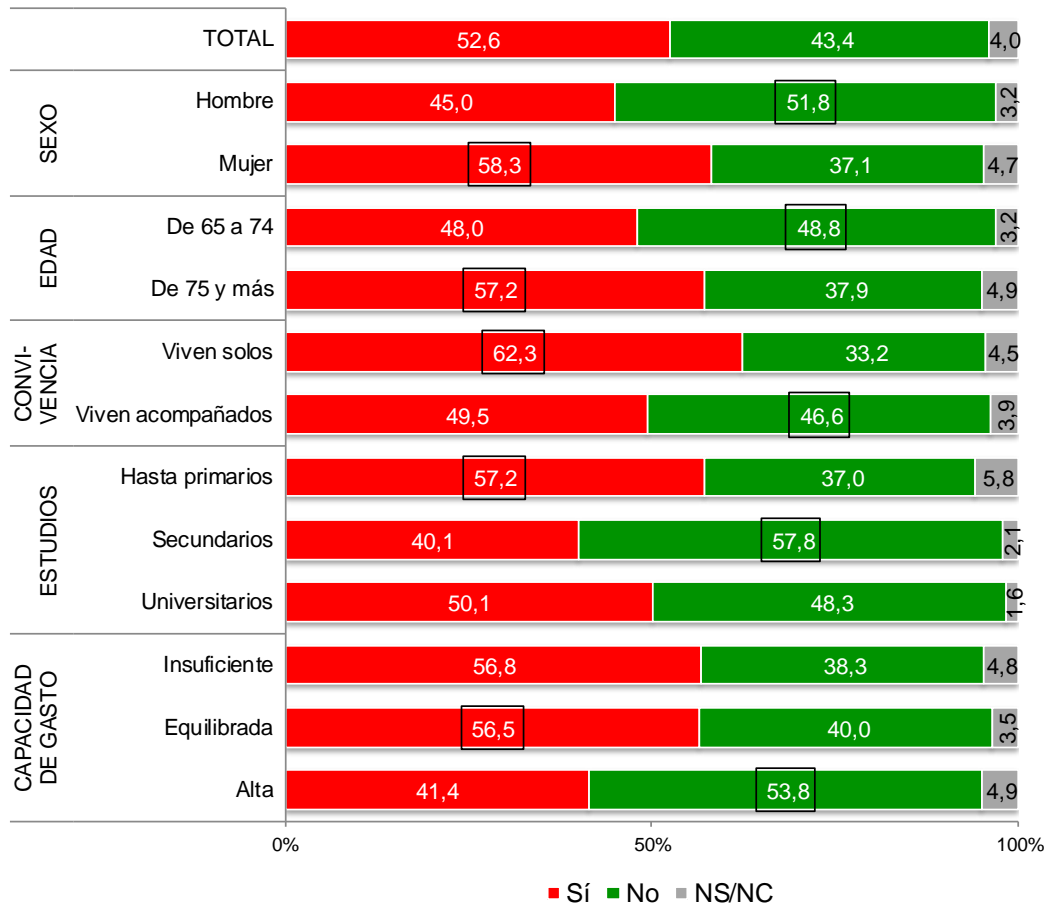


Base: Personas mayores de 65 años (459n).

 SIMPLE LÓGICA © UDP

El 52,6% de las Personas Mayores aseguran que se sienten más vulnerables a los timos o estafas a medida que cumplen años, mientras que representan un 43,4% quienes afirman que no sienten ese efecto con la edad.

A medida que cumple los años ¿Se siente Usted más vulnerable a los timos o estafas?



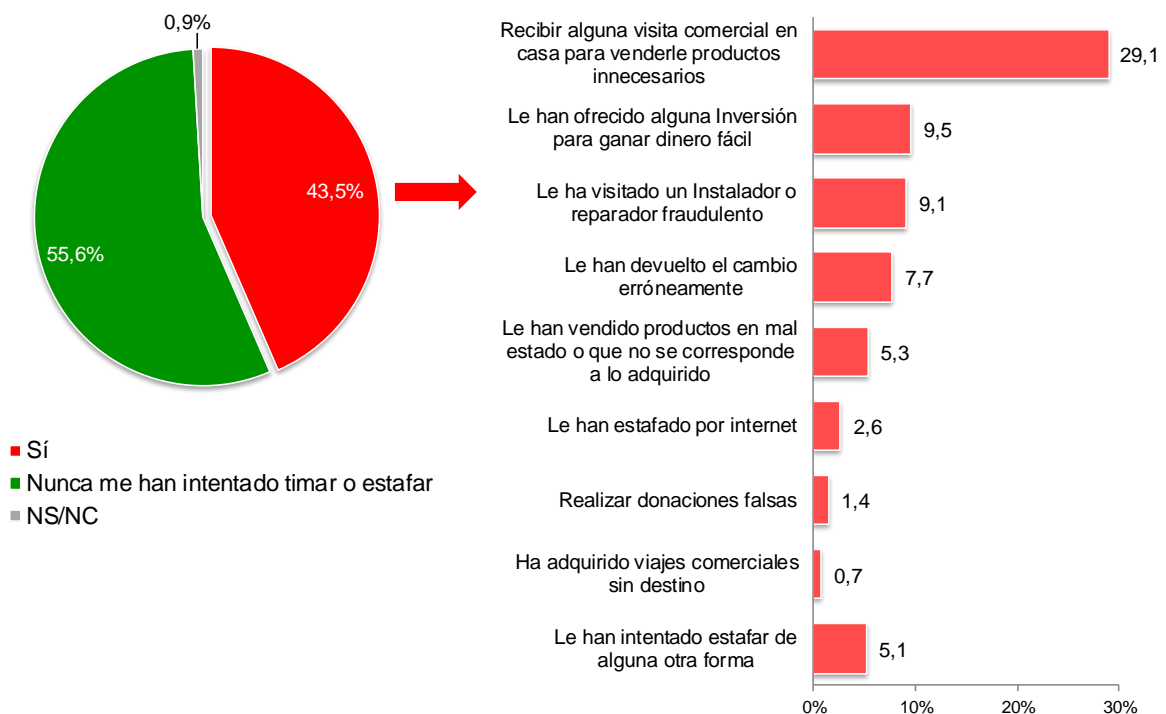
Base: Personas mayores de 65 años (459n).

Esa sensación varía significativamente según las características sociodemográficas, correlacionando claramente la percepción subjetiva con los segmentos que efectivamente resultan ser más vulnerables.

Así, el porcentaje de Personas Mayores que se sienten más vulnerables con los años, registrado entre las mujeres (58,3%), quienes tienen 75 o más años (57,2%), quienes viven solos (62,3%), con estudios hasta primarios (57,2%) y con una capacidad de gasto equilibrada (56,5%) es significativamente superior al registrado entre los hombres (45,0%), quienes tienen de 65 a 74 años (48,0%), quienes viven acompañados (49,5%), quienes tienen estudios secundarios (40,1%) y quienes tienen una alta capacidad de gasto (41,4%) respectivamente, y en todos los casos, también con respecto al 52,6% registrado entre el total.

Por su parte, quienes no se sienten más vulnerables con el paso de los años, representan un porcentaje entre los hombres (51,8%), quienes tienen de 65 a 74 años (48,8%), quienes viven acompañados (46,6%), con estudios secundarios (57,8%) y con una alta capacidad de gasto (53,8%) significativamente superior al que se registra entre el 43,4% total y también al registrado en los perfiles opuestos ($\leq 40,0\%$).

Señale si ha vivido alguna de las siguientes situaciones desde que ha cumplido los 65 años



Base: Personas mayores de 65 años (459n).

De forma agregada, el grupo de Personas Mayores que aseguran haber vivido alguna situación en la que les han tratado de estafar, desde que cumplió los 65 años, representa a más de cuatro de cada diez (43,5%).

Claramente, la situación de ese tipo que más Personas Mayores han vivido es la de recibir alguna visita comercial en casa para venderle productos innecesarios (29,1%). A esta le siguen, habiéndolas vivido una de cada diez, otras situaciones como el ofrecimiento de alguna inversión para ganar dinero fácil (9,5%) y la visita de un instalador o reparador fraudulento (9,1%).

También se identifican otras situaciones vividas como la devolución del cambio erróneo (7,7%), la venta de productos en mal estado o que no se corresponden con lo adquirido (5,3%), estafas por internet (2,6%), realizar donaciones falsas (1,4%), y haber adquirido viajes comerciales sin destino (0,7%). Un 5,1% de las Personas Mayores señalan intentos de estafa de alguna otra forma.

% Verticales	TOTAL	SEXO		EDAD		CONVIVENCIA		ESTUDIOS		
		Hombre	Mujer	De 65 a 74	De 75 y más	Viven solos	Viven acompañados	Hasta primarios	Secundarios	Universitarios
BM.2. Señale si ha vivido alguna de las siguientes situaciones desde que ha cumplido los 65 años										
Base: Total muestra	459	200	259	293	166	100	359	247	104	101
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Recibir alguna visita comercial en casa para venderle productos innecesarios	29,1	30,2	28,2	29,2	28,9	29,0	29,1	30,2	31,9	22,7
Le ha visitado un Instalador o reparador fraudulento	9,1	9,7	8,6	8,2	9,9	6,4	9,9	9,9	8,2	6,7
Le han ofrecido alguna Inversión para ganar dinero fácil	9,5	10,3	9,0	12,6	6,4	5,7	10,7	8,7	10,0	11,4
Le han devuelto el cambio erróneamente	7,7	10,5	5,6	6,4	9,1	6,1	8,2	6,6	5,9	12,1
Le han vendido productos en mal estado o que no se corresponde a lo adquirido	5,3	5,2	5,3	7,5	3,0	1,4	6,5	4,5	9,3	2,7
Realizar donaciones falsas	1,4	1,9	1,1	0,3	2,6	0,0	1,9	1,8	0,8	1,4
Le han estafado por internet	2,6	4,8	1,0	3,2	2,1	0,0	3,5	1,0	3,2	6,9
Ha adquirido viajes comerciales sin destino	0,7	1,2	0,4	0,3	1,1	1,6	0,5	0,6	1,0	0,9
NS/NC	0,9	1,8	0,3	0,8	1,0	2,2	0,5	1,4	0,7	0,0

% Verticales	TOTAL	CAPACIDAD DE GASTO			HÁBITAT		
		Insuficiente	Equilibrada	Alta	Rural (Hasta 10.000)	Pequeña ciudad (Hasta 100.000)	Gran ciudad (Más de 100.000)
BM.2. Señale si ha vivido alguna de las siguientes situaciones desde que ha cumplido los 65 años							
Base: Total muestra	459	69	271	118	102	175	182
	%	%	%	%	%	%	%
Recibir alguna visita comercial en casa para venderle productos innecesarios	29,1	23,7	32,5	24,1	32,5	33,0	23,8
Le ha visitado un Instalador o reparador fraudulento	9,1	6,4	10,7	6,8	10,9	13,1	4,5
Le han ofrecido alguna Inversión para ganar dinero fácil	9,5	9,7	10,4	7,5	11,2	10,4	7,8
Le han devuelto el cambio erróneamente	7,7	10,4	8,1	5,4	8,4	7,5	7,5
Le han vendido productos en mal estado o que no se corresponde a lo adquirido	5,3	11,9	4,2	4,4	7,9	4,2	4,7
Realizar donaciones falsas	1,4	0,0	2,1	0,7	3,8	0,5	0,9
Le han estafado por internet	2,6	1,9	3,3	1,5	5,2	2,5	1,3
Ha adquirido viajes comerciales sin destino	0,7	0,0	1,2	0,0	2,2	0,0	0,5
NS/NC	0,9	2,0	1,1	0,0	1,2	0,7	1,0

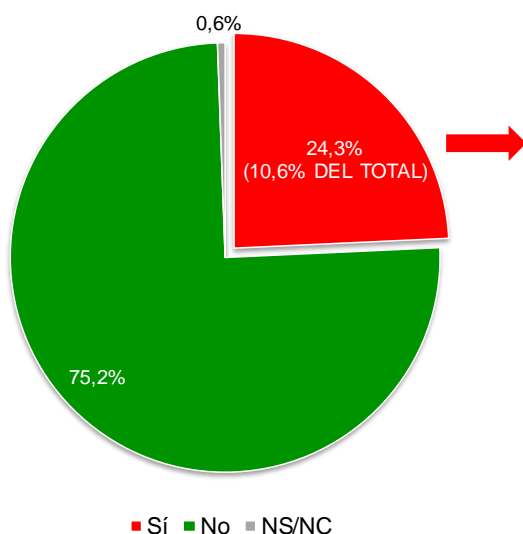
Si atendemos a los segmentos sociodemográficos a propósito de las situaciones vividas por las que las Personas Mayores y tomando como referencia el porcentaje registrado cuando es significativamente superior al que se registra entre el conjunto de no usuarios, se pueden distinguir las situaciones que destacan en los diferentes perfiles:

- Recibir visitas comerciales en casa para venderles productos innecesarios es una situación que destaca significativamente entre quienes tienen una capacidad de gasto equilibrada (32,5%) con respecto al 29,1% registrado entre el total.
- La visita de instaladores o reparadores fraudulentos, destaca entre quienes residen en pequeñas ciudades (13,1%) con respecto al

porcentaje registrado entre el total (9,1%) y también con respecto al 4,5% que se registra en las grandes ciudades.

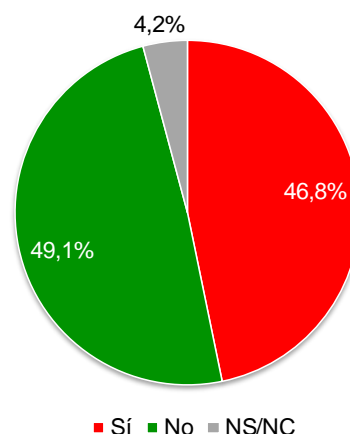
- La oferta de alguna inversión para ganar dinero fácil es una situación que identifican el 12,6% de quienes tienen menos de 75 años, porcentaje que destaca significativamente con respecto al registrado entre quienes tienen 75 y más (6,4%) y también al 9,5% entre el total.
- El 10,5% de los hombres aseguran que les han devuelto alguna vez el cambio erróneamente, porcentaje significativamente superior al 5,6% registrado entre las mujeres y al 7,7% registrado entre el total.
- Por su parte, la venta de productos en mal estado se agudiza significativamente entre quienes tienen de 65 a 74 años (7,5%), quienes viven acompañados (6,5%), quienes tienen estudios secundarios (9,3%) y quienes tienen una capacidad de gasto insuficiente (11,9%) en relación con el 5,3% que se registra entre el total.
- Realizar donaciones falsas destaca significativamente entre quienes tienen 75 y más años (2,6%) y quienes viven en el ámbito rural (3,8%) con respecto al 1,4% registrado entre el total.
- Las estafas por internet se dan más entre quienes usan ese canal en mayor medida: los hombres (4,8%), quienes viven acompañados (3,5%) y quienes tienen estudios universitarios (6,9%).
- Por último, el 2,2% de las Personas Mayores que viven en el ámbito rural han adquirido viajes comerciales sin destino, porcentaje significativamente superior al 2,6% registrado entre el total.

¿Y finalmente fue estafado o timado?



Base: Les han intentado estafar (197n).

¿Esa estafa fue superior a los 400 euros?



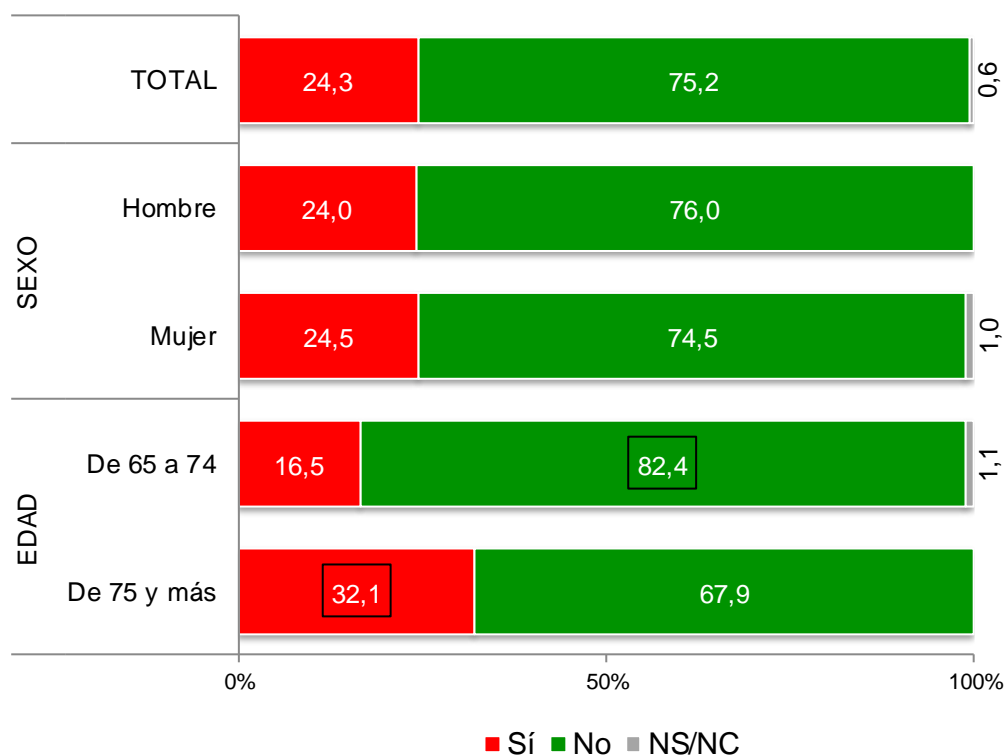
Base: Fueron estafados (44n).

Una de cada cuatro Personas Mayores a las que les han intentado estafar, aseguran que finalmente fueron estafados o timados (24,3%) y en casi la mitad de los casos, la estafa fue superior a los 400 euros (46,8%).

Si tomamos como base de cálculo el total de Personas Mayores, quienes finalmente fueron estafados o timados representan el 10,6%. Es decir, en España, una de cada diez Personas Mayores ha sido estafada o timada desde que cumplió los 65 años.

Por otro lado, representan un 75,2% las Personas Mayores que identificaron situaciones de estafa y que finalmente esa estafa no fue consumada.

¿Y finalmente fue estafado o timado?



Base: Les han intentado estafar (197n).

No existen diferencias significativas en la proporción de “estafados” entre hombres y mujeres, pero sí existen en función de la edad.

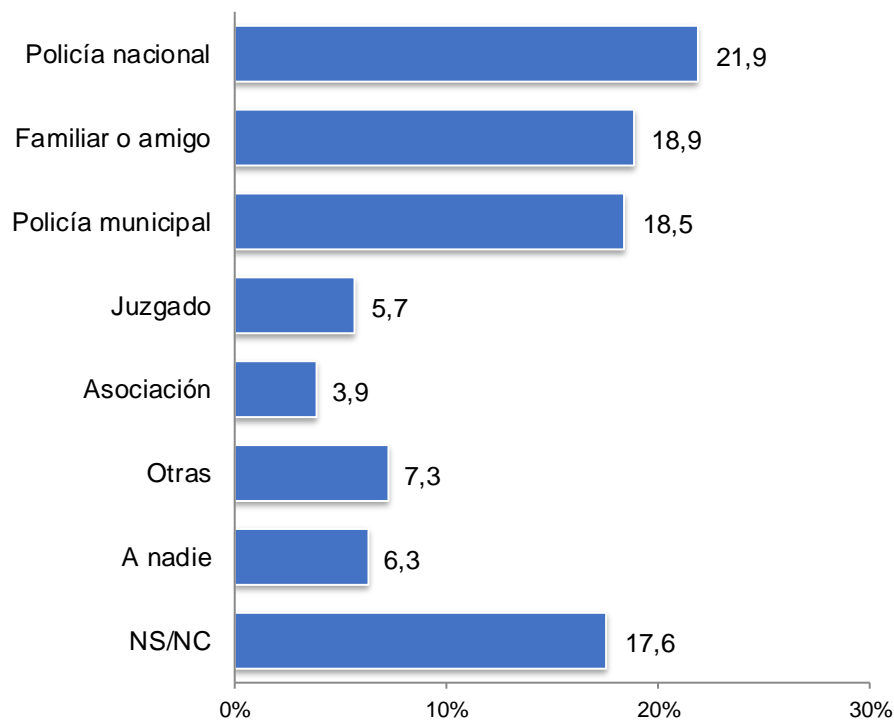
Entre quienes tienen 75 y más años, el porcentaje de quienes afirman que finalmente fueron estafados (32,1%) es significativamente superior al 16,5% registrado entre quienes tienen de 65 a 74 años y al 24,3% registrado entre el total.

Mientras que entre los más jóvenes destaca el porcentaje de quienes finalmente no fueron estafados (82,4%) con respecto al 67,9% registrado entre los más mayores y el 75,2% registrado entre el total.

Cuatro de cada diez Personas Mayores (40.4%) afirman que recurren o recurrirían a la policía si se encuentran en una situación en la que crean que les intentan estafar, el 21,9% señalando la policía nacional y el 18,5% la municipal. El segundo recurso más mencionado es el de acudir a familiares o amigos (18,9%).

Conocer el mecanismo de defensa al que acuden o acudirían las Personas en este tipo de situaciones, fue el siguiente aspecto por el que fueron consultadas.

¿A quién recurrió/recurriría usted si se encuentra en una situación que piensa que le quieren estafar?



Base: Personas mayores de 65 años (459n).

Efectivamente, el 21,9% de las Personas Mayores acuden o acudirían a la policía nacional y el 18,5% a la policía municipal, lo que agregado representa a un 40,4% del conjunto de Personas Mayores. A esta opción mayoritaria le sigue un 18,9% de quienes aseguran que acuden o acudirían a algún familiar o amigo.

En menor medida, se registra un 5,7% de Personas Mayores que recurren o recurrirían al juzgado, un 3,9% a una asociación y un 7,3% que usarían otros recursos (entre los que se mencionan abogados u otros cuerpos de seguridad como la guardia civil o policías autonómicas).

Representan un 6,3% las Personas Mayores que afirman que no tienen pensado recurrir a nadie ante una de estas situaciones.

% Verticales	TOTAL	SEXO		EDAD		CONVIVENCIA		ESTUDIOS		
		Hombre	Mujer	De 65 a 74	De 75 y más	Viven solos	Viven acompañados	Hasta primarios	Secundarios	Universitarios
BM.5. ¿A quién recurrió/recurría usted si se encuentra en una situación que piensa que le quieren estafar?										
Base: Total muestra	459	200	259	293	166	100	359	247	104	101
Familiar o amigo	18,9	10,9	24,9	12,7	25,2	30,4	15,3	23,5	13,1	14,3
Asociación	3,9	4,0	3,8	7,1	0,6	2,3	4,4	2,0	3,6	8,2
Policía municipal	18,5	19,4	17,8	20,9	16,0	18,0	18,6	19,2	17,9	17,1
Policía nacional	21,9	24,6	19,9	23,0	20,8	9,0	25,9	19,5	25,3	27,2
Juzgado	5,7	9,4	3,0	6,9	4,6	4,6	6,1	5,0	7,6	5,3
Otras	7,3	8,1	6,6	8,9	5,6	4,9	8,0	7,4	9,2	5,5
A nadie	6,3	8,3	4,8	6,9	5,7	10,8	4,9	5,7	7,3	7,5
NS/NC	17,6	15,2	19,4	13,8	21,5	20,0	16,9	17,8	15,9	15,0

En función de los distintos segmentos de población, se observan las siguientes diferencias:

- Los segmentos más vulnerables son los que recurren en mayor medida a familiares y amigos. Así se desprende del porcentaje registrado entre las mujeres (24,9%), quienes tienen 75 y más años (25,2%), quienes viven solos (30,4%) y quienes tienen estudios hasta primarios (23,5%), que es en todos los casos significativamente superior al 18,9% registrado entre el total y respectivamente al registrado entre los perfiles opuestos ($\leq 15,3\%$).
- Entre las Personas Mayores con menos de 75 años (7,1%) y con estudios universitarios (8,2%) destaca el porcentaje de quienes recurren a las asociaciones ante situaciones de estafa, con respecto al 3,9% total

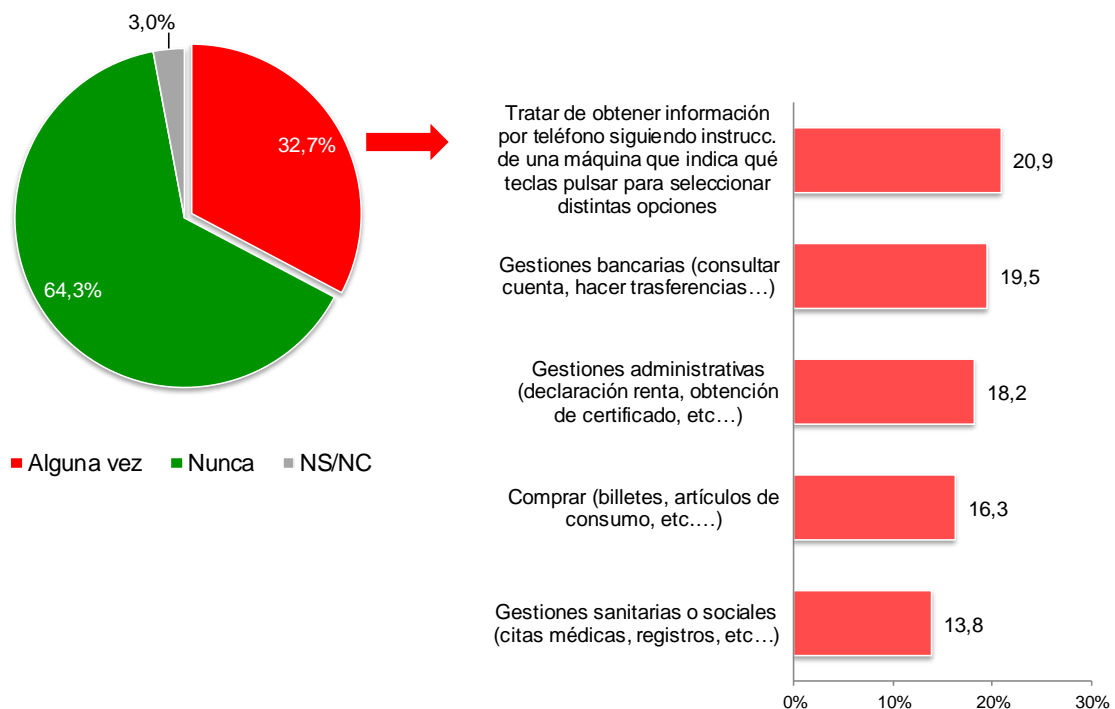
y al que se registra entre quienes tienen 75 y más (0,6%) y estudios hasta primarios (2,0%) respectivamente.

- El 25,9% de las Personas Mayores que viven acompañadas acudirían a la policía nacional, porcentaje que es significativamente superior al 9,0% registrado entre las que viven solas y al 21,9% entre el total.
- Entre los hombres, destaca el 9,4% de quienes recurren o recurrirían al juzgado con respecto al porcentaje registrado entre las mujeres (3,0%) y entre el total (5,7%).
- Por último, el porcentaje de quienes afirman que no recurrirían a nadie es, entre las Personas Mayores que viven solas (10,8%), significativamente superior al 6,3% registrado entre el total.

Representan una de cada tres Personas Mayores quienes no han podido hacer alguna gestión porque sólo se puede realizar a través de internet o en una máquina (32,7%). Tratar de obtener información por teléfono (20,9%), las gestiones bancarias (19,5%) y las gestiones administrativas (18,2%) son las gestiones que más Personas Mayores no han podido realizar por ese motivo.

Otro de los efectos de la brecha digital en la vulnerabilidad de los mayores es la imposibilidad de realizar determinadas gestiones porque el único acceso es mediante mecanismos digitales. En ese sentido, con la última pregunta del cuestionario se ha querido comprobar el alcance de esta situación.

¿En alguna ocasión no ha podido hacer alguna de las siguientes gestiones porque sólo se pueden realizar a través de internet o en una máquina?



Base: Personas mayores de 65 años (459n).

Representan un 64,3% las Personas Mayores que aseguran que nunca han tenido que dejar de hacer una gestión porque sólo se pueda realizar a través de internet o en una máquina.

Por su parte, se registra un 32,7% de Personas Mayores que no han podido hacer alguna gestión por ese motivo, representando prácticamente un tercio de toda la población mayor la incidencia de esta circunstancia.

Específicamente, el 20,9% de las Personas Mayores afirman que no han podido obtener información por teléfono siguiendo las instrucciones de una máquina que indica qué teclas pulsar para seleccionar distintas opciones, el 19,5% que no han podido realizar gestiones bancarias (consultar cuenta, hacer transferencias...) y el 10,2% no han podido realizar gestiones administrativas como la declaración de la renta, obtención de certificados, etc. (18,2%), siendo las tres principales gestiones mencionadas.

También se registra un 16,3% de Personas Mayores que no pudieron realizar una compra (billetes, artículos de consumo...) y un 13,8% que no pudieron llevar a cabo gestiones sanitarias o sociales como una cita médica, un registro, etc.

% Verticales	TOTAL	SEXO	
		Hombre	Mujer
BM.6. ¿En alguna ocasión no ha podido hacer alguna de las siguientes gestiones porque sólo se pueden realizar a través de internet o en una máquina?			
Base: Total muestra	459	200	259
Comprar (billetes, artículos de consumo, etc....)	16,3	18,9	14,4
Gestiones bancarias (consultar cuenta, hacer transferencias...)	19,5	25,9	14,8
Gestiones administrativas (declaración renta, obtención de certificado, etc. ...)	18,2	24,8	13,2
Gestiones sanitarias o sociales (citas médicas, registros, etc. ...)	13,8	16,6	11,7
Tratar de obtener información por teléfono siguiendo las instrucciones de una máquina que indica qué teclas pulsar para seleccionar distintas opciones	20,9	22,8	19,4
Nunca	64,3	57,5	69,5
NS/NC	3,0	2,9	3,1

Existen algunas diferencias significativas en función del sexo a propósito de las gestiones que las Personas Mayores no han podido realizar por la digitalización de los servicios, que vinculan la imposibilidad de realizar alguna de ellas con quienes recae en mayor medida su realización: los hombres.

Así, entre los hombres, el porcentaje de quienes aseguran que no han podido realizar gestiones bancarias (25,9%) o gestiones administrativas (24,8%) porque sólo se pueden realizar a través de internet o en una máquina, es significativamente superior al porcentaje registrado entre las mujeres (14,8% y 13,2% respectivamente) y también al registrado entre el total (19,5% y 18,2% respectivamente).

Sin embargo, entre las mujeres destaca significativamente el 69,5% de aquellas que afirman que nunca han tenido que dejar de hacer una gestión por ese motivo, con respecto al 57,5% registrado entre los hombres y al 64,3% registrado entre el total.

Preguntas

- **A medida que cumple los años ¿Se siente Usted más vulnerable a los timos o estafas?**
 - Si
 - No
 - NS/NC
- **Señale si ha vivido alguna de las siguientes situaciones desde que ha cumplido los 65 años:**
 - Recibir alguna visita comercial en casa para venderle productos innecesarios
 - Le ha visitado un instalador o reparador fraudulento
 - Le han ofrecido alguna inversión para ganar dinero fácil
 - Le han devuelto el cambio erróneamente
 - Le han vendido productos en mal estado o que no se corresponde a lo adquirido
 - Realizar donaciones falsas
 - Le han estafado por internet
 - Han adquirido viajes comerciales sin destino
 - Le han intentado estafar de alguna otra forma
 - Nunca me han intentado timar o estafar
 - NS/NC
- **¿Y finalmente fue estafado o timado?**
 - Si
 - No
 - NS/NC
- **¿Esa estafa fue superior a los 400 euros?**
 - Si
 - No
 - NS/NC.
- **¿A quién recurrió/recurría usted si se encuentra en una situación que piensa que le quieren estafar?**
 - Familiar o amigo
 - Asociación
 - Policía municipal
 - Policía nacional
 - Juzgado
 - Otros
 - A nadie
 - NS/NC.

- **¿En alguna ocasión no ha podido hacer alguna de las siguientes gestiones porque sólo se pueden realizar a través de internet o en una máquina?**
 - Comprar (billetes, artículos de consumo, etc.)
 - Gestiones bancarias (consultar cuenta, hacer transferencias...)
 - Gestiones administrativas (declaración renta, obtención de certificado, etc.)
 - Gestiones sanitarias o sociales (citas médicas, registros, etc....)
 - Tratar de obtener información por teléfono siguiendo las instrucciones de una máquina que indica qué teclas pulsar para seleccionar distintas opciones
 - Nunca
 - NS/NC.

Ficha Técnica

Ámbito: España.

Universo: Población de 65 y más años de edad.

Muestra: 459 casos. Muestra proporcional a la población del universo por tamaño de hábitat y Comunidades Autónomas con cuotas por sexo y edad.

Entrevistas: Telefónicas asistidas por ordenador. A través del servicio Ómnibus de Simple Lógica.

Selección: Aleatoria del hogar, una parte sobre números móviles generados aleatoriamente y otra sobre listado telefónico.

Trabajo de campo: Del 4 al 14 de noviembre de 2019.

Margen de error: $\pm 4,67\%$. Calculado partiendo de los criterios del muestreo aleatorio simple, en el caso de mayor incertidumbre posible; p y q = 50%. Al 95,5% de margen de confianza y en un entorno de universo infinito.

Instituto responsable: SIMPLE LÓGICA INVESTIGACIÓN, S.A, miembro de AEDEMO y acogido al código deontológico Internacional ICC/ESOMAR de Marketing e Investigación social.

INFORME MAYORES UDP



La **UNIÓN DEMOCRÁTICA DE PENSIONISTAS Y JUBILADOS DE ESPAÑA (UDP)** es una organización sin ánimo de lucro, declarada de Utilidad Pública que cuenta con más de un millón de personas asociadas. Es la principal organización de personas mayores de España y una de las más importantes del mundo. Creada, dirigida y gestionada por y para las personas mayores, UDP agrupa a Asociaciones de Pensionistas y Jubilados de toda España, a través de Federaciones en las Comunidades Autónomas y en Provincias. Además, tiene presencia en Francia, Alemania, Suiza y diversos países iberoamericanos. Igualmente está presente en los principales organismos consultores sobre personas mayores españoles, tanto autonómicos como estatales, e internacionales.

EL **INFORME MAYORES UDP - BARÓMETRO UDP** es el resultado de las investigaciones realizadas desde la Entidad con el fin de conocer los comportamientos, actitudes y opiniones de las personas mayores, sobre condiciones de vida, evaluación de servicios y programas, etc., que sirven para el diseño posterior de estrategias, políticas de atención socio-sanitaria y otras actividades que permitan un envejecimiento digno y saludable.

El Informe Mayores UDP-Barómetro UDP se encuadra dentro de los programas subvencionados dentro de la Convocatoria 2018 de Otros Fines de Interés Social.



SIMPLE LÓGICA, es un instituto de opinión que desarrolla todas sus actividades de consultoría, interpretación, análisis y recogida de datos, siguiendo rigurosos criterios de calidad, cuenta con la certificación de calidad conforme a la norma UNE-EN-ISO 9001, es miembro de AEDEMO y ESOMAR y está adherida al código deontológico ICC/ESOMAR **ICC/ESOMAR** para la práctica de la investigación social y de mercados.

SIMPLE LÓGICA es el instituto asociado del ECFIN (Dirección General para Asuntos Económicos y Financieros de la Comisión Europea) para quien realiza las encuestas mensuales a empresas de comercio y servicios y a consumidores en España desde mayo 2.011.

Como empresa socialmente responsable ha suscrito e implantado en su actividad los Diez Principios del **Pacto Mundial** de las Naciones Unidas, publicando la correspondiente memoria de progreso.