

# Todo Consumo

AVACU ASOCIACIÓN VALENCIANA DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

**Nº75**  
mar 2023

**DE INTERÉS**

## ¿Vas a viajar en Semana Santa? Estos son tus derechos

**ALIMENTACIÓN**

¿Cómo podemos reducir el uso de plásticos?

**ESPECIAL AVACU**

Jornada «Digitalización...y algo más»

**MEDIOAMBIENTE**

¿Qué va en el contenedor gris?

## EDITORIAL



**Fernando Móner**  
Presidente de AVACU

Vaya año nos espera por delante...

... entre el entorno inflacionista (con la pertinente subida de precio de la cesta de la compra y todo lo demás) junto con la subida del Euribor (que podría suponer incremento de cuotas de hasta 200/300 euros al mes en algunos casos), este año parece que se va a hacer muy duro para los consumidores, principalmente los más vulnerables, pero también esa clase media que va cayendo día tras día. Y si a todo eso le sumamos las guerras políticas previas a las fechas electorales, es para esconderse y no salir hasta final de año. Pero las personas de esta Comunidad somos luchadores históricos por los nuestros y lo nuestro, por lo tanto haremos lo que mejor sabemos: seguir confiando en nuestro trabajo e intentar seguir siendo optimistas, aunque para nada debemos dejar de exigir mejores políticas de nuestros gobernantes.

Y como es bueno ir valorando lo que se ha hecho por la clase política en los últimos 4 años, aprovecharé para destacar la dejación que ha existido con el movimiento de consumidores en esta Comunidad, donde los apoyos económicos (al contrario que con otras asociaciones de otros sectores) han ido bajando progresivamente, como diciendo que las personas consumidoras les importamos más bien poco, no sólo en el ámbito autonómico sino también en el municipal. Y es que parece que solo serán beneficiados los que lleven en su ADN los mensajes bélicos, las frases malsonantes, las posiciones extremas... y no se valora tanto el intento del consenso, de la reflexión. Y es una gran pena. Es verdad que no podemos generalizar y que algunos responsables políticos han apoyado nuestro trabajo y acción diaria por la protección de los consumidores, pero al final de estos 4 años son más decepciones que alegrías lo que hemos recibido por parte de nuestros gobernantes.

Espero y deseo por el bien de las casi 5 millones de personas consumidoras y usuarias (más los millones que nos visitan cada año) que en estas próximas elecciones emerjan con mucha fuerza aquellas personas dedicadas a la política que creen en la defensa de consumidores y usuarios y que quieren apoyarnos ante los abusos que sufrimos en sectores como el financiero o el energético.

Mientras todo eso ocurre, seguiremos desde AVACU trabajando por cada una de las personas que cada mañana se levantan pensando que esta Comunidad Valenciana, este país, este continente, este mundo...merecen la pena y que nuestros hábitos deben adaptarse a un mundo que necesita de SOSTENIBILIDAD, SOLIDARIDAD, COLABORACIÓN, TRANSPARENCIA, EMPATIA Y SENTIDO CRÍTICO.



## TODOCONSUMO

Nº 75 Marzo de 2023

**Presidente:** Fernando Móner

**Directora:** Inma Galdón

**Colaboradores:** María del Puig Gisbert, Anna Laveda, Beatriz Pérez, Marta Micó, Julián Tío, Ana Móner, Cristina Gómez

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

**Impresión:** DON IMPRESOR

**e-mail:** [avacu@avacu.es](mailto:avacu@avacu.es)

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

Estamos en...

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

ALICANTE  
Juan Bta. Lafora 3, entrep.  
Tel.: 965 205 333

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



# Sumario

## 4

### ENTREVISTAMOS A...

- ANA BELÉN DÍAZ

## 6

### ACTUALIDAD

- VEHÍCULOS SE MANTIENE COMO EL PRINCIPAL SECTOR DE PROBLEMAS PARA LOS CONSUMIDORES VALENCIANOS
- CON EL TÁPER A LA COMPRA
- PROYECTO AIXETA
- AVACU SE REÚNE CON NETFLIX TRAS LAS DUDAS GENERADAS POR SU DECISIÓN DE LIMITAR LAS CUENTAS COMPARTIDAS EN DIFERENTES DOMICILIOS
- ¿CUÁLES SON LOS FESTIVOS HÁBILES PARA LOS COMERCIOS EN 2023?

## 14

### ESPECIAL AVACU

- JORNADA «DIGITALIZACIÓN...Y ALGO MÁS»

## 16

### ALIMENTACIÓN Y SALUD

- ¿CÓMO PODEMOS REDUCIR EL USO DE PLÁSTICOS?
- INNOVACIÓN EN GRAN CONSUMO PARA SATISFACER AL CONSUMIDOR

## 18

### DE INTERÉS

- LOS ASOCIADOS DE AVACU RECUPERAN DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS CERCA DE DOS MILLONES DE EUROS
- CRÉDITOS REVOLVING Y EL PELIGRO DE LA FINANCIACIÓN DE LOS BIENES DE CONSUMO
- ¿VAS A VIAJAR EN SEMANA SANTA?

## 22

### ENERGÍA Y MEDIOAMBIENTE

- ¿QUÉ VA EN EL CONTENEDOR GRIS?

## 24

### NUESTROS DERECHOS

- AVACU RESPONDE: CONSULTAS Y CASOS RESUELTOS
- COME SALUDABLE Y SOSTENIBLE

## 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.

Con la subvención de





# ENTREVISTAMOS A...

## Ana Belén Díaz

Gerente de la Casa Ronald McDonald de Valencia

La Casa Ronald McDonald de Valencia es parte de la red global de casas de la organización Ronald McDonald House Charities (RMHC), que tiene como objetivo brindar apoyo a niños y niñas y sus familias que se encuentran en situaciones médicas complicadas. En España cuenta con 3 casas más, además de la de València y 4 salas familiares que se encuentran dentro de los propios recintos hospitalarios.



## «QUEREMOS REGALAR LA COTIDIANIDAD QUE HAN PERDIDO ESTOS NIÑOS Y NIÑAS CUANDO LA ENFERMEDAD HA IRRUMPIDO EN SUS VIDAS»

¿Qué es la Casa Ronald McDonald?

La Casa Ronald McDonald de Valencia es un edificio con balcones de colores al lado de la nueva Fe que ofrece alojamiento gratuito a las familias que se han tenido que desplazar hasta València cuando a su hijo o hija se le ha diagnosticado una enfermedad grave que requiere tratamiento médico hospitalario de larga duración. Somos una fundación sin ánimo de lucro que trabaja para aliviar la carga financiera y emocional de las familias en estas situaciones difíciles, permitiéndoles permanecer cerca de sus hijos durante el tiempo que dure su tratamiento.

Nosotras siempre decimos que la Casa ofrece a sus familias un triple apoyo: un apoyo logístico, porque estamos muy cerquita del hospital y cada familia dispone de su propia habitación y baño privados; un apoyo económico, ya que el alojamiento es completamente gratuito sea cual sea la duración de su estancia; y por último, un apoyo emocional, gracias a que conviven con otras familias que están pasando por la misma situación por lo que se genera una empatía muy importante, y al equipo de voluntariado responsable, entre otras cosas, de transmitirles cariño y apoyo en uno de los momentos más complicados de la vida de una familia. Aunque estamos junto al Hospital Universitario y Politécnico La Fe, cubrimos toda la red hospitalaria pública y privada de València.

La casa cuenta con 16 habitaciones completamente equipadas y con distintas capacidades y unas áreas comunes, como cocinas, comedor, lavandería, salas de estar, biblioteca, área de juegos y una zona ajardinada exterior. El alojamiento de las familias es completamente gratuito.

¿Qué destacarías de estos primeros diez años de vida en la casa de Valencia?

Durante estos diez años que lleva en funcionamiento la Casa en Valencia hemos alojado a casi 1.500 familias. Todas y cada una de ellas son un eslabón más en esta cadena de solidaridad de la que formamos parte. Conocer y poder ayudar a estas personas cuando más lo necesitan es una de las cosas que dan sentido a la misión de la Casa. En este tiempo hemos querido ser «un hogar fuera del hogar» en momentos no siempre fáciles.

Desde que recibimos a la primera de nuestras familias en el año 2013, Mari Carmen, Ivan y la pequeña Jade, han sido muchos los amigos y amigas que han estado a nuestro lado apoyando y ofreciéndonos todo su respaldo para seguir adelante con nuestra labor. Nuestro compromiso con el bienestar de los niños y niñas y sus familias se ha fortalecido con la aportación de empresas, instituciones, fallas o personas anónimas que colaboran de manera solidaria con la Casa Ronald.

«EN ESTOS DIEZ AÑOS EN VALENCIA, LA CASA HA ALOJADO A CASI 1.500 FAMILIAS»

Además, la Casa Ronald McDonald de Valencia cuenta con un magnífico equipo de voluntariado que colabora en las actividades de ocio y entretenimiento, en la atención de las familias, en las labores administrativas, en el mantenimiento de las instalaciones y en la captación de fondos y que son el auténtico corazón de la Casa.

¿Cómo es el día a día dentro de la casa?

Todos los días son diferentes. Lo mejor de esta Casa es que nunca te aburres. Generalmente, las mañanas son un poco más tranquilas porque es cuando los peques están en el hospital recibiendo tratamiento o en controles periódicos. En ese momento es cuando aprovechamos para la limpieza y puesta a punto de las instalaciones para que las familias siempre encuentren un espacio acogedor y seguro, lejos de las salas del hospital.

También si los niños se encuentran bien, continúan con sus clases gracias al apoyo del equipo educativo domiciliario del aula hospitalaria de la Fe.

Las tardes, por el contrario, están llenas de actividades, de juegos y de muchas risas. El equipo de voluntariado siempre está ideando nuevas actividades y sorpresas para los niños y niñas y los papas y las mamás que están en ese momento alojados.

Siempre decimos que en esta Casa solo puede entrar la alegría. Los problemas se quedan en la calle. Por eso celebramos todos los cumpleaños y todas las fiestas... ¡sea San Valentín, San Juan o Halloween! Queremos regalar la cotidianidad que han perdido estos niños y niñas cuando la enfermedad ha irrumpido en sus vidas.

¿Cómo se puede colaborar con vosotros?

Nosotras siempre decimos que tenemos una doble misión: ayudar a las familias y recaudar fondos para que puedan alojarse gratuitamente el tiempo que necesitan.



Nuestro reto principal es crear una doble red de apoyo:

- Una red de apoyo de personas amigas de la Casa a través de nuestro programa de socios/as donde cada persona puede elegir el importe de su donativo y su periodicidad (mensual, trimestral, semestral o anual). Ahora mismo tenemos 200 socios/as y en diciembre 2023 nos gustaría haber logrado duplicarlo, esto es, contar con el apoyo de 400 socios/as.
- Una red de apoyo de empresas amigas de la Casa que bien patrocinen una habitación o bien patrocinen alguno de los gastos de la Casa (suministros y/o servicios).

Con esta doble red aseguraríamos el mantenimiento de las instalaciones y de nuestra labor para las familias presentes y futuras que puedan necesitar la ayuda de la Casa Ronald de Valencia.

«LA CASA OFRECE ALOJAMIENTO GRATUITO A LAS FAMILIAS QUE SE HAN TENIDO QUE DESPLAZAR HASTA VALENCIA CUANDO A SU HIJO O HIJA SE LE HA DIAGNOSTICADO UNA ENFERMEDAD GRAVE QUE REQUIERE TRATAMIENTO MÉDICO HOSPITALARIO DE LARGA DURACIÓN»



«A TRAVÉS DE NUESTRO PROGRAMA DE SOCIOS, CADA PERSONA PUEDE ELEGIR EL IMPORTE DE SU DONATIVO Y SU PERIODICIDAD»

AVACU visitó el pasado mes de febrero la Casa Ronald de Valencia, para que pudiéramos conocer de primera mano la gran labor que allí realizan. Si quieres descubrir más sobre la labor que realizan en la Casa Ronald McDonald de Valencia y colaborar con ellos, entra en <https://fundacionronald.org/casa-valencia/>



# VEHÍCULOS, PRINCIPAL SECTOR DE PROBLEMAS PARA LOS CONSUMIDORES VALENCIANOS

La Asociación Valenciana de Consumidores y Usuarios recibió el pasado año un total de 18.299 consultas y reclamaciones en nuestra Comunidad. Los sectores que más problemas han generado a los consumidores valencianos en 2022 han sido:

En la evolución de los datos de los últimos cinco años se observa cómo el sector de las telecomunicaciones, que ha sido uno de los que más problemas ha acaparado durante muchos años, ha dejado paso a otros sectores como el de bancos y financieras, vehículos, electricidad y gas, que se han convertido en los sectores principales que más consultas y reclamaciones acaparan en la actualidad.

En este 2022 hay que volver a destacar los datos del sector de **Vehículos**, con cerca de 3.000 consultas y reclamaciones, debido principalmente a los problemas generados a raíz del cártel de coches\* y los procedimientos correspondientes iniciados desde AVACU.

En segundo lugar vuelve a situarse el sector de **Bancos y financieras**, que ha vuelto a multiplicar sus consultas y reclamaciones, por quejas por el funcionamiento interno de los bancos y cierre de sucursales, cobro de comisiones, endurecimiento de las condiciones de productos contratados...

En tercer lugar, superando otros sectores tradicionales como Telecomunicaciones, Viajes, Seguros o Vivienda, se sitúan **Electricidad y Gas**, que han visto incrementadas sus cifras en estos últimos años como consecuencia de los vaivenes de los precios en el sector, las diferencias entre el mercado regulado y el mercado libre y todas las dudas que ello ha generado a los usuarios a la hora de contratar con una compañía u otra.

Las **Telecomunicaciones** bajan al cuarto puesto, con problemas derivados de incrementos de las tarifas contratadas, aparición en listados de morosos por supuestas deudas con compañías telefónicas...

El sector de **Viajes** se mantiene, igual que durante el primer semestre del pasado año, en cifras similares a las anteriores a la pandemia, centrando las consultas y reclamaciones en retrasos y cancelaciones de vuelos, problemas con el equipaje...

«COMO VIENE OCURRIENDO EN LOS ÚLTIMOS AÑOS, LAS CONSULTAS RECIBIDAS A TRAVÉS DEL CORREO ELECTRÓNICO Y LA PÁGINA WEB DE AVACU CONTINÚAN INCREMENTÁNDOSE, HABIENDO SUPERADO EL PASADO AÑO LAS 13.700, LO QUE HA SUPUESTO UN AUMENTO DE UN 17% CON RESPECTO AL AÑO 2021»





# CON EL TÁPER A LA COMPRA

LA NUEVA LEY DE RESIDUOS PERMITE AL USUARIO LLEVAR SUS PROPIOS RECIPIENTES O BOLSAS PARA LOS PRODUCTOS A GRANEL, FRUTAS, VERDURAS...

El Consejo de Ministros aprobó el pasado mes de diciembre el **Real Decreto de Envases y Residuos de Envases**, que supone una revisión integral de la normativa española en esta materia y que va acorde a la línea de los objetivos de la Unión Europea para la reducción y el reciclado de envases en 2025 y 2030.

Una de las novedades, que nos afecta directamente como consumidores y que puede ayudarnos a aportar nuestro granito de arena, es la **posibilidad de llevarnos al supermercado cuando vayamos a hacer la compra nuestros propios recipientes reutilizables**, para portar en ellos frutas, verduras, fiambres, carnes y pescados vendidos al corte o a granel. En este sentido, los comercios de alimentación que vendan alimentos y bebidas a granel deben aceptar los recipientes reutilizables que lleve el consumidor, que deben presentar unas **condiciones de limpieza e higiene** y que pueden ser rechazados por el comerciante si aprecia que están «manifiestamente sucios o no son adecuados, quedando exentos de la responsabilidad por los problemas de seguridad alimentaria que se pudieran derivar de la utilización de los recipientes aportados por los consumidores».

De esta forma, el consumidor puede, desde el pasado 1 de enero, llevar sus propios recipientes al supermercado para las compras que realice. Esta medida se suma a otras ya aprobadas que tienen como objetivo la **reducción de los plásticos para el cuidado del medioambiente**, como la obligación de los establecimientos de hostelería de ofrecer a los clientes la posibilidad de llevarse en un táper las sobras de lo que hayan pedido.

Asimismo, la normativa establece que los comercios minoristas de alimentación deben **adoptar las medidas necesarias para garantizar la venta a granel de frutas y verduras enteras** (excepto en aquellos casos en los que se presenten envasadas en lotes de 1,5 kg o más o aquellas con indicación de calidad diferenciada o de agricultura ecológica) y destinar un 20% de su espacio a la venta de productos sin embalaje primario, venta a granel o envases reutilizables.



## Objetivo: reducir plásticos

Entre las novedades que incorpora este RD se introducen la aplicación de la Directiva de la UE sobre los envases de plástico de un único uso y la recogida separada de botellas de plástico de un solo uso, que se recogen en la Ley de Residuos y Suelos Contaminados, aprobada también el pasado año. El objetivo de estas normativas no es otro que **fomentar e implantar la Economía Circular**, un modelo de producción y consumo que, tal y como establece la Unión Europea, “implica compartir, alquilar, reutilizar, reparar, renovar y reciclar materiales y productos existentes todas las veces que sea posible para crear un valor añadido”.

La normativa establece para 2030 una reducción del 20% en las botellas de plástico de un solo uso con respecto a los niveles de 2022.

# PROYECTO



**El servicio del agua** es esencial para los ciudadanos. En España, los servicios de abastecimiento ofrecen el acceso al agua potable de forma global y con la calidad que marca el Ministerio de Sanidad en el nuevo Real Decreto 3/2023. Esta nueva normativa, aparte de mejorar el control de la calidad del agua y garantiza la accesibilidad y aceptabilidad del agua para el consumidor.

En el **arco mediterráneo el suelo de tipo calcáreo**, rico en sales minerales (principalmente carbonato cálcico) es el causante que las **aguas sean duras**, es decir, tengan un contenido alto en sales minerales. La adición de cloro en el proceso de potabilización para eliminar los microorganismos y cumplir la normativa sanitaria del Ministerio de Sanidad, unido a la que las aguas duras (ricas en carbonatos cálcicos) realzan el sabor del cloro, es lo que genera ese olor y/o gusto a cloro, lo cual puede ser en ocasiones no muy aceptado por parte de los usuarios.

**EMIVASA**, que junto al Ayuntamiento de Valencia, trabaja cada día para mejorar la percepción del agua del grifo, puso en marcha el **proyecto AIXETA**, cuyo objetivo principal es mejorar el sabor del agua de la red de distribución de la ciudad de Valencia. ¿En qué consiste?

- 1) Definición del **Índice de Sabor del Agua (ISA)** permite evaluar de forma cuantitativa la evolución de la percepción del sabor en el consumidor cuyo objetivo es mejorar el sabor del agua del grifo.
- 2) **Protocolos de limpieza en la red de distribución**, utilizando diferentes técnicas de limpieza y desinfección, físicas y químicas, en las conducciones más representativas de la red de tuberías.

Los resultados obtenidos mediante estas nuevas tecnologías es que el agua tiene la calidad que marca la normativa, sin que haya arrastres o aportes de sustancias que den sabor o alteren la calidad del agua. Además, los análisis de las comunidades microbianas realizados muestran que las limpiezas producen una eliminación de las poblaciones microbianas.

Gracias al proyecto **AIXETA** se ha desarrollado nuevas técnicas e indicadores que permiten evaluar la percepción del sabor del agua en base a parámetros objetivos. Además de implantar nuevos protocolos de limpieza de las tuberías de la red de distribución de agua para que su sabor mejore.

«EL PROYECTO AIXETA ES LA GRAN APUESTA DE EMIVASA PARA FOMENTAR EL CONSUMO DEL AGUA DEL GRIFO POR SU CALIDAD, POR SU SEGURIDAD Y POR SU ALTO IMPACTO EN LA REDUCCIÓN DE PLÁSTICOS Y MEJORA DEL MEDIOAMBIENTE»

Con la colaboración técnica de





# AVACU SE REÚNE CON NETFLIX TRAS LAS DUDAS GENERADAS POR SU DECISIÓN DE LIMITAR LAS CUENTAS COMPARTIDAS EN DIFERENTES DOMICILIOS

La plataforma Netflix llevaba ya tiempo anunciándolo y, hace unas semanas, anunció que iba a comenzar a hacer efectiva su decisión de acabar con las **cuentas compartidas en diferentes hogares** y, para ello, empezaron a solicitar que se identificara la ubicación principal de la cuenta con la dirección IP de la conexión en cada domicilio. Esta decisión generó multitud de dudas entre los usuarios y un **descontento general** que derivó en que muchos de sus suscriptores se dieran de baja de sus servicios.

Desde AVACU nos dirigimos a Netflix, exponiendo las dudas que las nuevas condiciones indicadas en su página web estaban generando, solicitando, además que recapacitaran sobre dicha decisión, que afecta a millones de usuarios acostumbrados a disfrutar de un servicio bajo unas condiciones de “permisividad” por parte de la empresa y por las que ahora se quiere cobrar de manera individual. En respuesta a nuestra solicitud, **Netflix se puso en contacto con nosotros** para tener una reunión, con la Directora de

Políticas Públicas de España y Portugal y la Directora Mundial de Protección al Consumidor, en la que nos explicaron las nuevas condiciones de la plataforma y dieron respuesta a las dudas que en los últimos días los usuarios nos habían trasladado, especialmente aquellas referentes a tarifas, segundas residencias o viajes.

Desde AVACU agradecemos a Netflix que contactara con nosotros, de manera inmediata, y se pusieran a disposición para darnos respuesta, **esperando que muchas otras empresas sigan ese camino y tomen ejemplo.**

Asimismo, insistimos en que la principal arma de las personas consumidoras es su **poder de decisión**, por lo que aconsejamos, como siempre, comparar precios y servicios de las distintas plataformas que existen en el mercado y las nuevas que puedan ir surgiendo y elegir aquellas que mejor se adapten a nuestros gustos, necesidades y bolsillo.



# ¿CUÁLES SON LOS FESTIVOS HÁBILES PARA LOS COMERCIOS EN 2023?



La Comunitat Valenciana tiene ya fijados los días festivos en los que los comercios podrán abrir libremente, siempre recordando que deberán ofrecer esta información de manera clara y accesible para que los usuarios conozcan los días de apertura y el horario.

Con carácter general, **se podrá abrir hasta un máximo de 11 domingos y festivos habilitados** por la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo.

**QUEDAN EXCLUIDOS, Y POR TANTO NO SE PODRÁ ABRIR AL PÚBLICO, LOS SIGUIENTES DÍAS: 1 Y 6 DE ENERO, 1 DE MAYO, 9 DE OCTUBRE Y 25 DE DICIEMBRE (O 26, CUANDO ESTE SEA DECLARADO FESTIVO POR TRASLADO DE LA FIESTA DE NAVIDAD).**

## ¿QUÉ FESTIVOS DE 2023 PODRÁN ABRIR LOS COMERCIOS?

- **8 de enero** de 2023. *Domingo.*  
*Rebajas* de invierno.
- **7 de abril** de 2023.  
*Viernes Santo.* Mayor afluencia turística.
- **9 de abril** de 2023.  
*Domingo de Pascua.* Mayor afluencia turística.
- **30 de abril** de 2023. *Domingo.*  
Coincidencia de dos festivos.
- **24 de junio** de 2023. *Sábado.*  
*San Juan.* Coincidencia de dos festivos.
- **2 de julio** de 2023. *Domingo.*  
*Rebajas* de verano.
- **8 de octubre** de 2023. *Domingo.*  
Coincidencia de dos festivos.
- **26 de noviembre** de 2023. *Domingo.*  
*Campaña de Navidad.*
- **8 de diciembre** de 2023. *Viernes.*  
*Día de la Inmaculada Concepción.*
- **24 de diciembre** de 2023. *Domingo.*  
*Campaña de Navidad* y coincidencia de dos festivos.
- **31 de diciembre** de 2023. *Domingo.*  
*Campaña de Reyes* y coincidencia de dos festivos.

Este calendario puede sufrir variaciones por modificaciones municipales, siempre que se respete un mínimo de 11 domingos y festivos.

Es importante tener en cuenta que **cierto tipo de establecimientos disponen de plena libertad horaria de apertura**, como pueden ser, entre otros, los comercios dedicados principalmente a productos de pastelería y repostería, pan, platos preparados, prensa, combustibles y carburantes, floristerías y plantas, comercios con menos de 300 m<sup>2</sup> de sala de venta, tiendas en estaciones y medios de transporte terrestre, marítimo y aéreo o tiendas en zonas declaradas de gran afluencia turística (ZGAT), en las temporadas en las que se extiende dicha consideración.

MÁS INFORMACIÓN EN



Fuente: Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo.

# ESTUVIMOS EN

2  
febrero

## Premios Fundación Vicky Foods

Fernando Móner y Julián Tío asistieron al acto de entrega de la II edición de los Premios Fundación Vicky Foods a la investigación en nutrición y salud, que contó con la presencia de Isaura Navarro, consellera de Agricultura, junto a numerosos representantes institucionales y del sector empresarial.

6  
marzo

## Día de las Personas Consumidoras

Con motivo del Día Mundial de las Personas Consumidoras, y como cada año, se organizaron mesas informativas en los Mercados de Ruzafa, El Cabanyal y Central, que contaron con la presencia de la Conselleria de Economía, el Ayuntamiento de Valencia y las diferentes asociaciones de consumidores.

3  
marzo

## Día de la Empresa en la CV

La Generalitat Valenciana, a propuesta de la CEV, ha declarado el 3 de marzo «Día de la Empresa de la Comunitat Valenciana», para reconocer el esfuerzo empresarial y su contribución al progreso económico y social de nuestra Comunidad. El acto conmemorativo, celebrado en Castellón, fue presidido por Ximo Puig, president de la Generalitat y a él acudieron Fernando Móner y Julián Tío.

23  
febrero

## Agenda de Digitalización y Ciberseguridad

El conseller de Hacienda y Modelo Económico, Arcadi España, presidió la presentación de la Agencia de Digitalización y Ciberseguridad, a la que acudió, por parte de AVACU, Inma Galdón.

2  
marzo

## Informe del Consell de la Ciutadania

El Consell de la Ciutadania de la Corporació Valenciana de Mitjans de Comunicació ha presentado su Informe 2022, en el que se recoge la memoria de sus principales acciones, las quejas y sugerencias, el análisis de las audiencias y diversas propuestas. A la presentación acudieron Fernando Móner e Inma Galdón.

27  
febrero

## Jornada «Olive Hoy»

Toledo acogió la jornada «Olive hoy», como preludeo del Congreso Mundial del Aceite de Oliva, para analizar la situación actual, desde la producción del aceite hasta la percepción de los consumidores, pasando por la industria. Fernando Móner intervino en una de las mesas redondas para hablar sobre «Los nuevos consumidores de aceite de oliva».

2  
febrero

## Informe del Gremio de Panaderos y Pasteleros de Valencia

El IATA y el Gremio de Panaderos y Pasteleros de Valencia presentaron su informe sobre «Caracterización de masas madre y panes elaborados en obradores del Gremio», en un acto en el que estuvieron presentes Inma Galdón, responsable de prensa, y María Gisbert, responsable de proyectos.

30  
enero

## Premios Valencianos de la Cadena Alimentaria 2022

El Cercle Agroalimentari de la CV convocó la I edición de los «Premios Valencianos de la Cadena Alimentaria 2022», con el objetivo de reconocer el trabajo de empresas agroalimentarias, personas o instituciones de nuestra Comunidad, y en la que estuvo presente Fernando Móner.

20  
enero

## Día Europeo de la Mediación

Para dar visibilidad e impulsar la mediación, GEMME organizó, como cada año, la celebración del Día Europeo de la Mediación. Ana Móner, responsable del gabinete jurídico de AVACU, participó como ponente en la mesa redonda que tuvo lugar para hablar del Proyecto de Ley Eficiencia Procesal y su repercusión al respecto de la mediación.

# EL DERECHO HUMANO AL AGUA: UN COMPROMISO AÚN PENDIENTE EN LA AGENDA POLÍTICA



A nivel estatal, esta directiva se implementó en enero de 2023, obligando a los ayuntamientos a identificar a esta población sin acceso o en riesgo de no tener acceso al agua y a plantear soluciones. Estos informes deberán ser enviados al Ministerio de Derechos Sociales.

Este año, desde la **Federación de Consumidores y Usuarios CECU** celebramos el 22 de marzo el Día Mundial del Agua con un llamamiento a proteger a las **personas más vulnerables y garantizar su derecho humano al agua**. A través de diferentes jornadas y campañas de sensibilización, queremos poner de relevancia lo fundamental que es garantizar el acceso a un bien básico como este.

En el contexto actual de crisis climática, la posibilidad de abrir el grifo y que no salga agua apta para el consumo humano es cada vez más cercana en nuestro país. En varias regiones se está ya alertando de posibles cortes de agua si persiste la sequía. También son una realidad los cortes de suministro por una mala calidad del agua, debido mayoritariamente a la contaminación de las fuentes subterráneas naturales (o acuíferos). Ante esta situación, **garantizar un manejo sostenible y el acceso al agua potable** para toda la población tiene que convertirse en una **prioridad en la agenda del Gobierno, Comunidades Autónomas y ayuntamientos**.

Entre los días 22 y 24 de marzo, la ONU celebra su Conferencia Mundial del Agua en Nueva York, donde se marcará la hoja de ruta para garantizar un manejo sostenible de este bien común, que garantice su acceso universal avanzando en el cumplimiento de la Agenda 2030. Es nuestra misión como organización de personas consumidoras y usuarias vigilar estos procesos para **garantizar que avanzamos en el cumplimiento de este derecho sin dejar a nadie atrás**, así como **velar por que las autoridades públicas integren una gestión del agua que responda a la realidad de la crisis climática**.

La Asamblea de Naciones Unidas (ONU) reconoció los **Derechos Humanos al Agua y al Saneamiento** en 2010, después de décadas de movilización social. Dentro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030, el número 6 marca como metas lograr el acceso universal y equitativo al agua potable a un precio asequible para todas las personas, así como mejorar su calidad reduciendo la contaminación y proteger y restablecer los ecosistemas relacionados con el agua.

En la Unión Europea, tras una campaña que recogió más de un millón de firmas a través de una Iniciativa Ciudadana Europea, se aprobó recientemente una directiva que recogía el derecho al acceso al agua, con especial incidencia en colectivos vulnerables como personas migrantes, refugiadas, las que están en riesgo de exclusión o las que viven en asentamientos irregulares.

**EL ODS NÚMERO 6 MARCA COMO METAS  
LOGRAR EL ACCESO UNIVERSAL Y  
EQUITATIVO AL AGUA POTABLE A UN PRECIO  
ASEQUIBLE PARA TODAS LAS PERSONAS, ASÍ  
COMO MEJORAR SU CALIDAD**





# Jornada Digitalización... y algo más

EL PASADO 1 DE MARZO, AVACU ORGANIZÓ LA JORNADA DIGITALIZACIÓN... Y ALGO MÁS, EN LA CUAL, DE LA MANO DE EXPERTOS EN DIFERENTES ÁMBITOS RELACIONADOS CON LA DIGITALIZACIÓN Y LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS, SE PROFUNDIZÓ EN LOS NUEVOS SERVICIOS Y LAS POSIBILIDADES QUE LA DIGITALIZACIÓN PUEDE OFRECERNOS.

La digitalización de la sociedad es, cada vez más, una realidad que va introduciéndose en nuestras acciones diarias. Sin embargo, esta digitalización que nos aporta múltiples beneficios y ventajas en muchas ocasiones, no está exenta, también, de posibles problemas para los usuarios. Cajeros automáticos, solicitud de cita previa en el médico a través de aplicaciones móviles, coches autónomos, inteligencia artificial... son solo algunos de los ejemplos de esa incipiente digitalización de nuestro mundo.

Por ello, desde AVACU organizamos esta jornada, inaugurada por la directora del Área Técnica en la CEV, dña. Elisa del Río, y d. Fernando Móner, para acercar todos esos conceptos a la población y afrontar los retos de futuro. Estas propuestas pasan por la protección de datos, la prevención de estafas en la red o conseguir que todo el mundo tenga acceso a Internet.

En la **primera mesa, Presente. ¿Dónde estamos?**, David Martín-Sacristán, director de tecnología en Fivecomm (startup dedicada a la aplicación de 5G en la industria) y Profesor Asociado de la Universitat de València, nos acercó a las nuevas tecnologías que el 5G ha introducido en nuestro día a día y los ámbitos más afectados.

Por su parte, Cristina Gómez, abogada experta en mediación en consumo y protección de datos del gabinete jurídico de AVACU, expuso los principales problemas que, con la digitalización, surgen en materia de derechos que afectan actualmente a los consumidores.

Alicia Lucas, Brand Manager de Grefusa, habló sobre el impacto que las acciones que se realizan a través de redes sociales por parte de las empresas pueden tener en las personas consumidoras y la importancia de estas redes sociales en un mundo cada vez más digitalizado.

En la **segunda mesa, Futuro. ¿Hacia dónde vamos?**, José Manuel Plaza, gerente de Administraciones Públicas del territorio Este de Telefónica, ofreció respuesta a preguntas como si el consumidor está preparado para manejar las nuevas tecnologías que van surgiendo y si todos estos nuevos servicios que la digitalización está ofreciendo, y que, al igual que ocurrió en su momento con los móviles, internet, plataformas de tv, que han acabado generando una «necesidad» de tenerlos por parte de los usuarios, van a suponer un coste añadido a lo que ya tenemos.



El responsable de la Oficina Acelera Pyme de FEMEVAL, Marcel Cerveró, habló sobre la aplicación de la digitalización en las empresas y sus beneficios y el impacto en la productividad. Además, explicó cómo las ayudas tipo Next Generation pueden acelerar el proceso de digitalización en las empresas.

Para terminar, Fernando Vázquez, director General-Cofundador de NATURCODE, startup creadora del sistema de etiquetado inteligente que permite al consumidor informarse sobre productos y bebidas de una manera veraz e imparcial sobre los productos que consume o desea consumir, y experto en marketing y comunicación, nos mostró los beneficios que la digitalización del etiquetado de los productos puede tener para los consumidores.

LA DIGITALIZACIÓN NOS APORTA MÚLTIPLES BENEFICIOS, PERO NO ESTÁ EXENTA DE POSIBLES PROBLEMAS PARA LOS USUARIOS





## ¿Cómo podemos reducir el uso de plásticos?

Una forma sencilla de reducir el uso de plástico y otros materiales en el envasado de alimentos es llevar nuestros propios envases a la compra.

La normativa sobre seguridad alimentaria permite esta práctica y en los comercios de alimentación lo pueden aceptar, siempre que respetes las siguientes **normas mínimas**:

1. Los envases deben estar fabricados con un **material apto para el contacto de alimentos**. Para saberlo, cuando los compres, consulta su etiquetado y comprueba si figura la indicación «para contacto de alimentos» o el símbolo de la copa y el tenedor. Este símbolo no es obligatorio cuando no haya dudas sobre su uso, pero es habitual encontrarlo.
2. Escoge el **recipiente que mejor se adapte a cada tipo de alimento**, como:
  - Bolsas de tela para productos de panadería o frutas y verduras
  - Tarteras de vidrio o plástico para carnes, embutidos o pescados
  - Tarros para legumbres, arroz o especias
3. Los envases deberán estar **limpios y secos**, y cuando sea necesario deben estar provistos de tapa o cierre hermético para evitar que se derrame su contenido.
4. Para evitar contaminaciones cruzadas hay que usar un **envase diferente para cada tipo de alimento**.
5. Recuerda que es muy importante mantener una **higiene adecuada de las manos** al manipular tanto alimentos como envases.

SI QUIERES REDUCIR EL USO DE ENVASES INNECESARIOS Y APOSTAR POR UN CONSUMO SOSTENIBLE, ¡LLEVA TUS ENVASES A LA COMPRA!



Fuente: AESAN

## Innovación en Gran Consumo para satisfacer al consumidor

Es de todos ya conocido que, para satisfacer al consumidor en el sector del Gran Consumo, es necesario **innovar constantemente**, desarrollar nuevos procesos y productos o mejorar los existentes, adaptando la oferta a las nuevas tendencias y necesidades del consumidor; mejorando la experiencia de compra y ofreciendo una comunicación clara, veraz y transparente. Además, es importante tener en cuenta **factores como la sostenibilidad y la responsabilidad social** ante un consumidor cada vez más consciente y exigente.

El **sector agroalimentario** está experimentando una gran cantidad de innovaciones para satisfacer al consumidor, desde el desarrollo de nuevos productos y tecnologías hasta cambios en la cadena de suministro y la forma en que los alimentos se comercializan y distribuyen. Algunas de estas innovaciones incluyen la producción de alimentos más saludables y sostenibles, la utilización de tecnología de vanguardia para mejorar la seguridad alimentaria y la eficiencia en la producción y distribución de alimentos. También se están implementando soluciones para mejorar la transparencia y trazabilidad de los alimentos, lo que permite a los consumidores tomar decisiones más informadas sobre lo que compran y consumen.

Un ejemplo de las innovaciones en este sentido es el **Observatorio de Innovación en Gran Consumo en España 2022**, recientemente elaborado y publicado por el Institut Cerdà, con el objetivo de dar a conocer los principales motores que estimulan la innovación en el sector y los 20 proyectos más novedosos desarrollados en el último año para dar respuesta a los desafíos del contexto actual. El Observatorio destaca por primera vez los **cuatro motores que están impulsando la innovación en la cadena de Gran Consumo en España**: la apuesta por la sostenibilidad, la contribución a la mejora de la cohesión social y territorial, la focalización en el consumidor y el incremento de la eficiencia de la cadena.



Entre las innovaciones seleccionadas, podemos destacar la aplicación interna llamada DPP, desarrollada por Mercadona capaz de determinar los costes y la rentabilidad de cada producto, a nivel unitario, en todas las etapas de su cadena de suministro y la gama de café soluble Hacendado, añadiendo, por primera vez en esta categoría, un sistema abrefácil en el opérculo, que sigue garantizando el sellado, llevada a cabo también por Mercadona de la mano de su proveedor Prosol.

Estas innovaciones responden respectivamente a diversas **estrategias dentro de la innovación en el sector alimentario**, como:

- Desarrollo de nuevos productos que responden a las necesidades y preferencias del consumidor, mejora de los ingredientes y procesos de producción para lograr productos más nutritivos, sabrosos, seguros y con mayor vida útil.
- Incorporación de nuevas tecnologías, como la inteligencia artificial, la biotecnología, la nanotecnología o la impresión 3D, para crear alimentos innovadores y más eficientes en su producción.
- Creación de alianzas y colaboraciones con otros actores del sector para desarrollar soluciones más integrales e innovadoras, como la mejora de la trazabilidad, la reducción del desperdicio alimentario o el fomento de la agricultura de precisión.

ALGUNAS DE ESTAS INNOVACIONES INCLUYEN LA PRODUCCIÓN DE ALIMENTOS MÁS SALUDABLES Y SOSTENIBLES O LA UTILIZACIÓN DE TECNOLOGÍA DE VANGUARDIA PARA MEJORAR LA SEGURIDAD ALIMENTARIA

Desde el Foro Interalimentario apoyamos estos estudios ya que ayudan a la **mejora continua de la cadena de Gran Consumo** para satisfacer adecuadamente las necesidades de los consumidores y la sociedad.



## DE INTERÉS

# LOS ASOCIADOS DE AVACU RECUPERAN DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS CERCA DE DOS MILLONES DE EUROS

En los últimos cinco años, AVACU ha conseguido recuperar para sus asociados **cerca de dos millones de euros**, fruto de las demandas judiciales interpuestas contra los distintos bancos como consecuencia de las cláusulas abusivas impuestas unilateralmente y contenidas en contratos firmados con personas consumidoras, relativas al cobro indebido por la aplicación de cláusulas suelo, imposición de pago de la totalidad de gastos de constitución de hipotecas, nulidad de contratos de crédito al consumo con los que se financiaron determinadas «multipropiedades», etc.

Estos datos, unidos a los de otras muchas sentencias favorables obtenidas en distintas materias relacionadas con el derecho de consumo, **afianza a AVACU como una de las asociaciones de referencia en este tipo de reclamaciones.**

### A pesar de ello, la banca no se inmuta

Sin embargo, y a pesar de estos datos, **sigue llamando la atención la respuesta negativa de los bancos a las reclamaciones previas y extrajudiciales** presentadas por las personas consumidoras y por nuestra asociación. Es alarmante que, a día de hoy, para obtener el reintegro de las cantidades pagadas irregularmente como consecuencia de determinadas cláusulas abusivas, sigamos teniendo que reclamar judicialmente, cuando ya está consolidada la posición de los Tribunales al respecto, y cuando una respuesta positiva ahorraría a ambas partes y al sistema judicial mucho tiempo, dinero y esfuerzos.

Estas actuaciones nos reafirman en nuestro **compromiso con las personas consumidoras y con la sociedad en general**, informando y velando porque no se vulneren sus derechos.



## CRÉDITOS REVOLVING Y EL PELIGRO DE LA FINANCIACIÓN EN LOS BIENES DE CONSUMO

Si hablamos de un crédito al consumo, seguro que sabemos a qué nos estamos refiriendo, pero ¿y si hablamos de un crédito *revolving*? Quizá a algunos les suene, pero ¿saben en qué consiste? ¿Están totalmente seguros de que es un problema ajeno a ellos? Pues cuidado. ¿Ha financiado usted en alguna ocasión la compra de algún bien de consumo, incluso a interés 0? En ese caso, revise la documentación porque, si con dicha financiación tenía usted una línea de crédito disponible, es posible que la misma se encuentre en la modalidad *revolving*.

### ¿Qué es un crédito *revolving* o tarjeta *revolving*?

Técnicamente nos encontramos ante un **crédito al consumo**, el cual, dentro de sus opciones de devolución del dinero prestado por la entidad, cuenta con varias opciones en cuanto a la devolución de la deuda, dentro de las cuales se encuentra la llamada *revolving*.

Dicha modalidad, en principio (y solo en principio), puede resultar muy atractiva al consumidor, ya que puede elegir las cuotas mensuales a devolver, generalmente fijas, o un porcentaje del crédito dispuesto, de tal forma que el importe de las mismas puede ser realmente bajo. En otras palabras, en una tarjeta de débito el importe gastado se carga al contado y en una de crédito usual generalmente el importe dispuesto se carga a mes vencido, mientras que **en las *revolving* el pago se aplaza** y, además, como hemos dicho se puede elegir la cuota de devolución mensual.

Hay que tener en cuenta que en esta modalidad, según se va amortizando la deuda, esta cantidad vuelve a estar disponible para gastar, de ahí su nombre *revolving* o revolvente. ¿Qué significa esto? Que si el crédito no se gestiona correctamente, como a medida que amortizamos ese dinero vuelve a estar disponible, **nos encontramos con un crédito rotativo** o también llamado crédito permanente.

Por todo ello recomendamos que si piensa usted que puede tener algún crédito al consumo que se adecue a esta modalidad ya que está usted devolviendo una cuota fija mensual sería conveniente que nos trajera la documentación a AVACU para su revisión y en caso de que tenga usted un crédito *revolving* nuestros expertos, entre los que se encuentran despachos jurídicos colaboradores como «Vivar & Asociados», les planteen posibles soluciones.

EN ESTA MODALIDAD, SEGÚN SE VA AMORTIZANDO LA DEUDA, ESTA CANTIDAD VUELVE A ESTAR DISPONIBLE, DE AHÍ SU NOMBRE *REVOLVING*



### ¿Dónde está el problema?

El problema parte de que, en primer lugar, los intereses aplicados suelen ser muy elevados: hablamos de un intereses que pueden oscilar del 20% al 25% TAE, incluso en algunos casos con tipos superiores.

Si juntamos unos intereses tan elevados, con una cuota de devolución baja tenemos el problema dispuesto. Supongamos que, a 23 de febrero de 2023, decidimos solicitar un crédito bajo esta modalidad de 2.500 euros con una cuota de devolución de 60 euros y un tipo de interés del 25% TAE. Pues bien, de esos 2.500 euros prestados, acabaremos abonando 5.893,74 euros, de los cuales corresponden 3.393,74 euros a intereses, finalizando la amortización el 23 de mayo de 2031. Y, todo ello, suponiendo que no volvamos a disponer de capital alguno durante los 8 años en los que estaremos devolviendo el crédito.



# ¿Vas a viajar en Semana Santa?

## Estos son tus derechos



**LLEGA LA SEMANA SANTA Y, CON ELLA, UNOS DÍAS DE DESCANSO EN LOS QUE MUCHAS PERSONAS BUSCAN DESTINOS PARA VIAJAR. SIN EMBARGO, EN OCASIONES, NUESTRAS ANSIADAS VACACIONES PUEDEN NO SALIR DEL TODO COMO HABÍAMOS PLANEADO Y ENCONTRARNOS CON ALGUNAS CIRCUNSTANCIAS O PROBLEMAS QUE PUEDEN EMPAÑAR ESOS DÍAS. POR ESO, ES IMPORTANTE RECORDAR CUÁLES SON ALGUNOS DE ESOS PROBLEMAS Y SABER CÓMO ACTUAR Y QUÉ PODEMOS HACER EN CADA SITUACIÓN**

### ¿QUÉ SUCEDE SI SE RETRASA MI VUELO?

En función del tiempo y la distancia del vuelo, la compañía deberá ofrecer a los pasajeros información de sus derechos, comida, bebida, dos llamadas de teléfono gratuitas y alojamiento en un hotel (facilitando el transporte desde el aeropuerto). Si, además, el retraso supone un perjuicio para el usuario (pérdida de un enlace con otro vuelo, días de vacaciones, excursiones pagadas...) hay que recopilar toda la documentación que lo pruebe y exigir a la compañía aérea un resarcimiento económico.

### ¿Y SI SE CANCELA?

Si las condiciones en el país de destino cambiaran antes de nuestro viaje, no pudiéramos acceder a determinadas zonas o se cancelara el vuelo, la compañía está obligada a reembolsar el precio íntegro de nuestro billete (salvo gastos indebidos adicionales que deberán desglosarse) o podrían ofrecernos un bono, cuya validez será de un año, periodo tras el cual, si no se canjea, se podrá exigir la devolución del importe. Desde AVACU recomendamos valorar la contratación de un seguro de cancelación, teniendo claras cuáles son las coberturas.

### ¿QUÉ PASA CON EL REEMBOLSO DEL IMPORTE DEL BILLETE?

Únicamente podrán optar a este derecho los afectados cuyo vuelo tenga un retraso de más de cinco horas y decida no viajar. En un plazo de 7 días se le deberá reembolsar el importe del billete no efectuado y la parte del viaje efectuado si el vuelo ya no tiene razón de ser.

### ¿CUÁNDO ENTENDEMOS QUE EL EQUIPAJE ESTÁ RETRASADO Y CUÁNDO EXTRAVIADO O PERDIDO?

Hasta 21 días sin entregar el equipaje entenderemos que el mismo se encuentra retrasado. Transcurridos 21 días, se entenderá que el equipaje está perdido, aunque aparezca con posterioridad, teniendo esta calificación importancia de cara a la posible indemnización.

### ¿QUÉ DIFERENCIAS HAY ENTRE DENEGACIÓN DE EMBARQUE, CANCELACIÓN Y RETRASO DE VUELO?

La denegación es la negativa a transportar a un viajero cumpliendo todos los requisitos, lo que llamamos overbooking. Cancelación es la anulación del vuelo contratado. Y retraso es la demora en la salida o llegada a destino del vuelo contratado.

### AL ALQUILAR UN APARTAMENTO O UNA CASA RURAL, ¿QUÉ DERECHOS TENGO?

Si se ha contratado un apartamento en alquiler con una empresa directamente o a través de un intermediario (inmobiliaria, agencia...), en caso de que las calidades o condiciones no se ajusten a lo que nos ofrecieron, habrá que reclamar directamente a esa entidad. Si esta no atiende a la reclamación en el plazo de un mes, se podrá acudir al arbitraje de consumo o a los tribunales de justicia, en cuyo caso hay que recordar que si la reclamación no supera los 2.000 euros no será necesario abogado ni procurador. Si el contrato es entre particulares (incluyendo, por ejemplo, cuando alquilamos a un particular a través de aplicaciones para móvil) no rige la legislación en materia de consumo, por lo que habría que acudir al juzgado.

### SI LE OCURRE ALGO A MI EQUIPAJE, ¿CUÁLES SON MIS DERECHOS?

La compañía aérea es la responsable si se produce la destrucción, pérdida o daños en el equipaje facturado. Es importante que, en el momento de detectar el problema, se acuda al mostrador de la compañía (en algunos aeropuertos existen oficinas especiales para estos casos) para dejar constancia por escrito de la incidencia o, si no es posible, poner su reclamación antes de 7 días en el caso de daños en el equipaje o de 21 días en el caso de retraso o pérdida del mismo. Si el retraso ocurre en el vuelo de ida y es necesario comprar prendas o productos básicos, deben guardarse los justificantes de las compras para reclamarlas.

### TENGO CONTRATADO UN VIAJE COMBINADO, ¿PUEDE LA AGENCIA EXIGIRME EL PAGO DE UNA INDEMNIZACIÓN SI DECIDO ANULARLO?

Si se anula un viaje combinado contratado existen determinadas penalizaciones para el consumidor, que varían en función de la cercanía de la fecha de salida. Estas penalizaciones sólo son exigibles si es el consumidor quien anula el viaje en un plazo inferior a 15 días y siempre que no lo haga por una causa de fuerza mayor. Hay que tener en cuenta también que se podrán exigir, si los hubiera, unos gastos de anulación. En caso contrario, el consumidor podría reclamar a la agencia o mayorista por la anulación de su viaje.

### INTERCAMBIO DE CASAS

En este tipo de situaciones normalmente no existe un contrato por escrito y se da entre particulares a través de foros o webs que facilitan el contacto, por lo que no interviene la legislación en materia de consumo. En cualquier caso, sí que debemos estar atentos a algunos parámetros: hay que desconfiar si se nos pide un adelanto de dinero, si nos ponen dificultades para contactar o solo nos ofrecen un correo electrónico o si el anuncio está mal escrito o contiene errores gramaticales. Hay que tener en cuenta que, si el intercambio no es simultáneo, existe el riesgo de que la otra parte se arrepienta con posterioridad. Es fundamental concretar las fechas en las que se producirá, asegurarse de tener los datos de contacto del dueño de la casa por si surge algún imprevisto y asegurar el contenido de nuestra vivienda.



## ¿Qué va en el contenedor gris?

### ¿QUÉ ES EL CONTENEDOR GRIS?

ESTE ES EL CONTENEDOR PARA TODOS AQUELLOS RESIDUOS QUE NO SE RECICLAN, PERO TAMPOCO PUEDEN USARSE PARA HACER COMPOST. ESTA FRACCIÓN DE RESIDUOS QUE NO PUEDEN SER REUTILIZADOS SE DEPOSITAN EN LOS VERTEDEROS O RELLENOS SANITARIOS.



### ¿Qué hay que meter en el contenedor gris?

Este es el contenedor para todo tipo de residuos como pañuelos usados, juguetes, biberones, chupetes, utensilios de cocina, pañales, objetos cerámicos, arena para mascotas, pelo, polvo, colillas, etc. que no se puedan usar para hacer compost, es decir, todo aquello que no puede ser reutilizado.

### Curiosidades

Muchas veces, puede surgir la pregunta de, si habiendo formado parte del mismo cubo, no se juntarán en los camiones de recogida de residuos. La respuesta es que no. Los camiones tienen un sistema compartimental en el interior, lo que posibilita la recolección de diferentes residuos en el mismo camión sin que se mezclen. ¿Y en la planta de reciclaje? Pues tampoco. Aunque es inevitable que en la recogida selectiva algunos lleguen a la planta con impurezas, pero estas son separadas y eliminadas previamente al tratamiento.

### Proceso de reciclaje

La diferencia entre los vertederos y los rellenos sanitarios es que en este segundo se toman diversas medidas para reducir los problemas generados, como el estudio del impacto que podría tener ubicarlo en una zona x, la vigilancia y estudio de este. La basura se compacta y se va depositando en capas cubiertas por tierra y así sucesivamente hasta que se satura. Para que el suelo no quede contaminado, este se impermeabiliza.

DEPOSITA EN EL CONTENEDOR DE RESTOS: PAÑUELOS USADOS, JUGUETES, UTENSILIOS DE COCINA, PAÑALES, BIBERONES, CHUPETES, OBJETOS CERÁMICOS, ARENA PARA MASCOTAS, COLILLAS, POLVO...



### NO DEPOSITES EN EL CONTENEDOR DE RESTOS

#### → Residuos orgánicos

Piel de frutas, espinas de pescado, plantas, cáscaras de huevo, posos de café o té, etc.

#### Pilas

→ Punto limpio.

#### Móviles, ordenadores y CDs

→ Punto limpio.

#### Muebles, espejos y electrodomésticos

→ Punto limpio.

#### Fármacos caducados

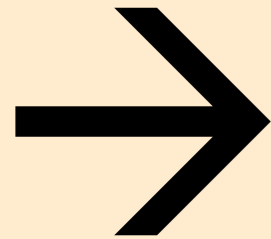
→ En las propias farmacias existen contenedores especiales para depositarlos.



Con la colaboración técnica de



# NUESTROS DERECHOS



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), en el correo electrónico **avacu@avacu.es** o rellenando el formulario en nuestra página web **www.avacu.es**

**Buenos días, tengo una reserva de alojamiento para el fin de semana en Barcelona y unas entradas de teatro compradas, pero han operado de urgencia a mi hija de 8 años de apendicitis. El alojamiento me ha contestado que no tengo derecho de anulación ni de modificación de las fechas de la reserva y el teatro no me ha contestado. ¿Puedo reclamar de alguna manera el cambio de fechas de la reserva? Muchas gracias**

## AVACU RESPONDE

Buenos días. En relación con su consulta podemos indicarle que, a no ser que se contemple la posibilidad de cambio de fechas o anulación de la estancia y entradas dentro del propio clausulado de la contratación de dichos servicios, ni se cuente con un seguro de cancelación que dé efectiva cobertura a los expuesto, no sería exigible la devolución o cambio por la razón descrita.

**Buenas tardes. Desearía saber, por favor, si el dueño de un restaurante está obligado a poner el aire acondicionado si un cliente lo pide. Saludos, muchas gracias.**

## AVACU RESPONDE

Buenos días. La potestad de poner o no el aire acondicionado en un restaurante así como, en su día, la libertad de la temperatura a la que ponerlo, depende del dueño del local. En este caso, lo que rige es la libertad de elección del dueño, así como la libertad de los usuarios de entrar o no en un sitio si no ofrece este servicio.

**Buenos días. Hace una semana vino un comercial a casa y contraté la compra de un lote de productos consistente en un aparato de gimnasia, unos libros de ejercicios y un sillón de masajes. He firmado un contrato de crédito al consumo para financiarlo, pero al recibir los productos y valorar otras opciones, me he dado cuenta que no los quiero. ¿Puedo devolverlos a la empresa y anular el crédito? ,**

## AVACU RESPONDE

Buenos días. Al tratarse de una compra realizada fuera de establecimiento comercial puede ejercer su derecho de desistimiento, solicitándolo a la empresa, preferiblemente por correo postal certificado, a la dirección indicada en el contrato. De esta forma, la empresa recogerá el pedido de su domicilio y se anulará la financiación, reembolsándole el pago que haya realizado al formalizar la compra.

## ¿QUÉ DERECHOS TENGO SI SE CANCELA MI VUELO?

**En caso de que mi vuelo sea cancelado, es importante saber que tenemos derecho a ser informados, a asistencia (en donde se engloba alimentación, bebida, dos llamadas o acceso al correo electrónico) y alojamiento y traslado del aeropuerto al hotel, en caso de tener que pernoctar en la ciudad de embarque.**

**Así mismo, se tendrá derecho al reembolso del importe del billete o a ser reubicado en un transporte alternativo, así como a una indemnización dependiendo del kilometraje.**



## COBRO INDEBIDO POR EL SERVICIO DE ROAMING

Una de nuestras asociadas se fue de vacaciones a EEUU, teniendo contratado el servicio de roaming incluido en su tarifa, por lo que durante su estancia utilizó su terminal con total normalidad conectando sus datos y haciendo el mismo uso que hubiera realizado en España, pues así venía establecido en las condiciones. Pero, para su sorpresa y ya una vez en su domicilio, al serle remitida la factura de consumo, el importe exigido por su compañía ascendía a 400 €, pues se le había facturado indebidamente el uso del roaming en EEUU. Por ello, nuestra asociada procedió a reclamar al SAC de su compañía, quienes reconocieron su error y le informaron de que iban a ir descontando el importe de la cuantía a reembolsar de las facturas que fueran emitiendo en los meses posteriores. Ante esta solución, nuestra asociada se puso en contacto con nosotros para preguntarnos si se podía solicitar que dicho importe le fuera abonado de un solo pago, tal y como ella lo había hecho. De esta forma, procedimos a realizar la reclamación en su nombre, solicitándole a su compañía dicho reembolso y siendo esta pretensión inmediatamente aceptada por su parte, realizando el abono automático en la cuenta bancaria de nuestra asociada.



## SOLICITUD DE CERTIFICADO DE DEUDA CERO

Nuestro asociado contactó con nosotros porque, al terminar de pagar su hipoteca, solicitó a la entidad con la que tenía dicha hipoteca que le remitieran un certificado de deuda 0. El banco, por su parte, le solicitó la documentación y las gestiones necesarias para poder facilitárselo, no siendo procedente dicha actuación, ya que nuestro asociado no solicitaba la cancelación registral de la hipoteca, sino únicamente contar con el certificado. Por este motivo, desde AVACU remitimos un escrito de reclamación a la entidad, exponiendo la situación. Días más tarde, la entidad contestó a nuestro escrito, facilitando a la oficina el certificado solicitado, de forma gratuita para nuestro asociado y en un plazo muy breve desde la presentación de nuestra reclamación.

## RENOVACIÓN DE PÓLIZA TRAS DECLARAR SINIESTRO TOTAL EL VEHÍCULO

Nuestro asociado sufrió un robo e incendio de su vehículo habitual, siendo declarado siniestro total por parte de su compañía y procediéndose a indemnizar conforme a lo establecido en las condiciones contractuales suscritas. El problema surgió cuando, desde la compañía proceden a renovar la póliza contratada semanas después de que el vehículo hubiera sido declarado siniestro, siendo esta incidencia reclamada por nuestro asociado, el cual solicitó que le fuera reembolsado el importe correspondiente al pago que se le había pasado a cobro por la renovación de dicha póliza. Ante la demora por parte de su compañía en responder a su petición, nos remitió la documentación y procedimos a presentar la reclamación oficial contra el servicio de atención al asegurado, reclamándole el abono en cuenta del importe correspondiente a una póliza que fue incorrectamente renovada cuando el objeto asegurado hacía semanas había desaparecido. A las pocas semanas, obtuvimos contestación de la compañía pidiendo disculpas, aceptando la pretensión solicitada y reembolsando a nuestro asociado de manera inmediata el importe reclamado.

## ASESORAMIENTO ENERGÉTICO PARA ASOCIADOS

**AVACU amplía el servicio a sus asociados ofreciendo asesoramiento en materia de suministros esenciales.**

Dentro de las iniciativas que desde AVACU estamos llevando a cabo entre los servicios que ofrecemos a nuestros asociados, ante el aumento de las consultas y reclamaciones derivadas de los problemas para cambiar del mercado libre al mercado regulado y del incremento de los precios de los suministros esenciales (especialmente luz y gas), se ha puesto a disposición de nuestros asociados un servicio de información y asesoramiento en este sector.

Basándose en los resultados facilitados por el comparador de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC), AVACU brinda a sus asociados la posibilidad de asesorar sobre cuál sería la oferta más interesante, en el momento de la consulta, para cada caso concreto.

Para ello, los asociados que estén interesados pueden ponerse en contacto con nosotros a través de los canales habituales y se les indicará la oferta más económica que haya en el mercado en ese momento, tras revisar y analizar los documentos que nos aporten.



# COME SALUDABLE Y SOSTENIBLE

Cuida tu alimentación, cuida tu planeta

Come más productos frescos y menos productos procesados.

Consume frutas, verduras y hortalizas. Si son de temporada y de proximidad, además de cuidar tu salud, estarás cuidando el planeta.

Intenta reducir el uso de envases de plástico de un solo uso en la compra de alimentos.

Evita el desperdicio alimentario.

Bebe agua de manera habitual.

Realiza ejercicio físico de manera habitual. Di no al sedentarismo.



lagruaestudio.com

## AVACU EN LOS MEDIOS



26 de febrero

Aumenta la brecha digital entre los usuarios y consumidores, según consultas recibidas por AVACU



25 de enero

Supermercats: 'capitalistes despiadats?'



9 de enero

En rebajas, comparar precios es la mejor opción y, sobre todo, tener en cuenta cuánto nos podemos gastar



4 de febrero

Llenar el depósito ya cuesta en Alicante 15 euros más que a final de año

INFORMACIÓN

18 de diciembre

Las compras son más conscientes, sin derroches, por el alza de precios y la pérdida de poder adquisitivo

Levante

10 de febrero

AVACU solicita a #Netflix que recapacite y explique sus nuevas condiciones

EFE:

13 de febrero

Avacu recomienda revisar el contracte del gas per a agafar la millor oferta possible



27 de diciembre

Mòner: "La rebaja del IVA se queda corta y llega tarde. Es una medida que va a venir bien pero que resulta insuficiente"

99.9 plazaradio



20 de febrero

No bajaré el IVA de la carne y el pescado

TRECE

6 de febrero

Balance 2022 AVACU: Vehículos se mantiene como principal sector de problemas para los consumidores valencianos



17 de enero

Un local del centro pone tiempo a sus clientes por la subida de los precios. Los consumidores lo critican

LAS PROVINCIAS

18 de enero

Antes mediar que pelear



16 de enero

Avacu detecta un ahorro de tres euros en la cesta básica de alimentos tras la rebaja del IVA"

LA VANGUARDIA

10 de febrero

AVACU pide a Netflix que "recapacite" y explique las nuevas condiciones sin cuentas compartidas

europapress.es



10 de enero

Fernando Mòner: "Sigo confiando en la mayoría de empresas de esta Comunidad y en que la repercusión la hacen ajustada a la norma"





# ¿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.



¡Síguenos en nuestras redes sociales!



AVACU



@AVACUconsumo



@avacuconsumo

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



Alicante  
C/Juan Bautista Lafora 3 entrepl.

Valencia  
C/Dr. Sumsi 28 bajo

Castellón  
C/Sanahuja 68 entresuelo A