

# TodoConsumo 69

Septiembre 2021

Asociación Valenciana de Consumidores y Usuarios - AVACU

Especial AVACU

## Juguetes conectados

**Responsabilidad social corporativa de las empresas**

Actualidad

**Venta de medicamentos por internet**

Salud

**Subidas en las tarifas de telefonía**

De interés

**Todoconsumo:**

c/ Dr. Sumsi 28, bajo dcha.  
46005 Valencia  
Telf. 963 516 644  
avacu@avacu.es

**Presidente:** Fernando Móner

**Directora:** Inma Galdón

**Redacción:** Inma Galdón, María del Puig Gisbert, Anna Laveda, Beatriz Pérez, Marta Micó

**Colaboradores:** Carol López, Julián Tío, Ana Móner, Cristina Gómez

**Diseño y Maquetación:** Inma Galdón, Nina Havryshyn

**Impresión:**  DON'T PRESSOR

**Estamos en...**

**VALENCIA**

c/ Dr. Sumsi 28, bajo  
Tel.: 963 516 644 - 963 526 865

**ALICANTE**

Juan Bta. Lafora 3, entrepl.  
Tel.: 965 205 333

**CASTELLÓN**

c/ Sanahuja 68, entresuelo A  
Tel.: 670 861 686

e-mail: avacu@avacu.es  
<http://www.avacu.es>

*Con la subvención de*

## Llegamos al otoño...

... y las hojas no sé si caerán antes o después, pero los récords en el precio de la gasolina continúan. Y, aunque el Gobierno ha puesto en marcha varias medidas, no somos muy optimistas de las ventajas reales que tendrán para los hogares valencianos. Mientras los autónomos, profesionales, pymes... no pueden soportar más aumentos de costes, nos irán poco a poco repercutiendo su subida de la luz en el precio final de los productos y servicios que cada día utilizamos o consumimos. Por lo tanto, preparémonos para la nueva ola de este tsunami de precios que no sabemos cuándo terminará.

Me sabe mal empezar con malas noticias, pero ya sabéis que me gusta ser muy realista y, al contrario que algunos políticos, contar la verdad. También hay buenas noticias: la efectividad de la vacuna contra la Covid-19 y la importante disminución en la incidencia que hemos tenido estas últimas semanas (a la espera de conocer la incidencia de las Fallas). Ojalá cada día tengamos que prestarle menos atención a esta maldita pandemia, pero mientras debe seguir el balance de lo bueno (*uff, cómo cuesta ver lo positivo*) y malo que nos ha traído, para estar más preparados ante este tipo de situaciones u otras también inesperadas.

Seguimos manteniendo reuniones con nuestros gobernantes para marcarles nuestras prioridades y propuestas y, por supuesto, sin perder de vista al resto de partidos políticos que están en la oposición, porque lo bueno de la Democracia es que seremos nosotros los que decidiremos mañana quién debe tener la responsabilidad de gobernarnos cuatro años más. Y eso hay que ganárselo a pulso, desde el gobierno o desde la oposición.

Este último trimestre que se avecina profundizaremos en los temas relacionados con la alimentación, los viajes, los servicios financieros y, por supuesto, los suministros básicos, como la luz, que nos generan grandes dosis de esfuerzo y preocupación.

Espero y deseo que la próxima vez ya estemos hablando de situación post-covid, hagamos balance y dediquemos todos los esfuerzos a atender las necesidades de las personas que viven o visitan nuestra Comunidad.

*¡Feliz otoño!*

Fernando Móner Romero  
Presidente de AVACU

# Sumario TC69

## 4. Entrevistamos a...

Bernardo Guzmán, director regional Cadena SER CV  
José Juan Fornés, director general de *masymas*

## 6. Actualidad

Responsabilidad Social Corporativa de las empresas.  
Consultas y reclamaciones del primer semestre. La importancia de la sostenibilidad en las empresas. Libros de texto en primaria y ordenadores y tabletas en secundaria. Rumbo a la excelencia en bienestar animal. Estuvimos en. CECU informa: Derecho al olvido



## 14. Especial AVACU

Juguetes conectados

## 16. Alimentación y Salud

Venta de medicamentos por internet  
Para comer bien, informarse mejor



## 18. De interés

La plataforma Col-sumers, ya disponible  
La mediación  
Subidas en las tarifas de telefonía

## 22. Energía y Medioambiente

Dudas sobre el reciclaje

## 24. Nuestros derechos

AVACU responde  
*Fake news*



## 27. AVACU en los medios

**Todoconsumo** es una publicación de la Asociación Valenciana de Consumidores y Usuarios (**AVACU**). Todoconsumo permite la reproducción total o parcial de sus artículos siempre que se cite su procedencia - La dirección de esta publicación no se hace necesariamente responsable de las opiniones que aparezcan publicadas en sus páginas - Esta publicación no admite publicidad comercial y está prohibida la utilización de cualquier contenido con fines comerciales o publicitarios.

# Entrevistamos a...

## Bernardo Guzmán

Director regional de la Cadena SER  
en la Comunidad Valenciana

**“Nuestra vocación es la de informar y entretener y, al mismo tiempo, comprometernos con nuestra sociedad”**

**Radio Valencia Cadena SER cumple 90 años. ¿Cómo ha evolucionado la radio desde esas primeras emisiones en 1931 hasta hoy?**

El espíritu permanece intacto. Nuestra vocación es la de informar y entretener y, al mismo tiempo, comprometernos con nuestra sociedad para ayudar a hacerla cada día mejor. **Como medio, la radio no solo ha logrado ser uno de los más seguidos sino también de los más influyentes.** Por otra parte, un problema histórico como era lo efímero de nuestros contenidos se ha superado gracias a la tecnología que permite la radio a la carta, es decir, oír lo que quieras cuando quieras. Además, esas nuevas tecnologías también han permitido que nuestra emisora pueda oírse en cualquier lugar y a través de múltiples plataformas.

**Radio Valencia ha sido testigo de todos los acontecimientos que ha vivido la ciudad, provincia y Comunitat**

AVACU no quiso perderse la celebración del 90 aniversario de Radio Valencia Cadena SER y estuvo acompañando a estos grandes profesionales en un acto en el que no faltaron personalidades representativas de la sociedad que quisieron conmemorar 90 años de noticias, reportajes, entrevistas, programas... que han transmitido toda la información y entretenimiento más importantes y destacados de nuestra Comunidad.



**¿Qué acontecimientos informativos principales de la emisora destacaría en estos años?**

Como puede imaginarse hay miles y muy variados. Radio Valencia ha sido testigo de todos los acontecimientos que ha vivido la ciudad, provincia y Comunitat contándolos para los valencianos pero también para el resto de España. **Nuestra antena ha protagonizado grandes despliegues** en desgracias como las riadas o alegrías como los títulos del Valencia Club de Fútbol pasando por la narración y análisis de los cambios políticos, económicos o sociales. Como dice nuestro eslogan, han sido 90 años de vida y 90 años de radio.

**Como asociación de consumidores, desde AVACU consideramos fundamental la labor conjunta con los medios de comunicación. En su opinión, ¿qué importancia juegan estos en la defensa y difusión de los derechos de las personas consumidoras?**

Los medios en general y Radio Valencia en particular estamos muy comprometidos con mejorar la vida de nuestros oyentes que son los ciudadanos y, por tanto, son los consumidores. Nuestra antena es muy sensible a los principales contenidos vinculados al consumo y prácticamente a diario nos hacemos eco de opiniones, análisis y debates al respecto. Por cierto contando habitualmente con la colaboración de AVACU cuyo presidente, Fernando Móner, y el resto del equipo son casi voces cotidianas para nuestros oyentes con el sello de experiencia, calidad y rigor que caracteriza a esta Asociación.



## José Juan Fornés

Director general de *masymas*

### “Nuestra prioridad como empresa es lograr la plena satisfacción de nuestros clientes”



**Masymas y AVACU están celebrando este año 10 años de colaboración conjunta en la defensa de los derechos de las personas consumidoras. ¿Cómo valora esta colaboración entre una asociación de consumidores y una empresa de distribución?**

Está siendo una experiencia de lo más positiva. Nuestra prioridad como empresa es lograr la plena satisfacción de nuestros clientes, prestarles el mejor servicio posible y, para eso, es muy importante saber cuáles son sus intereses como consumidores. Avacu, como referente en la Comunidad Valenciana en la defensa de esos intereses, nos ayuda a tener una **perspectiva del consumidor más personal y no solo empresarial o comercial**. En definitiva, nos acerca todavía un poco más a nuestros clientes y eso nos ayuda mucho en esa búsqueda de la excelencia que perseguimos cada día. En cualquier sector es importante una colaboración así, pero más aún en uno como el nuestro que cubre algo tan esencial como la alimentación. Cada día entran cientos de personas en un supermercado y colaboraciones como esta son una garantía para todas ellas.

Con la pandemia, la preocupación por una alimentación y hábitos de vida saludables se ha disparado

**¿Qué otras acciones se tienen pensadas en esa colaboración para la defensa de los derechos de los consumidores?**

Tenemos clarísimo que la revista *MasHogar* va a continuar porque **la acogida ha sido muy buena** durante todos estos años. Estamos estudiando distintas posibilidades para continuar nuestra colaboración al margen de la revista *MasHogar*. Esperemos dé frutos en breve y, como bien dice la pregunta, *pensando en la defensa de los consumidores*.

**Tras la pandemia, mucho se ha hablado de los cambios en los hábitos de consumo. ¿En qué han notado esos cambios de los que tanto se habla? ¿Considera que esos cambios han sido positivos? ¿Han llegado para quedarse?**

El cambio más destacado es la preocupación por una alimentación y unos hábitos de vida saludables. Ya era una tendencia de los últimos años, pero con la pandemia esa tendencia se ha disparado. También se detecta una **mayor concienciación por la cuestión medioambiental** y, como respuesta a esa preocupación, un consumo cada vez más responsable.

Son, desde luego, **cambios muy positivos** y no creo que vayan a tener marcha atrás. Además, quiero pensar que algo hemos tenido que ver AVACU y nosotros en esos cambios, ya que todas esas mismas cuestiones las estamos promoviendo constantemente desde las páginas de *MasHogar*, la revista que publicamos conjuntamente desde hace 10 años.



Masymas y AVACU prorrogaron este verano el convenio de colaboración conjunta, centrada en la defensa de los derechos de las personas

consumidoras, y que celebra este año su décimo aniversario. Entre las diferentes iniciativas que se han llevado a cabo en estos años, destaca la revista *MasHogar*, cuyo primer número se editó en marzo de 2011 y que recoge artículos de información sobre alimentación, salud, medioambiente, seguridad, jóvenes consumidores... siempre desde la perspectiva de la defensa y protección de los derechos de los consumidores.

# Actualidad

## Responsabilidad Social Corporativa de las empresas

### Como consumidor, tienes el poder de elegir

**P**odemos decir que la RSC es la responsabilidad que, de manera voluntaria, asumen las empresas en beneficio del medioambiente, la economía y el conjunto de la sociedad. Se trata del compromiso de contribuir de manera positiva en el entorno desde el punto de vista social, económico y medioambiental.

En este sentido, como personas consumidoras tenemos el derecho de exigir a las empresas información sobre sus estrategias de gestión reales en torno a la RSC que faciliten un consumo responsable y sostenible. La información, por tanto, es clave.

Pero, ¿qué es un consumidor responsable? Entendemos por Consumidor Responsable aquel que, al realizar una compra o contratación de un servicio, tiene en cuenta, además, criterios medioambientales, sociales y éticos. Se trata, en definitiva, de **seleccionar un producto por motivos que van más allá del precio o la marca.**

Las empresas dependen directamente de nuestros comportamientos como consumidores. Debemos, por tanto, responsabilizar cada uno de nuestros actos de compra realizando un **consumo crítico**, aquel que se pregunta por las condiciones sociales y ecológicas en las que ha sido elaborado un producto o un servicio.

Un consumo responsable consiste en **elegir los productos que adquirimos no solo en función de la relación calidad/precio, sino también sobre la base de su historia**, de las condiciones de los trabajadores que los han producido y del respeto al medioambiente en su elaboración. Un consumo responsable se sustenta en la base de un consumo ético, ecológico y social.



De ahí la importancia de la RSC y las posibles acciones que se pueden llevar a cabo. Debemos concienciarnos de la **necesidad de implicarnos en la construcción de una sociedad más justa y solidaria en cada uno de nuestros actos de consumo.** Cada acto de compra puede influir de manera tanto positiva como negativa a nivel social y medioambiental ya que, en definitiva, es el consumidor, en base a sus decisiones, quien se dirige hacia un producto o servicio y no otro.

**Un consumidor puede promover valores de justicia social, ética y protección medioambiental** a través de sus compras, eligiendo aquellos productos que provengan de empresas que nos ofrezcan garantías sociales, laborales y medioambientales.

¿TE HAS PLANTEADO ALGUNA VEZ QUE, con tus actos como persona consumidora, puedes influir de manera directa sobre el **comportamiento ético** de las empresas en materia de Responsabilidad Social de la Empresa (RSC)?



¿TE HAS PLANTEADO ALGUNA VEZ QUE algunos productos que consumimos y utilizamos pueden estar producidos en países donde no se respetan los **derechos de las personas trabajadoras**, se trabaja en condiciones precarias o utilizan mano de obra infantil?



¿TE HAS PLANTEADO ALGUNA VEZ QUE con la compra de **productos falsificados** o el consumo de piratería estás promoviendo el fraude, el tráfico y explotación de personas y perjudicando la economía local?

¿TE HAS PLANTEADO ALGUNA VEZ QUE comprando con criterios de sostenibilidad, siendo responsable con el uso del agua y la energía, minimizando el uso de envases desechables o colaborando con el reciclaje de residuos puedes colaborar en **beneficio del medioambiente**?



**COMO CONSUMIDOR TIENES EL PODER DE ELEGIR**

- Exige información
- Elige con criterios de responsabilidad social

# 12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES



Es uno de los objetivos de la AGENDA 2030 y, para cumplirlo, todos tenemos que comprometernos; TÚ también. Tu parte es importante. ¿CÓMO? Siendo un CONSUMIDOR RESPONSABLE y comprometido.

Como persona consumidora, elige empresas SOCIALMENTE RESPONSABLES y exige transparencia y fiabilidad en la información sobre sus productos

Según el Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa, la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) es una forma de dirigir las empresas basada en la gestión de los impactos que su actividad genera sobre sus clientes, empleados, accionistas, comunidades locales, medioambiente y sobre la sociedad en general.

Como consumidores podemos y debemos contribuir de manera activa a mejorar la sociedad y la protección del medioambiente a través de nuestras decisiones de compra. Si como personas consumidoras exigimos, la empresa deberá adaptarse a las exigencias de los consumidores.

COMO CONSUMIDOR TIENES EL PODER DE ELEGIR

# Las consultas en **electricidad** se disparan a causa de la nueva factura de la luz y aumentan en un **154%**



La Asociación Valenciana de Consumidores y Usuarios ha recibido en el primer semestre del año un total de **8.908 consultas y reclamaciones** por parte de los consumidores valencianos. El *ranking* de los sectores más problemáticos vuelve a situar a las telecomunicaciones en primer lugar, desbancando al sector de viajes, que durante el pasado año se situó por primera vez en el primer puesto, al haber acaparado más problemas derivados de las cancelaciones de viajes a causa de la Covid-19.

1er semestre	2021	2020	
Teléfono	924	869	↑6,3%
Bancos y financieras	915	683	↑34%
Viajes	902	1835	↓50,8%
Electricidad	427	168	↑154%
Seguros	355	277	↑28%

En estos seis primeros meses, son tres los sectores que copan la mayoría de las quejas de los valencianos con cifras muy similares. Así pues, el sector de **Telecomunicaciones** pasa de nuevo a ser el más reclamado por los consumidores valencianos, con un total de 924 consultas y reclamaciones. Algunas de las principales quejas han sido referentes a los incrementos en las tarifas por parte de muchas operadoras, además de problemas en las portabilidades y a la hora de darse de baja, incumplimiento de lo contratado...

Muy de cerca le sigue el sector de **Bancos y financieras**, con 915 quejas, relativas a modificaciones en las condiciones de algunos productos financieros, cobro de comisiones en tarjetas, gastos hipotecarios...

Tras ellos, con 904 consultas y reclamaciones, se mantiene **Viajes** como otro de los sectores más problemáticos, especialmente a raíz de las cancelaciones sufridas como consecuencia de la situación generada por la Covid-19. Aunque son muchas las aerolíneas que ya han resuelto satisfactoriamente las reclamaciones presentadas por los viajes cancelados en Fallas, Semana Santa, Pascua y verano del año pasado, todavía queda un porcentaje de ellas sin resolver.

Un dato a destacar en esta estadística es la posición en cuarto lugar del sector de **Electricidad**, el cual, con más de 420 quejas, casi ha triplicado las recibidas en los seis primeros meses de 2020. Hay que señalar que más de la mitad de estas se han recibido en los dos últimos meses, ya que el nuevo modelo de facturación de la electricidad (con los nuevos tramos horarios, potencias a contratar...) ha generado muchas dudas entre los consumidores valencianos.

Por último, el sector de **Seguros** ha sobrepasado las 350 consultas y reclamaciones, que han girado en torno a las condiciones de los seguros contratados, coberturas de siniestros, seguros vinculados a viajes...

Como viene ocurriendo en los últimos años, y más especialmente durante el pasado año, las consultas recibidas a través del correo electrónico siguen incrementándose, pasando de las 5.244 de los seis primeros meses de 2020 a más de 6.360 este año. Desde AVACU seguimos a disposición de los consumidores, reforzando las atenciones tanto por teléfono (96 351 66 44/96 352 68 65) como por correo electrónico [avacu@avacu.es](mailto:avacu@avacu.es), y recordando que para las citas personales en la oficina es necesario solicitar cita previa y acudir siguiendo las correspondientes medidas de seguridad.

# La importancia de la sostenibilidad en las empresas

*La empresa valenciana VICKY FOODS instala paneles solares en su planta de Villalonga para continuar con su política de sostenibilidad y su plan de gestión ambiental responsable, reduciendo sus emisiones de CO<sub>2</sub> y minimizando el impacto de su actividad en el entorno.*

**E**l concepto de sostenibilidad ha calado en el ámbito empresarial y se ha instalado como un pilar fundamental en la gestión ambiental y del entorno de las empresas. La evolución de la sociedad ha traído consigo una **mayor implicación por parte de las empresas en la protección de los recursos naturales y el entorno**, más allá de sus obligaciones laborales y fiscales.



Un ejemplo de este compromiso es la incursión, en los **Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas**, dentro de la Agenda 2030 sobre el Desarrollo Sostenible, de diferentes metas, como adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos y garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna, entre otros.

Son muchas las empresas que se han apuntado a este reto y que están llevando a cabo **acciones para cumplir esos objetivos y construir un mundo mejor**. En este sentido, la planta de la empresa VICKY FOODS en Villalonga cuenta ya con su instalación fotovoltaica. En concreto, se han instalado más de 1.500 placas solares que tienen una capacidad de generación de 990.575 kWh/anuales y evitarán la emisión a la atmósfera de cerca de 400 toneladas de dióxido de carbono al año. Así, VICKY FOODS continúa con el plan fotovoltaico que comenzó a finales de 2020 con la inauguración del **primer sistema de autoconsumo en su granja ovoproductora** y al que han seguido, a lo largo de este 2021, siete de sus delegaciones.

El conjunto de todas las instalaciones mencionadas comprende más de 2.900 paneles solares que generan juntos cerca de 1,6 megavatios anuales y **reducen la emisión de cerca de 700 toneladas de CO<sub>2</sub>**. La política de instalación de plantas de energía solar de VICKY

**La iniciativa de la empresa significa un paso más en su compromiso por disminuir su dependencia de la energía eléctrica de generación convencional**

FOODS se extenderá durante los próximos dos años y está previsto que alcance a la mayoría de sus instalaciones productivas en España.

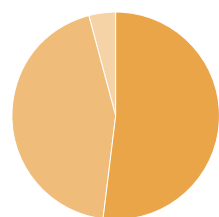
Este proyecto se enmarca en la **estrategia de sostenibilidad de la compañía** y significa un paso más en su compromiso por disminuir su dependencia de la energía eléctrica de generación convencional. Una transición hacia un modelo productivo que mejora la competitividad y ayuda a reducir la huella de CO<sub>2</sub>, uno de sus mayores retos ambientales. La iniciativa del grupo contribuye a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible números 7 y 13 (Energía asequible y no contaminante y Acción por el clima, respectivamente). Para ello, además de la apuesta por energías renovables, está desarrollando actuaciones destinadas a **disminuir el consumo de electricidad, gas natural y combustibles en transporte**. Todas estas acciones ayudan a conseguir el objetivo que se ha marcado la compañía para este 2021 de reducir su huella de carbono en un 5%.

# Libros de texto en primaria y ordenadores y tabletas en secundaria

Desde AVACU hemos realizado un sondeo, a padres con hijos en edad escolar, sobre la compra de libros de texto y ordenadores o tabletas para este curso. Estos son algunos de los datos obtenidos más relevantes.

## ¿Qué va a utilizar su hijo/a este curso?

- libros de texto 39,82%
- ordenador o tableta 39,81%
- alternarán entre libros de texto y dispositivo digital dependiendo de las asignaturas 20,3%



Si distinguimos por tipo de centro, en los colegios concertados es donde más uso se hace de las tabletas u ordenadores, un 49,28%, seguido de los centros privados, un 41,67%, y un 3,7% de los colegios públicos.

## ¿Dónde adquiere mayoritariamente los libros de texto?

- 54,9% en el centro escolar
- 16,9% en librería o tienda de barrio
- 11,2% en el banco de libros
- 8,45% en una gran superficies
- 5,6% plataforma de internet sin tienda física
- 2,8% aprovecho los de hermanos, familiares o amigos



## ¿Por qué los compra en el centro escolar?

- 82,05% por comodidad
- 10,26% por no tener otra alternativa
- 7,69% por ser más baratos

## ¿Dónde ha adquirido el ordenador o tableta?

- 53,2% en el centro escolar
- 21,7% lo va a aprovechar del curso anterior
- 8,7% en tienda especializada
- 5,4% el dispositivo es prestado por el centro escolar de manera gratuita
- 4,3% a través de internet
- 3,2% en grandes superficies
- 3,2% lo hereda de hermanos, familiares o amigos

## Volvemos con nuestros talleres de formación en consumo responsable



Hábitos saludables  
Redes sociales  
Cuidado del medioambiente  
Etiquetado  
... y muchos más

Aprendiendo a ser consumidores responsables desde niños  
Talleres presenciales y online



Más info en [avacu.es/detalle-talleres\\_de\\_formacion](http://avacu.es/detalle-talleres_de_formacion) y en [formacion@avacu.es](mailto:formacion@avacu.es)

# Rumbo a la excelencia en **bienestar animal**

*El concepto Bienestar Animal admite multitud de definiciones, dada su ambigüedad, ámbito de utilización y, sobre todo, según el criterio y posición filosófica del que lo emplea, pero de lo que no hay ninguna duda es que todos los ganaderos saben que sin bienestar animal no hay producción ni sana, ni correcta, ni sensata. El productor sabe que cuánto mejores condiciones y calidad de vida tienen los animales su producción va a ser mayor y mejor, por lo que el 'malestar animal' es, además de irracional, impensable.*

**E**n España y Europa sabemos que los animales necesitan estar en perfectas condiciones y por eso son muchas las empresas que trabajan con el **modelo de producción europeo**, el más exigente y garantista del mundo en requerimientos de sanidad animal, seguridad alimentaria y bienestar animal. Todos los operadores de la cadena, desde las granjas y las zonas de producción hasta las instalaciones de sacrificio o el procesado y la distribución, han de cumplir la normativa, que es muy exigente y está ampliamente desarrollada.

Lo primero que hay que dejar claro es que no se puede confundir de ninguna manera maltrato con malestar porque son dos cosas bien distintas, aunque ambos términos se refieren a la relación del ser humano con los animales. Sin embargo, el maltrato supone un daño propio que se le hace al animal y está recogido en el Código Penal, y el bienestar habla de cómo debe ser la relación hombre-animal en la vida cotidiana.

Tampoco deberíamos confundir nuestra relación con los animales con la humanización de estos puesto que, de una forma objetiva, no es lo más recomendable, ni siquiera para el propio animal. La humanización de los animales supone entender que los animales perciben y responden, ante cualquier situación del entorno, como la especie humana, y esto no es correcto, ya que biológicamente la sensibilidad supone una percepción y respuesta ante cualquier causa y es muy distinta entre las diversas especies animales.

En su empeño por lograr la excelencia, que nunca ha cesado, desde la interprofesional de la carne de vacuno -PROVACUNO- han decidido elaborar un referencial que permitiese al sector autoevaluarse, con el **objetivo de seguir mejorando en todos aquellos aspectos que pudieran influir en la calidad de vida de los animales**, pasando posteriormente a desarrollarse como una herramienta de certificación, en la cual una tercera parte externa, totalmente independiente del productor o industrial, confirme el cumplimiento del esquema.

El referencial de Bienestar Animal en vacuno de carne PAWS contó para su elaboración por la Sociedad Española de Protección y Bienestar Animal (SEPROBA) y expertos en certificación, y fue cuidadosamente analizado por un comité científico multidisciplinar, contando en su desarrollo por los equipos técnicos de las organizaciones de producción e industria que integran Provacuno, además de asociaciones de consumidores y de protección de los animales.

En PROVACUNO se ha tenido siempre claro que el éxito del referencial de bienestar animal, tanto en términos de cumplimiento con los requisitos como de la confianza que transmita al mercado, dependía en gran medida de la rigurosidad y exigencia del proceso de certificación, y para ello era fundamental involucrar a la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC) de forma que solo entidades de certificación acreditadas por esta puedan conceder el uso del sello Compromiso Bienestar Animal PAWS. Por ello, hay que destacar que desde PROVACUNO hayan desarrollado en nuestro país **el más completo, serio y riguroso referencial de Bienestar animal en vacuno de carne del mundo** y que, sin duda, en su proceso de mejora continua, servirá para que como consumidores, conozcamos y avancemos en la compleja relación hombre-animal.

**El modelo de producción europeo es el más exigente y garantista en requerimientos de sanidad animal, seguridad alimentaria y bienestar animal**



# Estuvimos en

9  
sep

## Reunión con Alberto Garzón.

Fernando Móner y miembros de la confederación CECU se reunieron con el Ministro de Consumo, Alberto Garzón, para conocer las políticas previstas por el Gobierno en materia de consumo. Desde AVACU-CECU se trasladó al ministro la preocupación en temas como el suministro energético, la necesidad de espacios de consumo en medios de comunicación públicos y un mayor apoyo a las asociaciones de consumidores por parte de la administración.

15  
julio

## Homenaje a las víctimas de la COVID-19.

El presidente de AVACU-CECU asistió al homenaje de Estado a las víctimas de la COVID-19 y de reconocimiento al personal sanitario, en la Plaza de la Armería del Palacio Real de Madrid y estuvo presidido por SSMM los Reyes.

22  
julio

## Charla sobre el sector eléctrico.

El responsable de nuestro gabinete de información, Julián Tío, ofreció una charla, organizada por la Asociación de Vecinos de Montesol

y adyacentes, sobre la *Nueva factura eléctrica*, en el Centro Sociocultural de L'Elia. La charla, que también pudo seguirse a través de Youtube, abordó las novedades de la factura eléctrica, explicando sus diferentes conceptos, horarios y tarifas.

16  
sep

## Reunión con el Partido Popular.

Fernando Móner mantuvo una reunión con el vicesecretario de Comunicación del PP, Pablo Montesinos, en su visita a Valencia, en la que le trasladó nuestra posición sobre la factura energética y los problemas que está ocasionando. El presidente de AVACU insistió en el hecho de que la interacción de las asociaciones de consumidores con los partidos políticos es imprescindible para seguir trabajando por y para la sociedad.

9  
sep

## Noche de la Economía Valenciana.

En un acto que reunió a políticos, empresarios y representantes de la sociedad civil, la Noche de la Economía Valenciana contó con la presencia, entre otros, de la vicepresidenta del Gobierno y ministra de Economía, Nadia Calviño, el presi-

dente de la Generalitat, Ximo Puig, y el presidente de la Cámara de Valencia, José Vicente Morata. AVACU estuvo presente en este acto, en el que se demandó a las autoridades mantener las medidas que están funcionando y retirar aquellas que son un escollo para volver a crecer.

15  
julio

## Salud mental pospandemia.

De la mano de José Luís Zaragosí, médico cirujano en aparato digestivo y vicepresidente de AVACU, y Federico Wallner, máster en Psicología Clínica y experto en trastornos de la personalidad y tutor externo del Máster General Sanitario en varias universidades, AVACU ofreció en esta charla las consecuencias que los meses de confinamiento y posteriores restricciones han podido tener sobre nuestra salud mental.

14  
sep

## Concursos del Gremio de Panaderos.

AVACU formó parte, un año más, de los jurados de los concursos organizados por el Gremio de Panaderos y Pasteleros de Valencia, en honor a su patrona, la Virgen de la Merced.



# Derecho al olvido

*Se trata de un derecho individual que tenemos como personas consumidoras y que nos permite solicitar, en base a unos requisitos, que nuestros datos personales no aparezcan en búsquedas online o que los den de baja de una entidad o empresa, medios de comunicación, redes sociales...*

**E**l **derecho de supresión**, más conocido como **derecho al olvido**, permite que cualquier interesado pueda solicitar al encargado del tratamiento de datos personales de una entidad, por ejemplo, de un banco del que ya no se es cliente, que borre sus datos puesto que ya no hay motivos para conservarlos.

El responsable decidirá si borrarlos o bloquearlos (es decir, que solo puedan ser consultados a instancia de los tribunales de justicia, la administración pública u otros organismos equivalentes), comunicando al solicitante lo que proceda.

No obstante, este derecho es más conocido por su ejercicio respecto de la **información personal que aparece en fuentes públicas**: medios de comunicación (una noticia de la que se fue protagonista), diarios oficiales (un indulto), redes sociales, blogs, etc. En tales casos deberán ponderarse los derechos que están en juego: el derecho a la protección de datos, a la intimidad o a la propia imagen del interesado frente al derecho a la información del medio de comunicación o a la libertad de expresión de quien sea titular de la página web.

El responsable del fichero de datos decidirá si borrarlos o bloquearlos, teniendo que comunicarlo al solicitante,



## ¿Cuándo se puede ejercer el derecho de supresión?

Se podrá solicitar la supresión de los datos personales cuando concurra alguna de las siguientes circunstancias:

- los datos personales ya no son necesarios en relación con los fines para los que fueron recogidos o tratados de otro modo;
- el interesado retira el consentimiento en que se basa el tratamiento, si éste no se basa en otro fundamento jurídico;
- el interesado se opone al tratamiento con arreglo al derecho de oposición, si no prevalecen otros motivos legítimos para el tratamiento;
- los datos personales han sido tratados ilícitamente;
- los datos personales deben suprimirse para el cumplimiento de una obligación legal establecida en el Derecho de la Unión o de los Estados miembros que se aplique al responsable del tratamiento;
- los datos personales se han obtenido en relación con la oferta de servicios de la sociedad de la información dirigidos a menores.

En la página web de CECU ([www.cec.eu.es](http://www.cec.eu.es)) podrás consultar y descargar un informe completo que hemos preparado sobre el derecho al olvido.



# Especial AVACU

## Juguetes conectados



### ¿Qué son los juguetes conectados?

En los últimos años han aparecido en el mercado una serie de juguetes que, mediante conexión a internet, Wi-Fi o Bluetooth se conectan a otros dispositivos, como móviles o tabletas, para **ofrecer más posibilidades de juego**. Lo más habitual es que, para ello, se requiera instalar en nuestro dispositivo una aplicación, la cual, a través de la cámara o el micrófono, permita el **intercambio de información y la interacción entre el juguete y el niño**.

Antes de poder comenzar a utilizar dicha aplicación y el juguete, suele ser necesario, además, **crear una cuenta de usuario**, cuyos datos deben ser almacenados protegiendo la confidencialidad de los mismos.

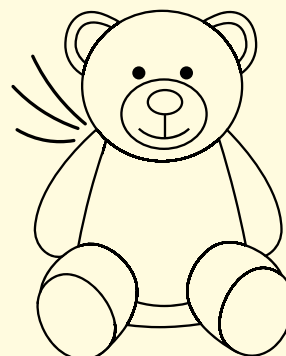
Una vez descargada la aplicación en el dispositivo móvil y con la cuenta creada, el juguete puede comenzar a **recibir información y datos, ya sean imágenes o sonidos**. Esta información se transmite vía Internet y es procesada, para poder ofrecer una determinada respuesta a través del juguete, en forma de sonidos, movimientos, en pantalla... e interactuando de esta forma con el niño.

### ¿Qué pueden hacer estos juguetes?

Mediante diferentes sistemas, este tipo de juguetes pueden:

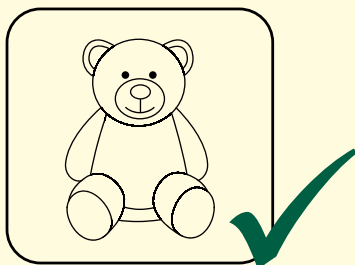
- **Registrar imagen y sonido**, a través de micrófonos y cámaras que lleven incorporados
- **Conectarse a internet**, obtener información de diferentes páginas web para dar respuestas al menor, actualizarse...

Este "intercambio" de información puede plantear **dudas sobre la privacidad y protección de los usuarios**, en su mayoría menores de edad, y dónde y para qué se guarda dicha información.



## ¿Qué debemos tener en cuenta antes de comprar uno de estos juguetes?

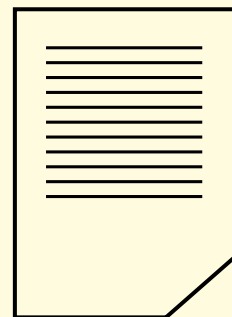
- Como en cualquier juego o juguete, lo primero en lo que debemos fijarnos es en **a quién va dirigido**, la edad y gustos o preferencias del menor.
- Debemos asegurarnos de que el juguete es **compatible con el dispositivo al que vayamos a conectarlo**, ya que puede ocurrir que nuestro móvil o tableta tenga un sistema o versión no compatible con el del juguete que hayamos comprado.
- **Descargar la aplicación original** y siempre de sitios oficiales.



- Revisar el **etiquetado**, el cual, y como mínimo en castellano, debe contener el nombre y marca del producto, datos del fabricante, importador o vendedor, la edad para la que está recomendado, instrucciones de uso, advertencias sobre la potencia máxima, tensión de alimentación que necesita y consumo energético, así como la marca CE.
- Comprobar que el juguete **no contenga piezas pequeñas**, que puedan desprenderse, afiladas o con bordes cortantes, especialmente en el caso de los destinados a los menores de 3 años.
- **Verificar la seguridad** que utiliza el juguete (cómo se transmite la información, necesidad de contraseñas, configuración de privacidad...) y si incorpora la posibilidad de apagar el micrófono o la cámara cuando no se esté utilizando.
- Comprobar **qué datos recoge el juguete**, no solo a través de la cámara o el micrófono, sino también a través de la aplicación necesaria para su funcionamiento, y cuál es la finalidad de la recogida de esos datos, dónde se van a almacenar y que no van a ser enviados a terceros.
- Informarse de **cómo dirigirse a los responsables de la recogida y tratamiento de datos** y de cómo ejercer nuestros derechos de acceso, rectificación y supresión de datos personales.

## ¿Cómo puedo informarme sobre las características del juguete?

- Antes de adquirir un juguete de estas características, infórmate con el personal de la tienda o establecimiento sobre su funcionamiento, requisitos, recomendaciones...
- Siempre que sea posible, revisa los términos y condiciones sobre la política de privacidad y el tratamiento que se le va a dar a los datos que se recojan, a través del propio juguete y de la aplicación correspondiente. Si no es posible revisar estos términos, que deben aparecer en el etiquetado del juguete, puedes consultar el manual en la página web de la marca del juguete o del propio juego.



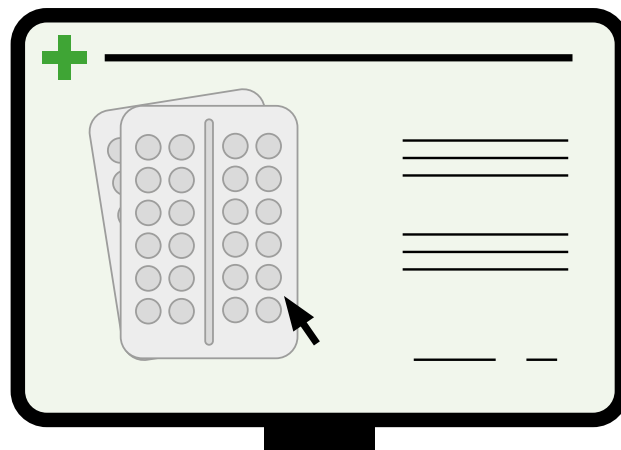
## Juguetes conectados

IMPORTADO POR JUGUETES CONECTADOS  
C/DE LOS JUGUETES, 8, 3ª VALENCIA - ESPAÑA

**ADVERTENCIAS:**  
**NO DEJE ESTE ARTÍCULO AL ALCANCE DE NIÑOS MENORES DE 3 AÑOS POR CONTENER PIEZAS PEQUEÑAS QUE INGERIDAS PUEDEN OCASIONAR RIESGO DE ASFIXIA.**



# Alimentación y salud



## Venta de medicamentos por internet

*Es un hecho que las compras online se han instalado en nuestras vidas y han ido creciendo en los últimos años, ganándose la confianza de los usuarios y dejando a un lado esos temores iniciales, aún presentes pero cada vez menos en algunos sectores de la población. De este crecimiento no ha escapado la compra de medicamentos por internet, no muy habitual todavía en la actualidad, pero de la cual conviene conocer algunas recomendaciones y los posibles riesgos a los que nos enfrentamos al utilizarla.*

Las compras online, tradicionalmente vinculadas a ropa, accesorios, electrónica y viajes, han ido ocupando otros sectores, gracias a las facilidades y la comodidad que supone adquirir cualquier producto con un solo clic. Uno de esos sectores es el de la salud y el bienestar y cada vez son más los usuarios que adquieren este tipo de productos de manera online, incluidos en ellos medicamentos para tratar diferentes dolencias.

En este sentido, la venta de medicamentos a través de internet es un tema que preocupa a las autoridades sanitarias, ya que puede conllevar riesgos importantes para nuestra salud, especialmente en el caso de que se compre en páginas web o portales ilegales o de dudosa credibilidad. Por eso, es importante que tengamos claro qué medicamentos y en qué circunstancias se pueden adquirir de manera online.

### ¿Qué medicamentos pueden venderse por internet?

Los requisitos para la venta legal de medicamentos vienen recogidos en el Real Decreto 870/2013, de 8 de noviembre, por el que se regula la venta a distancia al público, a través de sitios web, de medicamentos de uso humano no sujetos a prescripción médica. Así, se establece que:

- Solo pueden venderse online los medicamentos **no sujetos a prescripción médica**, es decir, que no pueden venderse a través de internet aquellos que requieran de receta médica.
- La venta de los medicamentos sin receta solo pueden realizarla las **farmacias abiertas al público, legalmente autorizadas** y que figuren en el listado publicado por la autoridad competente.
- La venta ha de realizarse **sin la intervención de intermediarios**, directamente desde la farmacia y a través del farmacéutico responsable.
- **La farmacia es la responsable del transporte de los medicamentos hasta el usuario**, de forma que se garantice su entrega manteniendo sus propiedades y calidad del mismo.

Las farmacias que ofrezcan la posibilidad de venta a distancia de medicamentos deben incluir en su web el logotipo a través del cual los usuarios pueden comprobar que está autorizada en la web de la autoridad competente.



# Para comer bien, *informarse mejor*

Víctor Yuste Jordán - Director General  
Con la colaboración técnica de



**E**l sector alimentario sufrió un pequeño bache en 2020. La irrupción del COVID-19 dejó una reducción del gasto en alimentación en España del 3,2%, hasta los 102.082 millones de euros, y del 4,4% en volumen, hasta los 34.766 millones de unidades en kilos o en litros, según datos presentados en junio por el Ministerio de Agricultura. La caída se debió a un **fuerte retroceso del consumo en la restauración**, compensado en parte por el incremento de la demanda en los hogares.

Este desajuste trajo el **aumento de las operaciones del comercio electrónico y de los servicios de delivery**. También supuso cambios en el consumo diario: una mayor demanda de productos frescos, más tiempo dedicado a cocinar y un aumento en la demanda de los productos ecológicos.

La **preocupación de los consumidores por los productos frescos** ha ido en aumento y aquí quiero hacer mi pequeño manifiesto a favor de todos los alimentos por la controversia que hay en estos momentos en torno a la carne. **Necesitamos una dieta variada y equilibrada** y aprovechemos de nuestro rico patrimonio gastronómico. Al igual que es recomendable comer de 3 a 5 piezas diarias de fruta, así como verduras y legumbres, la carne es un alimento esencial para el desarrollo del ser humano.



El consumo de todo tipo de carne, la de cerdo, vacuno, pollo, pavo o conejo, es buena y nuestra responsabilidad es la de **informar al consumidor** sobre sus aportes nutricionales y a favor de su inclusión en nuestra dieta diaria.

Además, el consumo de carne en nuestro país ha demostrado que repercute en la **salud de los españoles** y así lo avalan diferentes instituciones, el ranking de Bloomberg, el país con la mayor esperanza de vida del mundo, según el IHME, además de tener un índice muy por debajo de la media incidencia de cáncer de todos los países de la OCDE.

**La Covid-19 redujo el gasto en alimentación en nuestro país, debido principalmente al retroceso del consumo en la restauración,**

Por todo ello, sugerimos mantener los cárnicos en nuestra dieta, incorporar frutas, verduras y legumbres, **sumarnos a nuestra rica Dieta Mediterránea, hacer ejercicio físico y, sobre todo, disfrutar en familia y amigos de esos ricos momentos de placer que nos da la estupenda gastronomía española.**

# De interés

## La plataforma COL-SUMERS, ya disponible

**E**n 2019 comenzó el desarrollo del proyecto europeo de formación COL-SUMERS para **mejorar el consumo colaborativo sostenible en personas mayores**. Este verano de 2021 ha sido finalizado, evaluado y puesto a disposición de cualquier persona o asociación que quiera realizarlo o replicarlo gratuitamente.

### PARA INDIVIDUOS:

Si quiere hacer el curso por su cuenta, disponemos de una versión en línea para la que no necesitará a ningún formador, ya que to-

**das las presentaciones están grabadas en vídeo y las actividades adaptadas** para poder colaborar con otros participantes desde nuestro ordenador.

En general, sólo tendrá que visualizar los videos y **completar las actividades por orden**. Se empieza con un pequeño cuestionario y se pasa directamente a la teoría. Tras completar cada actividad, se marca como hecha en un recuadro a la derecha y, una vez completadas todas, podremos realizar el cuestionario final y recibir nuestro certificado.

Sin embargo, si se necesita cualquier tipo de ayuda, información o guía nuestros **formadores de AVACU** están disponibles para cualquier consulta a través del correo electrónico (jesusmora@avacu.es/carol@avacu.es) tanto antes como durante la realización del curso.



Es un curso con una continuación asegurada de, como mínimo, 5 años. En él, enseñamos a personas mayores de 60 años a utilizar **plataformas de consumo colaborativo en ámbitos tan diversos como la alimentación o la movilidad**.

Para aprovecharse de este curso, sólo se debe acceder a la web <https://platform.col-sumers.eu/> y crear una cuenta. Esto permite **acceso gratuito** a casi una decena de temas con sus correspondientes presentaciones, vídeos y actividades, así como foros para compartir experiencias y reflexiones con otros participantes.

### PARA ASOCIACIONES:

El curso se encuentra disponible en **vista de formador**, con todos los materiales complementarios, explicaciones teóricas, guías de cada tema, etc.

Disponemos, además, de **dos opciones de formación: física y virtual**. La opción física dista de la virtual en que las presentaciones están adaptadas para incluir las actividades de manera presencial, por ejemplo mediante discusiones grupales. En la versión virtual disponemos de vídeos, presentaciones con enlaces directos a las plataformas, foros de discusión y las actividades separadas y adaptadas. Para esta segunda versión solo necesitará apoyar en el ámbito más técnico, de uso de la plataforma, ya que la teoría está cubierta.

Si pertenece a alguna **asociación que trate con personas mayores, el medio ambiente, la economía circular o el consumo**, contacte con nosotros y le explicaremos cómo replicar este curso de manera totalmente gratuita.



# La mediación

Continuando con el compromiso adquirido por AVACU de apoyo a la implantación de la MEDIACIÓN como método de resolución de conflictos, alternativo y complementario al método judicial, arbitral o a cualquier otro de los admitidos en Derecho, queremos recordar a todas las personas asociadas que **nuestra asociación dispone de personas mediadoras**, formadas profesionalmente y con amplia experiencia en la materia, capaces de intervenir en procesos de mediación no sólo de consumo, sino también de otras materias. Desde aquí queremos invitaros a que profundicéis en el conocimiento de la materia y a que la introduzcáis en vuestro día a día como un **sistema eficaz, económico y rápido de resolución de controversias**.

Para quienes todavía no sepan en qué consiste la mediación, podemos decir que es un medio pacífico de resolución de conflictos en que dos o más partes intentan voluntariamente alcanzar por sí mismas un acuerdo con la intervención de una tercera persona que les ayudará en el proceso facilitando la comunicación.

Las características del proceso de mediación son las siguientes:

- **Voluntariedad y libre disposición** de las partes tanto para iniciar como para continuar en un proceso de mediación.
  - **Igualdad de las partes e imparcialidad** de la persona mediadora.
  - **Neutralidad** de la persona mediadora, que únicamente ayuda a las partes a alcanzar sus propios acuerdos, sirviendo de puente entre ellas.
  - **Confidencialidad** de todas y cada una de las partes que intervienen en el proceso, incluida la persona mediadora.
  - **Lealtad, buena fe y respeto mutuo** de las partes.
- Por último, recordar que **el coste económico y personal suele ser inferior al de otros medios de resolución de conflictos**.



Respecto del proceso de mediación, que es absolutamente flexible siempre bajo la dirección de la persona mediadora, **lo podemos estructurar en las siguientes fases:**

## Solicitud de inicio

Puede ser por una o por ambas partes.

## Sesión Informativa

Por la persona o personas mediadoras, en caso de comediación.

## Sesión Constitutiva

Acta inicial.

## Sesiones de mediación

Se caracterizan por la brevedad, máximo de 60 minutos por sesión.

## Acta final

Finalización con o sin acuerdo, total o parcial.

Los acuerdos alcanzados tienen **carácter vinculante**, incluso se les puede dotar de fuerza ejecutiva elevándolos a escritura pública o mediante su homologación judicial.

El **método de impugnación** de los acuerdos es mediante la acción de nulidad por causas que invalidan los contratos.

Lo habitual es que se abone por las personas intervinientes a partes iguales pero no hay ningún problema en establecer de mutuo acuerdo entre las partes otro modo distinto de pago, sin que por ello quede comprometida la imparcialidad y neutralidad de la persona mediadora.

# Subidas en las tarifas de telefonía



**E**n los últimos meses son varias, casi todas en realidad, las compañías telefónicas que han anunciado una **subida en sus diferentes tarifas**, algunas ya por segunda vez en lo que llevamos de año. En algunos casos, estos incrementos en sus tarifas vienen acompañados de mejoras en el servicio (más velocidad, más gigas), pero en otros la **subida de precios se aplica al usuario sin que este reciba nada a cambio**.

**En cualquier caso, como usuario ha de tener en cuenta que:**

- su operador de telefonía ha de avisarle del cambio en su tarifa mínimo con un mes de antelación, ya sea en la factura, a través de un correo o de un mensaje de texto

- no está obligado a aceptar la nueva tarifa, así que puede solicitar la baja con su operador (siempre de manera fehaciente para que quede constancia) y cambiar de compañía, sin que por ello tenga que pagar ningún tipo de penalización (exceptuando el caso de que tuviéramos un móvil financiado pendiente de pagar, pues podrían exigirle el pago de una penalización o el pago del importe íntegro pendiente de ser abonado)



## ¿Cómo solicitar la portabilidad del servicio de telefonía, internet, televisión...?

Un punto importante que desde AVACU queremos señalar, y que es una de las consultas más habituales que recibimos en este sector, es que si quiero pedir la portabilidad a una nueva compañía, hay que tener en cuenta que esta solo va a realizar la **portabilidad de las líneas de teléfono** (fijo y móvil), pero no va a portar los servicios de televisión e internet, ya que cada una utiliza sus propias infraestructuras. Por ello, será necesario que el usuario dé de baja con su antigua compañía estos servicios, para que no le sigan facturando.

Podemos solicitar la baja por teléfono y exigir un número de referencia para que tenga constancia de la gestión, pero desde AVACU siempre recomendamos hacerlo de manera fehaciente, es decir, **conservando el justificante de la solicitud**, ya sea copia del escrito enviado (con acuse de recibo, burofax...) o imagen o pantallazo (si se solicita a través de la web).

Para solicitar la portabilidad, puede hacerlo en la propia tienda física de la compañía a la que quiera portar sus servicios, por teléfono o vía internet. En cualquier caso, están obligados a **facilitarle una copia por escrito del contrato** que suscriba con ellos.

**En palabras de Fernando Móner, presidente de AVACU, "sin duda alguna no es el mejor momento, estando todavía inmersos en una pandemia como estamos, para incrementar los precios de un servicio, que en estos momentos consideramos esencial, máxime si no va acompañado de una mejora de los servicios ofertados. Da la sensación de que el Gobierno está mirando para otro lado cuando los servicios facilitados por grandes compañías de energía y telecomunicaciones sufren estas tensiones de precios".**



## ¿Tengo que devolver el router si me doy de baja?

En este caso, habrá que **consultar con nuestra compañía** cómo proceder a la retirada del router, ya que puede ocurrir que tengamos que devolverlo en alguna de sus tiendas físicas o que sean ellos mismos quienes pasen a recogerlo en nuestra casa.



## Cuidado con las contraofertas

Como en cualquier compra que realicemos vía internet o por teléfono, el usuario tiene **14 días para ejercer su derecho de desistimiento** y rescindir el contrato que haya aceptado, sin coste alguno, siempre que no se haya comenzado a prestar el servicio, en cuyo caso la compañía podrá cobrarle la parte proporcional.

Por ello, es importante que nos aseguremos bien antes de contratar con una nueva compañía, pues si ha acudido el instalador de la nueva compañía a nuestro domicilio, si el antiguo operador nos hace una contraoferta y decidimos quedarnos con él, nos podría suponer un **coste por el desplazamiento e instalación del servicio**.



## Dudas sobre el reciclaje

*El reciclaje es un proceso en el que se transforman residuos usados o desechados en nuevas materias primas listas para volver a ser usadas. Pero, ¿cómo es posible que los desechos que hemos tirado a la basura se conviertan en un material que puede usarse de nuevo? Lo cierto es que los materiales reciben un tratamiento con muchos pasos para garantizar que el resultado sea óptimo. ¿Alguna vez te has preguntado cuáles son? ¡Te lo contamos!*

**G**racias al reciclaje, usamos menos materias primas, ahorrando recursos naturales y conservando muchos espacios naturales. Además, se generan menos residuos, ayudando a no contaminar nuestros espacios naturales y los hábitats de los animales acuáticos y terrestres.

Otros beneficios del reciclaje son, por una parte, la **fabricación de nuevos productos**, dando vida a productos usados para convertirlos en otros completamente distintos; y, por otra, **frenamos el cambio climático**, ya que el gasto de energía que supone tratar nuevas materias es muy superior al que se gasta cuando reciclamos. Generamos menos CO<sub>2</sub>, ahorramos agua... y, de esta forma, ayudamos a preservar el medioambiente.

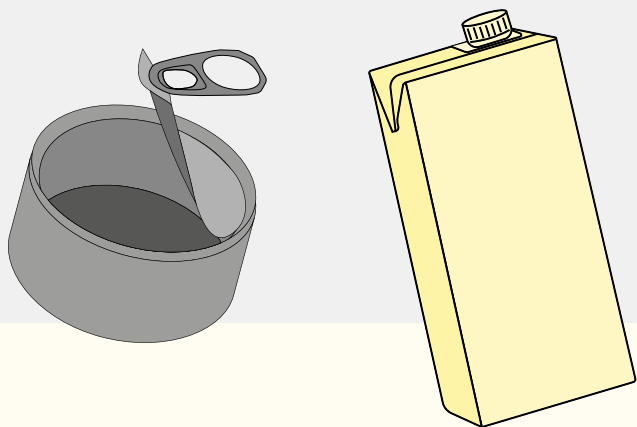
El proceso de reciclar implica diferentes técnicas dependiendo del material y los residuos de los que estamos hablando. Las técnicas que se utilizan para ello son diversas. En primer lugar, se reciben las materias primas para posteriormente pasar por un proceso de selección. Esto es igual para todos los residuos, pero a partir de este momento puede variar según la tipología de estos.

El 99% de los españoles tienen acceso a los contenedores amarillos y azules que les permiten separar adecuadamente sus residuos.



## En el caso de los metales

- 1 Se separan los materiales.  
En este caso se segregan por el tipo de metal (que puede ser acero, aluminio...).
- 2 Posteriormente se trituran.
- 3 A continuación, se lavan a conciencia, retirando todas las posibles impurezas, como los restos de comida o las etiquetas.
- 4 Todo ello se seca y por último se enviará a las plantas de fundición para reintroducirlo en el proceso productivo.

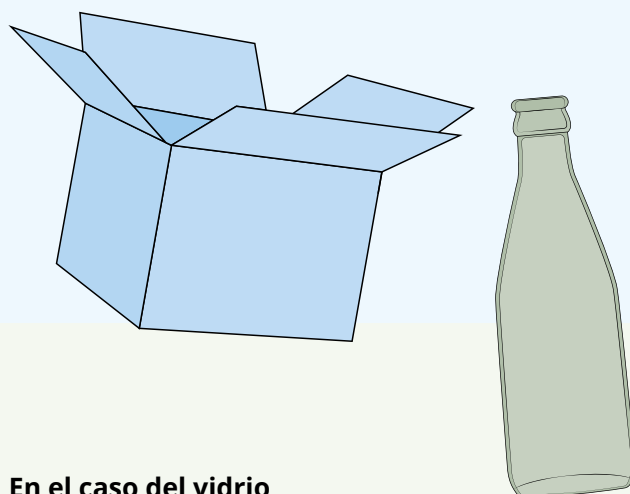


## En el caso del plástico (envases, briks...)

- 1 Primero se separan los materiales. Por ejemplo, las etiquetas, los restos o tierras de algún tipo se desechan. Por otro lado, también se clasifican por colores. De esta forma se optimiza el uso de colorantes.
- 2 Las piezas se rompen y trituran en trocitos pequeños, conocido como granza, para facilitar el tratamiento.
- 3 Después se lavan, cubriendo los trozos con agua y dejando que las impurezas más densas queden abajo.
- 4 Se seca y centrifuga, eliminando cualquier otra impureza que haya podido quedar.
- 5 Se homogeneiza con un proceso mecánico para lograr un color y textura uniforme.

## En el caso del papel y cartón

- 1 En primer lugar, se pastifica el papel, es decir, se le añaden disolventes para que las fibras se separen.
- 2 Después, se separa de todas las impurezas.
- 3 A continuación, se centrifuga la mezcla para que los materiales se separen según su densidad.
- 4 Se lava y se elimina la tinta.
- 5 Por último, se blanquea con peróxido de hidrógeno o hidrosulfito de sodio.



## En el caso del vidrio

- 1 También se separan de las impurezas que puedan tener.
- 2 Son llevadas por unas cintas transportadoras que incorporan un separador magnético para recoger todo el material metálico (tapones, tarros...).
- 3 Posteriormente se clasifica el vidrio según el tipo, mientras se sigue con la separación de impurezas.
- 4 Por último, el vidrio es triturado, convirtiéndose en calcín. Este material necesita menor temperatura de fusión, pero fabrica materiales exactamente iguales que los primeros. ¡Así se gasta menos energía!

# Nuestros derechos

**Hola. Compré unas joyas de bisutería a una empresa afincada en Turquía por un importe total de 105 €. He recibido comunicación de Aduanas en España diciéndome que debo pagar una tasa correspondiente al IVA. ¿No estaba exento hasta 150 euros? Gracias**

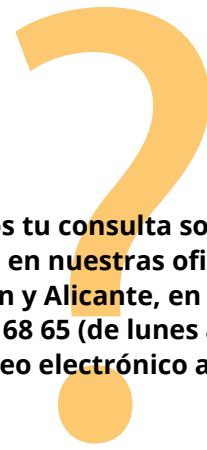
## AVACU responde

A partir del 1 de julio de este año, fecha en la que entró en vigor la nueva normativa, las personas consumidoras que realicen compras por internet de hasta 150 € a empresas de fuera de la Unión Europea y que se envíen desde fuera de la UE, pasan a estar sujetas a pagar el correspondiente IVA, como viene sucediendo con las compras de mayor importe realizadas. Por lo tanto, en este supuesto, si la compra se realizó después de esa fecha deberá pagar el IVA que le están requiriendo.

**Buenos días. Me gustaría que me informaran sobre la aplicación del IPC para actualizar la renta del alquiler, que hemos de renovar el próximo octubre, y que se establece en el contrato que tengo firmado con el propietario del piso. Gracias**

## AVACU responde

En relación con su consulta podemos indicarle que, al renovarse el contrato de arrendamiento el próximo mes de octubre, se actualizaría la renta al IPC en base al cálculo de dicho índice correspondiente a la anualidad vencida (es decir, del IPC hasta septiembre de 2021) y se actualizarían las mensualidades posteriores. En principio, al contar dicha actualización en el contrato, no se requeriría comunicación previa. Asimismo, le facilitamos el enlace a la web del Instituto Nacional De Estadística donde puede calcular las actualizaciones <https://www.ine.es/calcula/>.



**Puedes realizarnos tu consulta sobre cualquier tema de consumo en nuestras oficinas de Valencia, Castellón y Alicante, en los teléfonos 96 351 66 44 y 96 352 68 65 (de lunes a viernes, de 10h a 14h) o en el correo electrónico [avacu@avacu.es](mailto:avacu@avacu.es).**

**Buenos días. Hace un año acepté los bonos que la aerolínea me ofreció como opción cuando los billetes que teníamos adquiridos fueron cancelados como consecuencia de la Covid19. Ha pasado más de un año y, por circunstancias actuales, no he tenido oportunidad de utilizar los bonos. ¿Tengo que aceptar una nueva prórroga de los mismos?**

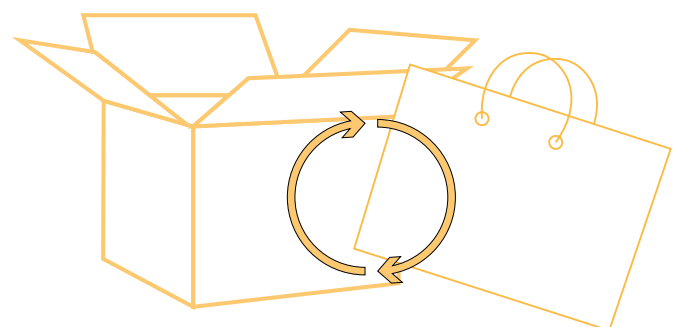
## AVACU responde

En este caso, si ya ha transcurrido el plazo de un año previsto para que usted pudiera utilizarlo adquiriendo nuevos billetes con dicha compañía y no ha hecho uso de los mismos, podría bien solicitarles, tal y como se previó legalmente, el reembolso del importe abonado por los billetes cancelados, o bien aceptar la prórroga que le ofrezca la compañía.

## Toma nota



Las tiendas físicas no están obligadas a cambiarnos un producto ni a devolvernos el dinero. Por eso, es fundamental que, antes de comprar en cualquier establecimiento físico, preguntemos por su política en este aspecto y nos informemos de las posibilidades, formas y plazos de cambios y devoluciones.



## Cargos en cuenta tras darse de baja en el gimnasio

Una de nuestras asociadas solicitó, en tiempo y forma, la baja del contrato que tenía suscrito con un gimnasio, siéndole confirmada días después por parte del Servicio de Atención al Cliente de dicho gimnasio la correcta tramitación de su solicitud. Sin embargo, y para sorpresa de nuestra asociada, con posterioridad a la baja de su contrato siguió recibiendo cargos emitidos por el gimnasio durante los siguientes meses, el cual le reclamaba una deuda pendiente después de que la baja fuese efectiva. Por este motivo nuestra asociada decidió personarse en nuestras oficinas, desde donde presentamos la pertinente reclamación en su representación. Días después, se recibió resolución favorable a la reclamación y se nos confirmó, por parte del gimnasio, que se había procedido a cancelar la deuda que les constaba a nombre de nuestra asociada. En estos casos, como siempre insistimos desde AVACU, es importante recordar que, en caso de no estar conformes con un cargo emitido por una empresa, debemos presentar una reclamación solicitando el reembolso del importe cobrado indebidamente antes de proceder a la devolución del mismo, para de esta forma evitar futuros problemas, tales como la inclusión de nuestros datos en un fichero de insolvencia patrimonial.

## Solicitud de historial médico al centro hospitalario

Nuestro asociado había intentado conseguir su historial médico de un centro hospitalario privado en donde había sido tratado inicialmente de su enfermedad, aunque posteriormente el tratamiento fue realizado en otra clínica, no obteniendo más que respuestas vagas por parte del centro de cómo solicitar la copia del citado historial. Ante la necesidad y el derecho de disponer del mismo, y tras ponerse en contacto con AVACU, procedimos a presentar, con las autorizaciones previstas para ello, un escrito de reclamación al Servicio de Atención al Paciente del citado centro hospitalario privado. Tras la reclamación, y en un tiempo mínimo, le facilitaron, con todas las medidas de protección de datos personales, el historial solicitado, dando fin a la reclamación presentada.




## Demora de más de 5 meses en la entrega de una mesa de comedor

En octubre de 2020 un asociado nuestro adquirió, en una tienda de muebles, un conjunto para su comedor formado por un mueble aparador, una mesa y cuatro sillas. En el momento en que se efectuó la entrega de los muebles (febrero de 2021), nuestro asociado se percató de que la mesa que le habían entregado no se correspondía con la que él había elegido al comprar el conjunto (no llevaba el extensible de 80 cms solicitado). Desde el establecimiento se le ofreció como solución a dicho problema que se quedara provisionalmente la mesa entregada hasta recibir la que había comprado. Sin embargo, tras varios meses de espera sin que le fuera entregada dicha mesa, nuestro asociado se personó en AVACU, desde donde presentamos la correspondiente reclamación ante la tienda de muebles y solicitándoles la entrega inmediata de la mesa contratada, teniendo en cuenta que el tiempo transcurrido desde que ocurrió la incidencia era ya de cinco meses. Posteriormente, recibimos respuesta de la empresa en la que nos informaron de que desde fabricación les habían confirmado que les enviarían la mesa la primera semana de agosto, por lo que en cuanto la recibiesen contactarían con nuestro asociado para servírsela en un plazo máximo de 7 días. Sin embargo, nuestro asociado contactó con nosotros para comunicarnos que, habiendo transcurrido el plazo indicado en la respuesta facilitada por la empresa, no tenía noticias por parte de ellos. Por este motivo, desde AVACU procedimos a enviar un nuevo escrito de reclamación, indicando al establecimiento que, si en un plazo máximo de 10 días no se le hacía entrega a nuestro asociado de la mesa adquirida, procedieran a efectuarle el reembolso del importe abonado por la misma. Finalmente, recibimos respuesta de la empresa en la que nos confirmaban que la mesa objeto de la reclamación había sido entregada a nuestro asociado, quedando de esta forma el problema solucionado.


# FAKE NEWS

**Antes de darle al clic, investiga  
¡no te dejes engañar!**

Las FAKE NEWS son noticias falsas que circulan por Internet para desinformar, engañar y manipular a los que las reciben.



Se difunden a gran velocidad gracias a las redes sociales y las aplicaciones de mensajería instantánea tipo Whatsapp.



Una búsqueda por Internet puede ser suficiente para contrastar o desmentir una información.

No compartas noticias falsas,  
**¡ROMPE LA CADENA!**

Existen páginas web dedicadas a desmentir *fake news* ¡Infórmate!

No todo lo que aparece publicado en redes y en Internet tiene que ser cierto. Utiliza fuentes de información fiables y aprende a buscar diferentes puntos de vista. Se crítico con la información.

# AVACU en los medios

*/11 de agosto/ Okupas invaden tu vivienda: ojo, si les impides acceder a tu casa o les cortas la luz o el agua cometerás un delito*

20 minutos



*/7 de septiembre/ Una cosa es el precio del megavatio y otra que nosotros, por nuestro propio interes debemos ser cada vez mas eficientes*

radio intereconomía

*/6 de septiembre/ El 37% del alumnado utilizará solo libros de texto y el 33% tabletas*

Levante

*/1 de julio/ Se ha falsificado desde el material hasta los certificados de vacunación. AVACU pide más control a las administraciones*

CADENA SER

*/21 de julio/ Las novedades de la normas de las Fallas 2021: carpas en la calle en agosto y abiertas hasta la 1:30*

LAS PROVINCIAS

*/25 de agosto/ Los consumidores, con el tema de la energía, estamos siendo engañados de forma legal*



*/1 de septiembre/ Llenar el depósito del coche en la vuelta al trabajo costará este año un 21% más*

INFORMACIÓN

*/27 de julio/ Móner: "La solución al bottellón pasa por la formación y la información"*

plazaradio



*/14 de septiembre/ A aquel consumidor que pueda adecuar sus costumbres (...) le interesará estar en el mercado regulado*





## ¿Quieres recibir nuestra revista de forma online?

En AVACU nos preocupamos por el medioambiente y el cuidado de nuestro planeta. Por eso, si quieres dejar de recibir nuestra revista en papel y consultarla a través de internet, envíanos un correo a [avacu@avacu.es](mailto:avacu@avacu.es) indicando en el asunto Baja Envío Postal Revista. Cada trimestre recibirás por correo electrónico el enlace para poder leerla y descargarla vía online.

### Alicante

c/ Juan Bautista Lafora 3 entrepl.

### Valencia

c/ Dr. Sumsi 28 bajo

### Castellón

c/ Sanahuja 68 entresuelo A

[www.avacu.es](http://www.avacu.es)



AVACU



@AVACUconsumo



avacuconsumo

**AVACU**

ASOCIACIÓN VALENCIANA DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

