

Todo Consumo

AVACU ASOCIACIÓN VALENCIANA DE CONSUMIDORES Y USUARIOS



Nº82
dic 2024

ESPECIAL AVACU

Ahora más que nunca, contigo somos más fuertes

ENTREVISTAMOS A
Antón Costas

ALIMENTACIÓN

**Los frutos secos,
grandes aliados en
la salud**

MEDIOAMBIENTE

**Cuida tu planeta.
Talleres de formación
para aprender a reciclar
desde pequeños**



Fernando Móner
Presidente de AVACU

EDITORIAL

Y la provincia de Valencia recibió el impacto más duro que jamás hubiera pensado de mano de la naturaleza, dejando un rastro de muerte y desolación, casi un centenar de poblaciones cubiertas de lodo, millones de lágrimas derramadas y muchas sin derramar todavía, porque cuando amanece en la zona afectada los ojos de miles y miles de personas seguro que seguirán haciendo brotar a través de ellos la experiencia sufrida y sus consecuencias, sobre todo las de familiares y amigos de las personas que han perdido la vida.

Todavía hoy no se puede valorar económicamente todo el daño provocado en casas, comercios, industrias, vehículos, agricultura, ganadería, infraestructuras... y dudo que se pueda llegar a valorar ni de manera aproximada los miles de millones que ha supuesto. Y, aunque todo el mundo (literalmente) se ha movilizad, aunque se han verbalizado decenas y decenas de ayudas económicas desde los diferentes Gobiernos, la verdad es que no estábamos preparados para esto ni mental ni físicamente, ni nosotros ni los Gobiernos, a pesar de estar en el siglo XXI y no dejar de hablar de inteligencia artificial y de turismo espacial... entre otras cosas.

¿Servirá para algo tanto sufrimiento? ¿Nos enseñará algo? ¿Seremos capaces de preparar infraestructuras y protocolos que nos permitan respirar tranquilos en el futuro? ¿Se podrá gestionar en una semana el pago de ayudas aprovechando las tecnologías? ¿Podrán los partidos políticos unir fuerzas para ayudar a las víctimas de manera mucho más diligente? ¿Se olvidarán de esta Comunitat cuando llegue la primavera? ¿Tendrán los afectados una amnistía fiscal de las ayudas recibidas? Tantas y tantas preguntas que resolver...

Como veis, en este número de la revista, además de seguir dando información a los afectados por la maldita DANA, podremos leer una entrevista a una persona que admiro y respeto muchísimo, presidente de una de las grandes Instituciones de nuestro país (el Consejo Económico y Social de España) y miembro del Consejo de Estado, entre otras cosas. Pero también información relativa a los talleres en colegios sobre el uso responsable del móvil, el calendario de hábitos saludables que tenemos a vuestra disposición, datos sobre un producto esencial en nuestra dieta como son los frutos secos, recomendaciones sobre la compra de vehículos de segunda mano, etc.

Llega la Campaña de Navidad... ¿Hay algo mejor que comprar en nuestros comercios y productos de nuestro entorno? ¡Pues vamos a hacerlo!

Y, para finalizar, deseo mucha fuerza y cariño a todos los afectados por la DANA, a los familiares de las víctimas, a algunos de nuestros proveedores y colaboradores también afectados, y a Bea, Anna y Maria compañeras del despacho que también han tenido una afectación en sus vidas de manera directa.

Y gracias, voluntarios. Cada día nos seguimos acordando de vosotros.



TODOCONSUMO

Nº 82 Diciembre de 2024

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 Havrysyshyn

Impresión: DONIMPRESOR

e-mail: avacu@avacu.es
https://www.avacu.es

Estamos en...

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

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

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



Sumario

4 ENTREVISTAMOS A...

- ANTÓN COSTAS

7 ACTUALIDAD

- CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE EDUCACIÓN Y AVACU
- ¿CÓMO EVITAR SER VÍCTIMA DE UNA CIBERESTAFA?
- ¿QUÉ DEBEMOS TENER EN CUENTA AL COMPRAR UN COCHE DE SEGUNDA MANO?
- CECU INFORMA
- ESTUVIMOS EN

14 ESPECIAL AVACU

- 29 DE OCTUBRE, DANA EN VALENCIA AHORA MÁS QUE NUNCA, CONTIGO SOMOS MÁS FUERTES

16 ALIMENTACIÓN Y SALUD

- LOS FRUTOS SECOS, GRANDES ALIADOS EN LA SALUD

18 DE INTERÉS

- AYUDAS DANA
- ¿CÓMO DEBEMOS CARGAR NUESTROS DISPOSITIVOS?

22 ENERGÍA Y MEDIOAMBIENTE

- CUIDA TU PLANETA. TALLERES DE FORMACIÓN PARA APRENDER A RECICLAR DESDE PEQUEÑOS

24 NUESTROS DERECHOS

- CONSULTAS Y CASOS RESUELTOS

27 AVACU EN LOS MEDIOS

Con la subvención de



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...

Antón Costas

Presidente del Consejo Económico y Social de España (CES)

El Consejo Económico y Social es un ente de carácter consultivo del Gobierno en materia socioeconómica y laboral. Entre sus funciones, están emitir dictamen, con carácter preceptivo, sobre los Anteproyectos de Leyes del Estado y Proyectos de Reales Decretos Legislativos que regulen materias socioeconómicas y laborales y sobre Anteproyectos de Leyes o Proyectos de disposiciones administrativas que afecten a la organización, competencias o funcionamiento del Consejo; elaborar estudios e informes que se relacionen con Economía y Fiscalidad, Relaciones Laborales, Empleo y Seguridad Social, Salud y Consumo, Medio Ambiente...



«El mayor reto para el CES es ayudar a mejorar la calidad de nuestra democracia»

«Aprovechando mi participación en la revista de la Asociación Valenciana de Consumidores y Usuarios (AVACU), en mi nombre y en el de la Institución a la que represento, el Consejo Económico y Social de España (CES), quiero trasladar mis condolencias y solidaridad hacia todas las víctimas de la DANA, especialmente a los familiares y amigos de las personas que han perdido la vida, así como mi más sincero agradecimiento a los ciudadanos, a la sociedad civil y al personal de los servicios de emergencia, seguridad y asistencia sanitaria, por el esfuerzo y la dedicación que, incansablemente, están demostrando para ayudar en estos momentos difíciles.»

«El CES es la casa del diálogo social, donde conviven 60 consejeras y consejeros de todos los sectores productivos»

¿Cómo valora la situación actual de los derechos de los consumidores en nuestro país?

Creo que la labor desempeñada por asociaciones como AVACU resulta determinante para la defensa y mejora de los derechos de los consumidores, lo que en última instancia es fundamental para lograr una economía más eficiente y sostenible, así como una sociedad más justa y una democracia más sólida. Como economista, sostengo la idea de la soberanía del consumidor como un principio fundamental para la existencia de una buena economía.

En este sentido, la labor de las asociaciones de consumidores es una palanca fundamental frente a potenciales abusos y malas praxis. Por eso, entre todos, debemos seguir promoviendo la protección contra los riesgos que puedan afectar a la salud de los consumidores. Además, coincidiendo con el objetivo de vuestra asociación, considero muy importante su papel en el impulso de campañas de información veraz y fiable, que a su vez sirvan para desenmascarar la publicidad engañosa y malintencionada; reforzar la formación en materia de consumo; y blindar la protección jurídica, administrativa y técnica. El resultado es una sociedad informada y una economía eficiente y sostenible.

No hay duda de que la digitalización en nuestro día a día es una realidad, con múltiples beneficios pero también con posibles riesgos para los usuarios. ¿Qué desafíos presenta en cuanto a los derechos de los consumidores?

Pienso que en muchas ocasiones el debate sobre las preocupaciones que provoca la digitalización está mal enfocado. La cuestión es quien controla los usos de las nuevas tecnologías y no su posible naturaleza intrínseca perversa. En mi opinión, no hay un determinismo fatalista del avance tecnológico respecto al progreso social. Sus resultados dependen del uso que demos a las tecnologías y de cómo se apliquen por parte de las empresas. Ahora bien, de la misma forma que no debemos aceptar un fatalismo perverso, tampoco podemos aceptar la visión optimista de que las nuevas tecnologías siempre acaban trayendo prosperidad para los usuarios.

No es la primera vez que digo que veo el progreso tecnológico como un potro joven y salvaje, lleno de energía, que dejado a su libre albedrío produce mucho daño en la pradera de la economía, pero que bien embridado y dirigido hacia buenos objetivos puede producir enormes beneficios. Es ahí donde, creo humildemente, debemos poner el foco para blindar y reforzar los derechos de los consumidores, sobre todo en situaciones de inferioridad o indefensión.

¿Qué papel juega o debería jugar el CES en potenciar los derechos de las personas consumidoras y usuarias?

Después de una era de certezas sobre el futuro, muchas veces exageradas, hemos entrado en una nueva era de incertidumbre radical. La incertidumbre es como una densa niebla que no permite identificar los riesgos que tenemos delante. Y en circunstancias como estas, como ya ocurrió hace un siglo, lo mejor es avanzar a través del diálogo y la concertación social. Ya lo dice el dicho popular: «si quieres ir rápido, con el riesgo de estrellarte, ve solo; si quieres llegar lejos, ve acompañado». Los resultados del diálogo y el acuerdo social desde la crisis de la pandemia los estamos viendo en el buen comportamiento de la economía y del empleo. Pues bien, el CES es la casa del diálogo social, donde conviven 60 consejeras y consejeros de todos los sectores productivos, incluida la economía social y los consumidores. Así pues, en nuestra casa están representados los derechos de las personas consumidoras y usuarias. Y, por ende, en nuestra casa -a través del diálogo social institucionalizado- podemos potenciarlos y mejorarlos.

«La labor de las asociaciones de consumidores es una palanca fundamental frente a potenciales abusos y malas praxis»

¿En qué forma podemos colaborar el CES y las asociaciones de consumidores como AVACU para fomentar un consumo más responsable y sostenible entre los ciudadanos?

Gracias a sus más de 45 años de vida, la Asociación Valenciana de Consumidores y Usuarios (AVACU) está acreditada como la asociación más antigua de la Comunitat Valenciana y como una de las primeras en España, siempre al servicio de las personas consumidoras, quienes -al fin y al cabo- son la base de la economía, el empleo y el bienestar social. De ahí que Avacu esté representada en el Pleno del CES. Representar, proteger y velar por los intereses de los consumidores es lo que desde el año 2017 ha estado haciendo Avacu en el CES, desde donde continuaremos defendiendo y promoviendo los intereses individuales, colectivos y generales de las personas consumidoras y usuarias a través, por supuesto, del fomento de los hábitos de consumo más responsables y sostenibles.

En mi opinión, el consumo responsable es una especie de reto existencial que, si no se ejerce por parte de los consumidores, pondrá en cuestión nuestros modos de vida, el capitalismo y aún nuestra civilización tal como la hemos conocido hasta ahora. Al igual que el capitalismo debe ser inclusivo y no buscar sólo maximizar el crecimiento económico, la conducta de los ciudadanos como consumidores no puede dejar de lado el compromiso con una sociedad sostenible y la responsabilidad de tener en cuenta los daños sobre la sociedad, la naturaleza y el clima que ciertas prácticas pueden provocar.

A nivel más general, me gustaría señalar que el problema económico de nuestras sociedades ha cambiado en esta nueva era de incertidumbre. En la época de la que venimos el problema se planteaba como maximizar el crecimiento, ya fuese del PIB o de cualquier otro objetivo productivo o de consumo. Ese enfoque ha cambiado. El problema económico ahora es cómo equilibramos la continuidad del crecimiento con el mantenimiento de la sostenibilidad, tanto ambiental como social. Hemos entrado en una economía de «trade-off», de conflictos entre objetivos igualmente deseables, que también se da entre el consumo y la responsabilidad social. El logro de estos equilibrios entre objetivos no es un problema que se pueda resolver tecnocráticamente. Requiere políticas de abajo arriba (Down-Top). El papel de las asociaciones de consumidores en la solución de estos «trade-off» es ahora, si cabe, más importante que en el pasado.



ACTUALIDAD

Educación y AVACU firman un convenio de colaboración para formar al alumnado de la Comunitat en el uso responsable de dispositivos móviles

¿Cómo puede mejorarse la transparencia y la información que recibimos los consumidores al comprar un producto o contratar un servicio?

Exigiendo la información necesaria en todos los bienes y servicios que existen en el mercado y que permitan al consumidor hacer elecciones razonables y eficientes. Esta labor no se acaba en la regulación de estos aspectos por parte de las autoridades competentes. Aquí, como señalé ya antes, es fundamental el papel de las asociaciones de consumidores. Hay que entender que son actores fundamentales para la existencia de una economía eficiente, competitiva y sostenible. De poco valdría la regulación y la vigilancia administrativa sin una sociedad civil que a través de las asociaciones de consumidores complemente y exija una información clara y verificable.

«No hay un determinismo fatalista del avance tecnológico respecto al progreso social. Sus resultados dependen del uso que demos a las tecnologías y de cómo se apliquen por parte de las empresas»

¿Qué retos presentes y futuros tiene el CES de España?

El mayor logro del CES a lo largo de estos más de 30 años de vida institucional ha sido contribuir a consolidar una cultura de diálogo y consenso entre los 60 consejeros y consejeras que forman el Pleno del CES y que representan en su conjunto a los principales actores sociales y empresariales de la economía española.

Esta cultura de diálogo ha permitido al CES cumplir con las dos grandes funciones que le encomienda su ley fundacional. Por un lado, contribuir a mejorar la calidad del proceso de formación de políticas a través de sus dictámenes sobre los anteproyectos de Ley antes de ser enviados a las Cortes. Por otro, ayudar a mejorar la calidad del debate público y político sobre las grandes prioridades y desafíos del país, a través de sus Informes y de la Memoria socioeconómica y laboral anual.

Así pues, el mayor reto para el CES, por qué no decirlo, es ayudar a mejorar la calidad de nuestra democracia. A nivel más personal, como presidente del Consejo, me gustaría resultar útil en la tarea de hacer del diálogo y el consenso una palanca para construir una sociedad justa y una economía dinámica.

El uso de los móviles entre los adolescentes en la actualidad es algo generalizado a edades cada vez más tempranas y tiene un impacto significativo en su vida diaria. Utilizan los dispositivos móviles para comunicarse, interactuar en redes sociales, para el entretenimiento, para la búsqueda de información... Es cierto que el uso de móviles ofrece una amplia gama de beneficios, pero también plantea riesgos y preocupaciones como la adicción, exposición a contenidos inapropiados, el acoso cibernético o pérdida de privacidad, entre otros, por lo que es importante que se promueva un uso responsable y equilibrado de los dispositivos móviles.

Para dar una respuesta al uso de dispositivos que ha venido para quedarse, el conseller de Educación, Cultura, Universidades y Empleo, José Antonio Rovira, y el presidente de AVACU, Fernando Móner, firmaron el pasado mes de octubre un convenio para la realización de talleres formativos en materia de uso responsable de dispositivos móviles en centros educativos de la Comunitat Valenciana.

Desde AVACU se han realizado y programado para el primer cuatrimestre escolar del curso 24-25, 99 acciones formativas en 60 centros de la Comunitat Valenciana: 22 en Alicante, 25 en Valencia y 13 en Castellón. La Conselleria ha elegido los centros teniendo en cuenta que hayan registrado alguna incidencia en el programa de la Conselleria de Educación ITACA PREVI, relacionada con el uso indebido de dispositivos móviles. Los talleres se han dirigido al alumnado de 5º y 6º de Primaria, 1º y 2º de la ESO y alumnado de Educación Especial.

El objetivo principal de estos talleres es educar sobre un uso responsable, saludable y seguro de los dispositivos móviles e identificar los riesgos que un mal uso de los mismos conlleva. Se trata de proporcionar estrategias prácticas para que utilicen la tecnología de manera segura, ética y equilibrada, promoviendo así un entorno digital más positivo y saludable para todos.

A través del taller 'Uso responsable de dispositivos móviles' se pretende concienciar a los alumnos sobre los riesgos derivados de un uso excesivo e indebido de los dispositivos móviles en la salud mental y física. Además, se promueve el respeto y la empatía en el uso de las redes sociales y online, abordando temas como la privacidad y el comportamiento ético en Internet.



ÚNETE A NUESTRO CANAL DE WHATSAPP

Y mantente al día en temas de consumo, telefonía, vivienda, alimentación, comercio... y de todas nuestras actividades y jornadas.

Síguenos en AVACU



¿CÓMO EVITAR SER VÍCTIMA DE UNA CIBERESTAFA?



Las **ciberestafas**, es decir, aquellos delitos que se cometen a través de internet, ya sea mediante un enlace a una página web, un mensaje o whatsapp..., se han convertido, en los últimos tiempos, en algo habitual que la inmensa mayoría (por no decir todos) de los usuarios hemos recibido en nuestros dispositivos.

Existen diversos métodos mediante los cuales los ciberdelincuentes intentan hacerse con nuestros datos, personales y bancarios, contraseñas, número de tarjeta..., bien con un correo electrónico que suplanta a una entidad financiera (que ni siquiera tiene por qué ser la nuestra) hasta falsos mensajes de WhatsApp en los que supuestamente un familiar o amigo nos pide dinero para una emergencia.

Conocer los **diferentes tipos de estafas a través de internet** que nos podemos encontrar y saber cómo actuar es fundamental para evitar ser víctimas de ellas. A continuación, explicamos algunas de las estafas más habituales que podemos recibir.

CASI LA MITAD DE LOS ESPAÑOLES HA SUFRIDO ALGUNA ESTAFA POR INTERNET EN LOS ÚLTIMOS DOCE MESES
(INFORME DEL CENTRO DE INVESTIGACIONES SOCIOLÓGICAS SOBRE INSEGURIDAD EN LA RED (MARZO DE 2024))

Según la encuesta realizada por AVACU en febrero de 2024, más del 96 % de los encuestados utiliza Internet a diario: para consultar el correo electrónico, visitar páginas web y realizar gestiones bancarias.

Es importante destacar que un 10 % asegura no tener ningún antivirus o software de seguridad instalado en ninguno de sus dispositivos y más de un 73 % ha sufrido algún intento de estafa ya sea por correo electrónico, redes sociales, en compras online... De estos, algo más del 19 % reconocen haber sido víctimas de estas ciberestafas.



Smishing, Phishing y Vishing



Mediante un mensaje o correo electrónico, los ciberdelincuentes suplantan a una entidad bancaria, una entidad pública, un servicio técnico... y, con bastante urgencia o premura, nos inducen a pinchar en un enlace, actualizar nuestros datos o descargar un archivo, con mensajes del tipo «Si no actualiza sus datos perderá el acceso a su cuenta» o «Se le ha ingresado un cargo en cuenta. Para autorizar, pinche aquí».

En el caso del *smishing*, se trata de SMS recibidos en nuestros móviles; el *phishing* se lleva a cabo mediante correos electrónicos o aplicaciones de mensajería instantánea, y el *vishing* se realiza a través de llamadas telefónicas.

Spoofing



Parecido al *smishing* o el *phishing*, en este caso los ciberdelincuentes suplantan la identidad de una empresa, administración pública o persona de confianza para el usuario a través de diferentes métodos, para obtener nuestros datos personales o número de cuenta o de tarjeta: recreando la imagen de su web, suplantando su dirección de correo electrónico, falseando su dirección IP...

¿Qué podemos hacer para evitar caer en este tipo de fraudes?

- ✓ Mantener **actualizado** nuestro sistema operativo y descargar aplicaciones y otros programas siempre desde las **páginas oficiales**
- ✓ Instalar y tener actualizadas **herramientas de protección, antivirus, antimalware...**
- ✓ No pinchar en enlaces ni descargar archivos adjuntos que provengan de **fuentes desconocidas o sospechosas**.
- ✓ **Revisar siempre la dirección URL** de enlaces que nos puedan enviar y direcciones de correo, ya que suelen ser muy parecidas a las oficiales con alguna ligera variación.
- ✓ **Desconfiar** de correos y mensajes con solicitudes urgentes, promociones muy llamativas.

Para verificar que el mensaje recibido es real, ponte en contacto con la entidad que supuestamente te lo ha enviado, pero nunca en el correo o teléfono que pueda aparecer en él, sino a través de su web oficial, datos de contacto en alguna factura, etc. Si no es real, no lo abras y elimínalo.



Spyware



Es un tipo de *malware* (programas o *software*) que se instala en nuestros dispositivos para atacarlos o realizar acciones dañinas en el sistema. Pueden descargarse al hacer clic en algún anuncio o ventana *pop-up* sin que nos demos cuenta.

El *spyware* se instala así en nuestro ordenador o dispositivo, pudiendo controlarlo en remoto, tener acceso a la cámara o el micrófono, recopilar información, vigilar nuestra actividad, acceder a nuestro historial...

Redes WiFi trampa



En este caso, los ciberdelincuentes crean una red WiFi con un nombre muy similar a una original, habitualmente en redes públicas, a las que se suelen conectar muchos usuarios (hoteles, centros comerciales...).

De esta forma, si estamos conectados a esta red y la utilizamos para entrar a nuestra cuenta bancaria o realizar alguna compra, estaremos dando acceso a nuestros dispositivo y a nuestros datos.

¿QUÉ DEBEMOS TENER EN CUENTA AL COMPRAR UN COCHE DE SEGUNDA MANO?

La compra de un coche es una decisión importante que no debemos tomar a la ligera. Una de las opciones que nos ofrece el mercado es adquirirlo de segunda mano, es decir, **aquellos que anteriormente ya han tenido uno o más dueños y que puedes conseguir bien directamente a través de un particular o en algunos concesionarios.**

En cualquier caso, si estás pensando en comprar un vehículo de segunda mano, aquí te dejamos algunos **consejos** que debes tener en cuenta para evitar posibles problemas:

- Establece un presupuesto, ten en cuenta **las necesidades y el uso** que vas a darle al vehículo (espacio, potencia, consumo, etiqueta cero...) y valora diferentes opciones antes de decidirte por uno.
- Comprueba previamente la **credibilidad del vendedor**, buscando opiniones de otros compradores si se trata de un concesionario o buscando la identidad en internet si se trata de particulares.
- Examina cuidadosamente el **estado del vehículo**, a ser posible por un mecánico de confianza. Revisa también la carrocería y comprueba que no ha sido afectada por reparaciones importantes.
- **Prueba el coche** antes de comprarlo: siempre que sea posible es recomendable probar el vehículo y prestar atención a aspectos como facilidad al arrancar, vibraciones o chirridos, estado de los frenos...
- **Revisa el contrato**, verificando que se incluyen todos los datos de identificación, tanto personales como del vehículo.

Una vez que nos hayamos decidido por el vehículo que queramos adquirir, te recomendamos que solicites a la DGT el informe donde aparecen todos los propietarios que haya tenido dicho vehículo, si tiene embargos o multas, etc.

Ten en cuenta, además, que los **talleres o redes de distribución de las marcas**, ante un vehículo con problemas o con algún vicio oculto, siempre ofrecen mayores garantías de compra que un particular. Además, siempre que haya un contrato de por medio es más difícil, caro y complicado reclamar a un particular, sin olvidarnos de que en la venta entre particulares no resulta de aplicación la legislación sobre consumo.

Evita posibles estafas...

- desconfía siempre cuando el supuesto vendedor no te facilite su teléfono y contacte contigo únicamente por correo electrónico, así como cuando el anuncio esté mal redactado o escrito en otro idioma
- también debes estar alerta si el precio del coche es muy inferior a su precio habitual
- nunca envíes documentación original ni fotocopiada por correo, e-mail..., ya que podrían falsificar otros documentos
- tampoco envíes dinero sin haber visto antes el coche
- si has sido víctima de una estafa o detectas un posible intento de engaño, denuncia lo antes posible a la Guardia Civil o la Policía Nacional



CECU informa

¿Te han cobrado el mes de agencia? ¡Reclámalo!

El acceso a la vivienda se está convirtiendo en un problema cada vez más difícil de afrontar para las personas arrendatarias. Tener una vivienda en propiedad es, para la gran mayoría de la población, imposible, especialmente en las zonas más tensionadas, lo que, en muchos casos, deja el alquiler como única opción, a costa de sacrificar la mayor parte del salario. Además, a los precios cada vez más altos se le suman los **requisitos abusivos e incluso ilegales** que inmobiliarias y propietarios imponen a menudo como condición para alquilar una vivienda.

El cobro del conocido como **mes de agencia** a las personas arrendatarias es uno de los abusos más habituales. A pesar de ser ilegal desde la aprobación de la Ley de Vivienda, muchas inmobiliarias siguen imponiendo a los arrendatarios la obligación de asumir el pago de estos gastos de gestión o de formalización del contrato, cuando se trate de servicios prestados a arrendadores y arrendadoras. En ocasiones, lo hacen de manera encubierta, camuflando el cobro bajo denominaciones como «servicios de asistencia al inquilino», «estudio de viabilidad y solvencia del inquilino» o «asesoramiento inmobiliario».

Para **facilitar a las personas arrendatarias la reclamación de estos gastos**, la Federación de Consumidores y Usuarios CECU ha puesto a su disposición un canal directo (<https://cecu.es/reclamatumes/>) para que puedan contactar de manera rápida y recibir asesoramiento o ayuda en el proceso. En la página se puede encontrar también información de interés en forma de preguntas y respuestas sobre qué son estos gastos y en qué casos se puede reclamar su reembolso.

¿Cómo se hace la reclamación?

Si te has visto obligado a pagar estas comisiones para no perder la oportunidad de alquilar una vivienda, puedes reclamar para que te reembolsen la cantidad. Para ello, es importante que realices el pago mediante transferencia bancaria, indicando en el concepto «gastos de gestión inmobiliaria» o similar y guardes los justificantes. Recomendamos también exigir una factura donde conste ese concepto y tomar fotografías y pantallazos que puedan servir como prueba para sustentar tu reclamación.

Tras haber realizado el pago, debes dirigir una reclamación formal a la inmobiliaria (mediante una hoja de reclamaciones o burofax), exigiendo la devolución en un plazo razonable de tiempo. Si no accede, puedes acudir a tu asociación de consumidores para que realicen la correspondiente mediación con la inmobiliaria. Como última instancia queda el acudir a los tribunales ordinarios de justicia, con la ventaja de que, si lo que reclamas no supera los 2.000 euros, no tendrás que contratar abogado ni procurador.

Otros abusos

Además del cobro de los gastos de gestión inmobiliaria, son habituales también otros abusos como el **cobro por visitar un piso o la solicitud de más de un mes de fianza** como requisito para formalizar un alquiler. Estas prácticas también son ilegales. Si te ocurren, recomendamos también realizar todos los pagos mediante transferencia bancaria, guardar todos los justificantes e información y reclamar la devolución.

Recuerda que las organizaciones de personas consumidoras estamos a disposición de los arrendatarios para defenderte en caso de prácticas abusivas. Contáctanos si necesitas reclamar.



ESTUVIMOS EN

8
noviembre

Reclamación de Responsabilidad Civil y ayudas por Riesgos Extraordinarios

El Consejo Valenciano de Colegios de Abogacía impartió este curso, en colaboración con el Ilustre Colegio de Abogados de Valencia y los colegios de la abogacía de Alzira, Sueca y Valencia, para habilitar a aquellos letrados interesados en prestar servicio de asesoramiento jurídico gratuito a las personas afectadas por la DANA ocurrida en la provincia de Valencia el pasado 29 de octubre y poder darles respuesta a sus dudas y consultas. Ana Móner, Belén Gómez y Cristina Gómez, en representación del Gabinete Jurídico de AVACU, asistieron a este curso.

23
octubre

Curso sobre desinformación

La responsable de comunicación de AVACU, Inma Galdón, realizó el curso sobre Desinformación en familia, organizado por el Campus FAD Juventud, para profundizar en los retos de la desinformación en el entorno digital, aprender a detectarla y educar en el pensamiento crítico.

16
octubre

Día Mundial de la Alimentación

El Centro Mundial de València para la Alimentación Urbana Sostenible (CEMAS) organizó la jornada "El derecho a los alimentos para una vida y un futuro mejores", con motivo de la celebración del Día Mundial de la Alimentación 2024., a la que asistieron Fernando Móner, Jesús Mora, Inma Galdón y María Gisbert .

22-23
octubre

II Foro Socioeconómico de la CV

Fernando Móner y Jesús Mora asistieron al II Foro Socioeconómico de la Comunitat Valenciana, organizado por el Comité Econòmic i Social de la Comunitat Valenciana (CES-CV), en el que autoridades y representantes del ámbito socioeconómico de nuestra Comunitat se reunieron para debatir y reflexionar sobre los desafíos y oportunidades de la región. El Foro fue inaugurado por la Delegada de Gobierno, Pilar Bernabé, y el presidente del CES-CV, Arturo León.

19
noviembre

Desperdicio alimentario

Cámara Valencia organizó el webinar La nueva Ley de Prevención de Pérdida y Desperdicio Alimentario, al que asistió Inma Galdón, para conocer la nueva normativa al respecto.

14
octubre

Campaña DOP Kaki

Jesús Mora acudió a la presentación de la nueva campaña de la Denominación de Origen protegida Kaki Ribera del Xúquer.

1
octubre

Premios Turismo 2024

Fernando Móner y Julián Tío asistieron a la gala de los Premios Turismo 2024, organizada por FOTUR, donde se reconoció a entidades que han contribuido al crecimiento y la consolidación del sector turístico en nuestra Comunitat.

21
octubre

Menores y Tecnología

La Federación CECU organizó este webinar, al que asistió AVACU, para abordar los principales riesgos que los dispositivos electrónicos representan para la infancia y la juventud.

20
noviembre

ECOeficiencia alimentaria

El presidente de AVACU, Fernando Móner, participó en la jornada sobre «Ecoeficiencia alimentaria: Estrategias para un futuro sostenible», organizada por AGRIFOOD, en la que se dieron cita representantes de los principales eslabones de la cadena alimentaria para analizar la encrucijada en la que se encuentra el sistema alimentario en su apuesta por alcanzar la ECOeficiencia. Fernando Móner conversó con el coordinador del GIS, Ricardo Migueláñez, para analizar cómo afectan todas las cuestiones que influyen en los productores de alimentos sobre los consumidores, destacando la necesidad de avanzar en aspectos clave para el sector alimentario, como la mejora del etiquetado nutricional y la sostenibilidad.

9
octubre

Día de la Comunitat Valenciana

Fernando Móner acudió al acto institucional que con motivo del 9 de octubre se celebra cada año en el Palau de la Generalitat.

19
octubre

Comunicació de proximitat

Nuestra compañera Inma Galdón asistió al IV encuentro de Comunicació de Proximitat, organizado por la Federación Valenciana de Municipios y Provincias en las instalaciones de la Radiotelevisión Pública Valenciana, donde se resaltó la importancia de apostar por medios de comunicación locales en los diferentes municipios. AVACU colabora, desde el pasado mes de septiembre, en El Rall, de À Punt Ràdio, un programa de la Xarxa d'Emissores Municipals Valencianes y la Federació Valenciana de Municipis i Províncies, en el que, entre otros, se abordan temas de actualidad en consumo.

3
octubre

GoDigital New Age

Cámara Valencia organizó la jornada GoDigital New Age, un evento con más de 1.200 asistentes, para acercar y aprender más sobre tecnología, innovación, Inteligencia Artificial... al que acudieron Jesús Mora e Inma Galdón.

15
octubre

Concursos del Gremio de Panaderos

Representantes de AVACU formaron parte de los jurados de los concursos del Gremio de Panaderos y Pasteleros de València (LIII concurso de panadería, LIII concurso de ornamentación y escaparates y XLIII concurso de Sant Donís), en los que participaron hornos y pastelerías de nuestra ciudad en las diversas categorías.

24
octubre

Feria de Comercio Sostenible

La Asociación de Comerciantes del Centro Histórico y Ensanche de Valencia organizaron, en el céntrico Mercado de Colón, la primera edición de la Feria de Comercio Sostenible, a la que asistieron Inma Galdón y María Gisbert, con motivo del Día del Comercio Local. En ella, diferentes negocios locales de la ciudad de Valencia dieron a conocer a los visitantes sus productos, que destacan por llevar a cabo prácticas sostenibles y respetuosas con el medioambiente.



29 de octubre, DANA en Valencia

AHORA MÁS QUE NUNCA, CONTIGO SOMOS MÁS FUERTES



El 29 de octubre cambió para siempre la vida de los valencianos. Una devastadora DANA azotó nuestra Comunitat, especialmente la provincia de Valencia, dejando a su paso más de 200 vidas humanas y la destrucción de viviendas, comercios, fábricas, carreteras y otras infraestructuras que supusieron uno de los golpes más duros que ha sufrido nuestra terreta en toda su historia.

La sociedad al completo se volcó en ayudar en las zonas más afectadas y una ola de solidaridad y empatía llegó desde todos los puntos de nuestra Comunitat y del resto del país. Voluntarios, entidades y empresas pusieron a disposición sus manos y sus recursos para ayudar a limpiar, restaurar y volver a poner en pie en tiempo récord las diferentes poblaciones que quedaron seriamente afectadas. Los voluntarios se convirtieron en un pilar fundamental para colaborar en las labores de limpieza y de distribución de productos. Se lanzaron campañas de recogida de alimentos, productos de primera necesidad, ropa... por parte de Cruz Roja, Cáritas o el Banco de Alimentos, por citar algunas, así como de otras organizaciones, que se convirtieron en puntos de depósito de estos productos, así como de donaciones.

Desde el primer momento en AVACU nos pusimos a disposición de los damnificados, para cualquier asesoramiento que pudieran necesitar y responder las posibles dudas o consultas en cuanto a la solicitud de las ayudas anunciadas, tanto por el gobierno central como por el autonómico y otras entidades, la petición de las indemnizaciones ante el Consorcio de Compensación de Seguros...

DESDE AVACU QUEREMOS REITERAR NUESTRO MÁS SENTIDO PÉSAME A LAS FAMILIAS DE LAS VÍCTIMAS ASÍ COMO TODO NUESTRO APOYO A LOS MILES DE AFECTADOS QUE PERDIERON SUS HOGARES, NEGOCIOS... Y QUE TODAVÍA, A DÍA DE HOY, MUCHOS DE ELLOS SIGUEN RECUPERÁNDOSE

PARA DAR RESPUESTA A LAS CONSULTAS, HABILITAMOS EN NUESTRA WEB UN APARTADO ESPECIAL CON PREGUNTAS Y ENLACES A PÁGINAS OFICIALES CON INFORMACIÓN DE INTERÉS PARA LOS AFECTADOS, AL QUE SE PUEDE ACCEDER EN ESTE QR



Nuestros gabinetes jurídico y de información han dado respuesta a las consultas que nos han ido llegando y desde AVACU hemos intentado aclarar las dudas y desmentir algunos de los bulos que, al igual que ocurrió durante la pandemia de 2020, hemos recibido principalmente a través de nuestros móviles, falsos mensajes en redes sociales que únicamente buscaban acrecentar la alarma social, sembrar dudas sobre las diferentes actuaciones que se estaban llevando a cabo, engañar solicitando donaciones económicas haciéndose pasar por supuestas ONG...

Es momento de que entre todos volvamos a levantar nuestra Comunitat. Muchas empresas y comercios locales han sufrido grandes pérdidas, en algunos casos la destrucción total de sus naves, establecimientos, tiendas... También en la familia AVACU hemos padecido las consecuencias de esta DANA y las viviendas de algunas compañeras y locales de proveedores, amigos y colaboradores se han visto seriamente afectados.

Desde el principio se sucedieron diferentes campañas de ayuda y recolección de fondos para colaborar en su recuperación y reconstrucción. Por ello, desde AVACU te animamos a que, en estas próximas fiestas navideñas, más que nunca, acudas a comercios locales y adquieras productos de proximidad, para ayudarles a volver a levantar sus tiendas y negocios.

La DANA ha dejado en nuestra Comunitat una profunda huella y unas cicatrices difíciles de borrar, pero también nos ha dejado una muestra de esperanza y solidaridad por parte de toda la ciudadanía que, desde el primer momento, respondió de manera abrumadora, dejándonos una valiosa lección: la solidaridad entre los miembros de la comunidad es una de las herramientas más poderosas para hacer frente a los desafíos que puedan surgir ahora y en el futuro.



INFORMACIÓN DE INTERÉS RELATIVA A LA DANA

¿DÓNDE ACUDIR PARA SOLICITAR DOCUMENTOS QUE SE HAYAN PERDIDO? PREGUNTAS Y RESPUESTAS CONSULTAS SOBRE CUESTIONES FISCALES

ENLACES DE INTERÉS



Los frutos secos, grandes aliados en la salud



Los frutos secos son uno de los alimentos más completos y beneficiosos para la salud. Desde tiempos antiguos han estado presentes en la dieta diaria de muchas culturas, valorados por **su capacidad para aportar energía y nutrientes esenciales** en pequeñas porciones. Hoy seguimos disfrutando de estos tesoros de la naturaleza, que no solo nos nutren, sino que también nos ofrecen una amplia gama de sabores y texturas.

Estos alimentos son ricos en grasas saludables, proteínas, vitaminas y minerales. Por ejemplo, las almendras y las avellanas contienen vitamina E, **un antioxidante que protege las células de nuestro cuerpo**. Los cacahuets, aunque pertenecen a la familia de las legumbres, se incluyen en este grupo por su alto contenido en proteínas y grasas saludables. Las castañas, por otro lado, son más bajas en grasa, pero aportan carbohidratos complejos, proporcionando energía sostenida. Cada uno de estos frutos secos **contribuye de manera única a una alimentación equilibrada y saludable**.

Entre la gran variedad de frutos secos, las nueces son especialmente valoradas por su alto contenido en ácidos grasos omega-3, conocidos por sus beneficios para la salud cardiovascular. Las pasas, aunque pequeñas, son una excelente fuente de fibra y antioxidantes, lo que las convierte en **un complemento ideal en una dieta rica en frutas y verduras**. Otros frutos secos como los pistachos también tienen su protagonismo, ya que, además de ser deliciosos, contienen luteína y zeaxantina, dos antioxidantes que contribuyen a la salud ocular.



Dentro de una dieta saludable es muy eficaz incluir **frutos secos**, ya que su composición nutricional posee múltiples beneficios. De hecho, algunos estudios explican que el consumo de estos alimentos reduce algunos parámetros sanguíneos como los triglicéridos, la lipoproteína de baja densidad (LDL) o el **colesterol total**; y mejora la salud digestiva y la salud cardiovascular, los niveles de glucosa en sangre y de tensión arterial en el futuro.

Los frutos secos presentan diversas propiedades nutricionales entre las que destacan los ácidos grasos poliinsaturados, las proteínas, la vitamina E, los folatos, los polifenoles y los oligosacáridos. Además, incorporan minerales como hierro, calcio, magnesio, potasio y fósforo.

¿Qué beneficios tiene para la salud comer frutos secos?

- **Reducen el riesgo de desarrollar enfermedades cardiovasculares:** Con el consumo de frutos secos, en detrimento de otros alimentos no saludables, se logra reducir la obesidad y disminuir el riesgo de la prevalencia de factores de riesgo de enfermedad cardiovascular, diabetes tipo 2 y síndrome metabólico.

Para obtener los máximos beneficios cardiovasculares de los frutos secos se aconseja consumir un puñado diario, aproximadamente 30 gramos. Esta cantidad es ideal para aportar ácidos grasos insaturados, fibra y antioxidantes esenciales para la salud del corazón, sin sumar un exceso de calorías a la dieta. Además, variar entre distintos tipos de frutos secos permite optimizar los beneficios nutricionales, según las recomendaciones de la Fundación Española del Corazón.

- **Sacian el hambre:** El consumo de frutos secos disminuye la sensación de hambre al ejercer un efecto sobre la ínsula cerebral, que responde menos ante señales alimentarias altamente deseables como comida con alto contenido calórico.

- **Mejoran la salud del cerebro:** Incluir frutos secos en la alimentación mantiene en buena forma la salud del cerebro a lo largo de la vida de las personas.

- **Fortalecen el bienestar emocional:** Frutos secos como las almendras, las nueces y los anacardos son ricos en magnesio, un mineral que interviene en la producción de triptófano y, por lo tanto, en el aumento de los niveles de serotonina, neurotransmisor relacionado con el control de las emociones, el estado de ánimo y la sensación de saciedad. También el consumo de frutos secos, sobre todo nueces y almendras, se asocia a la liberación de dopamina, neurotransmisor relacionado con las sensaciones placenteras y la coordinación de ciertos movimientos musculares.

Incorporar frutos secos en la dieta diaria es una medida sencilla y eficaz para mejorar la salud cardiovascular y promover el bienestar general. Estos alimentos, ricos en nutrientes esenciales, son una excelente opción para quienes buscan cuidar su corazón a través de una alimentación equilibrada y saludable.

Con la colaboración técnica de



DE INTERÉS

¿Serán suficientes y se abonarán pronto las ayudas institucionales para los afectados por la DANA?

AVACU ya se ha pronunciado expresamente sobre la insuficiencia de alguna/s de las ayudas previstas para paliar los efectos de la DANA pero, al margen de ello, en este momento, transcurrido más de un mes desde la catástrofe, nos gustaría destacar que nuestra principal preocupación es cuándo llegarán las ayudas a todas las personas afectadas, pues no podemos perder de vista que muchas de ellas han perdido su vivienda, su negocio, algún ser querido e, incluso, algunas de ellas lo han perdido absolutamente todo.

AVACU no puede entender ni justificar que, después de haber transcurrido más de un mes desde la tragedia, muchas personas de zonas afectadas sigan todavía viviendo situaciones inhumanas y angustiosas, viviendo todavía sin servicios básicos como agua y luz en sus casas, con las calles de sus barrios llenas de lodo, de coches siniestrados amontonados o de basura, viviendo una realidad realmente insalubre debido a todos estos materiales que todavía quedan acumulados por las calles, pendientes de su retirada y limpieza.

Pero es que, además de todo ello, según datos barajados por distintos medios informativos en fechas 29 y 30 de noviembre, de las ayudas autonómicas anunciadas tan sólo han llegado a los damnificados entre un 5% y un 15% de dichas cantidades y de las ayudas estatales tan solo han llegado entre un 0,5% y un 0,6% de las cantidades anunciadas.

Por último, el Consorcio tampoco parece estar teniendo una respuesta a la altura de las circunstancias, pues o bien está solicitando documentos claramente abusivos para los perjudicados (como renovación de pólizas vencidas después de la tragedia sobre bienes desaparecidos o en situación de siniestro total) o bien están tardando semanas en responder a las llamadas de los perjudicados para proceder a la peritación de los bienes.

En este sentido, debemos aprender, en cuanto a agilidad en el pago de ayudas, de lo realizado por algunas entidades privadas, las cuales han llegado a sus destinatarios en apenas unos días de su solicitud. Está claro que tenemos una sociedad muy solidaria, lo ha demostrado una vez más.

AYUDAS GENERALITAT					
AYUDA	BENEFICIARIO	PLAZO	CUANTÍA	REQUISITOS	DOCUMENTACIÓN
Ayuda vivienda afectada	Persona física con vivienda afectada	2 de enero de 2025	6.000 € por vivienda	Daños en vivienda sita en municipio afectado	Nota Simple, contrato de alquiler, etc.

AYUDAS ESTADO					
AYUDA	BENEFICIARIO	PLAZO	CUANTÍA	REQUISITOS	DOCUMENTACIÓN
Reparación de viviendas dañadas	Propietario o Inquilino*		Hasta 60.480 € o 41.280 € o 20.640 € (en función del daño)	Destrucción o daños en vivienda	Acreditar titularidad o arrendamiento. Pruebas de los daños (inf. Pericial)
Daños en enseres domésticos de V.H.	Propietario o inquilino		Hasta 10.320 €	Vivienda habitual (excepción: propietario que la tiene arrendada)	Acreditar titularidad o arrendamiento. Pruebas de los daños (inf. Pericial)
Comunidad de Propietarios	Comunidad de Propietarios		Hasta 36.896 €		CIF, Doc. Presidente CP, Póliza, recibo, IBAN
Subvenciones de vehículos	Damnificados con vehículos perdidos o dañados en los municipios afectados entre el 28/10 y el 4/11	Para solicitarla: hasta el 30 de junio de 2025	Vehículos nuevos: eléctricos (10.000 €), de combustión o híbridos (5.000 €), motos eléctricas (2.000 €), motos de combustión (1.000 €), de movilidad reducida (+1.000 €). Vehículos de segunda mano (hasta 3 años de antigüedad): eléctricos (4.000 €), de combustión o híbridos (2.000 €), motos eléctricas (1.000 €), motos de combustión (500 €), de movilidad reducida (+500 €)	Teniendo en cuenta que existe un límite de precio de venta	Documento del Consorcio que acredite que ha perdido su vehículo por la DANA y documentación complementaria
Libros y material escolar	Estudiantes universitarios y no universitarios	30 días naturales desde el 29 de noviembre (entrada en vigor del Decreto Ley)	Hasta 600 €		A través de la página web del Ministerio de Educación

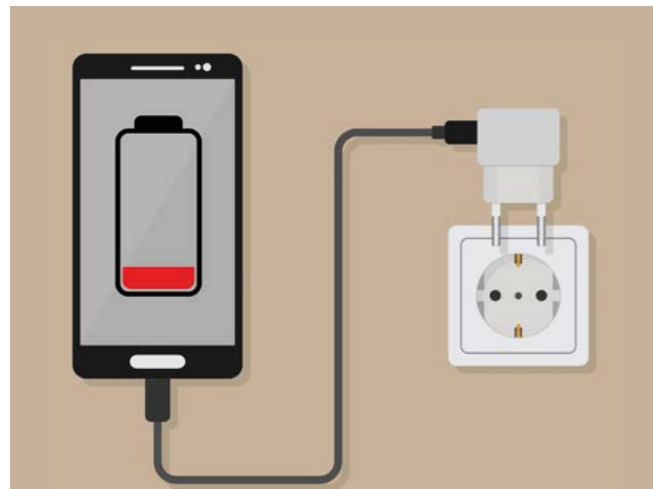
SEGUROS / CONSORCIO					
AYUDA	BENEFICIARIO	PLAZO	CUANTÍA	REQUISITOS	DOCUMENTACIÓN
Vehículo dañado	Propietario vehículo		Aumento 20% del valor venal	Póliza en vigor y al corriente de pago	Condiciones de la póliza. Recibo del pago del seguro. Fotografías, vídeos y facturas de los elementos afectados
Vivienda	Propietario		Tasación del perito en base a su seguro	Póliza en vigor y al corriente de pago	
Comunidad de Propietarios	Comunidad de Propietarios		Tasación del perito en base a su seguro	Póliza en vigor y al corriente de pago	

OTRAS MEDIDAS DANA				
	BENEFICIARIO	MEDIDA	¿PARA QUÉ?	OBSERVACIONES
CONSUMO	Moratoria pago préstamos y créditos	SUSPENSIÓN	3 meses cuota íntegra 9 meses pago capital	
	Suspensión o modificación contrato de luz	SUSPENSIÓN o MODIFICACIÓN CONTRATO	Hasta el 31/12/25 sin penalización	Reactivación entre 31/12/25 y el 31/03/26
	Suspensión por no disfrute contratos luz y gas	SUSPENSIÓN	Si el suministro se ha interrumpido, los contratos se suspenden sin coste alguno	
	Impago de facturas	APLAZAMIENTO	Solicitud de aplazamiento del pago de facturas hasta el periodo del 31/12/2025	A partir del 01/01/26 se abonarán las deudas durante los 6 meses ss.
	Inhabitabilidad vivienda alquiler	SUSPENSIÓN o DESISTIMIENTO	Suspensión temporal con suspensión de pagos o Desistimiento sin penalización	Se debe comunicar al arrendador la opción elegida por el arrendatario

¿Cómo debemos cargar nuestros dispositivos?

Cada vez son más los dispositivos que tenemos en nuestras casas que requieren cargarlos a la red eléctrica, desde móviles, tabletas, relojes inteligentes o auriculares hasta bicis y patinetes eléctricos. Cargar correctamente estos dispositivos no solo va a ayudar a prolongar la vida útil

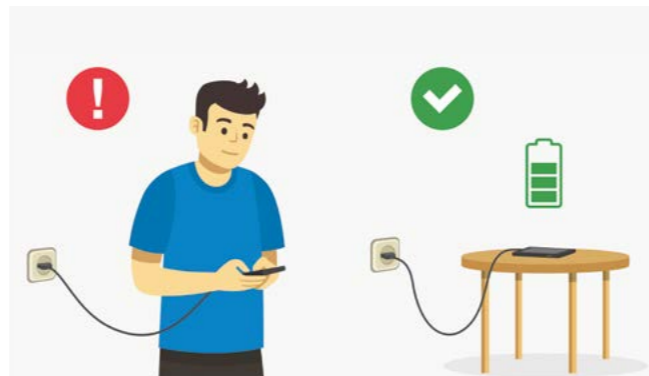
de sus baterías, sino que también nos va a ofrecer una seguridad extra en nuestros hogares, evitando que se recalienten y alcancen altas temperaturas que podrían derivar en un incendio. ¿Cómo debemos cargar nuestros dispositivos móviles con seguridad?



Revisa el estado del dispositivo, del cargador y del enchufe al que vayas a conectarlo.

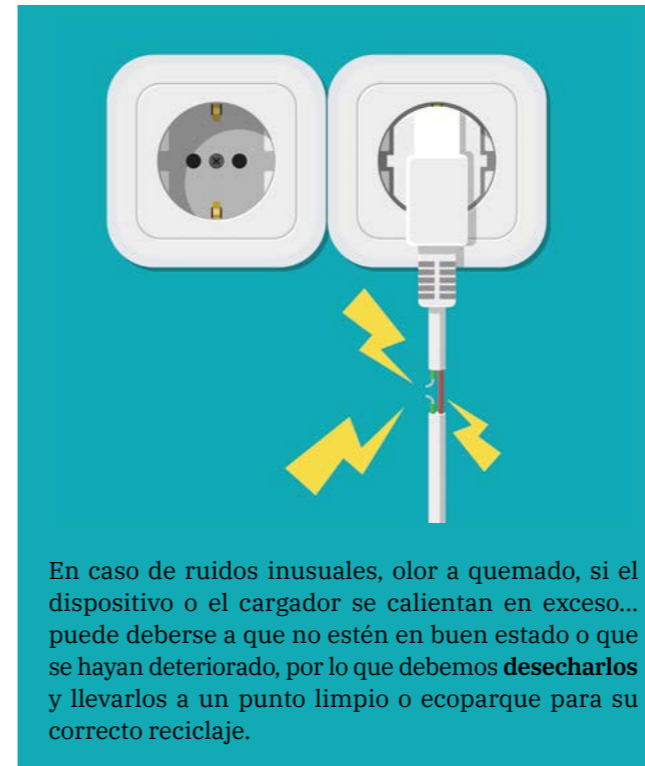
Utiliza **cargadores homologados**, de marcas oficiales y compatibles con tu dispositivo.

El cable del cargador **no puede estar tensionado ni presentar nudos**.



Cuando vayas a cargarlo, lo mejor es **dejarlo directamente sobre el suelo o encima de una superficie dura** que evite el sobrecalentamiento del dispositivo. Debes **quitarle la funda** mientras lo estás cargando, evitando sobrecalentamientos.

Además, **no lo utilices mientras lo estás cargando**, porque la batería podría sobrecalentarse en exceso. Es recomendable efectuar la carga con el dispositivo apagado.



En caso de ruidos inusuales, olor a quemado, si el dispositivo o el cargador se calientan en exceso... puede deberse a que no estén en buen estado o que se hayan deteriorado, por lo que debemos **desecharlos** y llevarlos a un punto limpio o ecoparque para su correcto reciclaje.

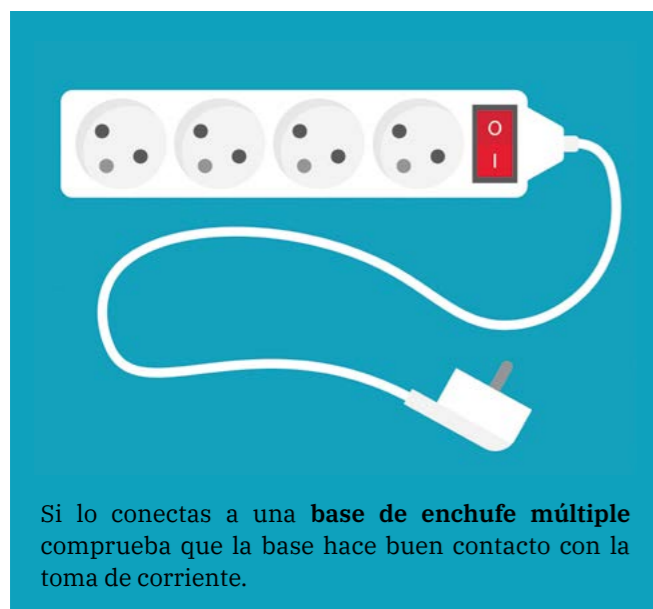


Si la batería está dañada **debe ser sustituida** siguiendo las indicaciones del fabricante. Si se permite el reemplazo de la batería o del cargador, hay que **verificar la compatibilidad** de ambos (tensión, intensidad máxima, potencia).



No lo dejes directamente al sol ni cerca de fuentes de calor (radiadores, estufas...), ya que podrían **sobrecalentar** el dispositivo.

No lo cargues sobre **superficies altamente combustibles** (cama, sofá, almohada, hojas de papel, moqueta o alfombras...).



Si lo conectas a una **base de enchufe múltiple** comprueba que la base hace buen contacto con la toma de corriente.



En caso de producirse un **incendio** nunca se debe utilizar agua directamente sobre la batería.



En el caso de los patinetes o bicis eléctricas, se deben cargar en patios, terrazas o balcones, **evitando conectarlos en el interior de las casas**. Si no es posible, hay que cargarlos lejos de objetos inflamables, dejando libres las vías de evacuación y nunca por la noche y sin supervisión.



Una vez cargada la batería se debe **desenchufar el cargador** de la red eléctrica.

No lo dejes cargando durante **largos periodos de tiempo** si no estás en casa, en caso de ausentarte se podrían utilizar temporizadores para limitar el tiempo de carga.

ENERGÍA Y MEDIOAMBIENTE

Cuida tu planeta

Talleres de formación para aprender a reciclar desde pequeños



Cuando separamos en nuestra casa los diferentes tipos de residuos y después los llevamos a los contenedores correspondientes, estamos logrando mucho. Reciclar conlleva ahorrar materias primas, energía, agua y reducir las emisiones de gases de efecto invernadero. Y, además, genera nuevos puestos de trabajo y tejido industrial.

Sin duda, los beneficios de reciclar nuestros residuos son enormes en comparación con la acción tan sencilla y cotidiana que supone.

¿Por qué reciclando ayudas al medioambiente?

Reciclando evitas que los productos y materiales se conviertan en residuos, transformándolos en otros completamente nuevos, alargando su vida útil y ayudando a la preservación de los recursos naturales del planeta.

Durante el curso escolar 2024 – 2025 desde AVACU, en colaboración con Ecoembes, hemos continuado formando a escolares a través de nuestros talleres: «Cuida tu planeta. Aprende a Reciclar».



Los talleres escolares sobre reciclaje están diseñados para promover entre los más jóvenes una conciencia ecológica, mostrando de forma práctica cómo sus acciones diarias pueden contribuir a un mundo más limpio y sostenible. Estos talleres no solo ofrecen conocimientos sobre la gestión de residuos, sino que también los motivan a convertirse en agentes de cambio dentro de su día a día.

La educación ambiental es fundamental para formar ciudadanos responsables y comprometidos con el cuidado del planeta. Los talleres sobre reciclaje brindan un espacio educativo donde los estudiantes pueden comprender de manera activa la importancia de la reducción, reutilización y reciclaje de los materiales que consumen.

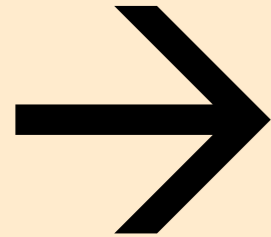
A través de estos talleres buscamos:

- Sensibilizar hacia el **cuidado del medio ambiente** a través de sencillos hábitos del día a día y promover **hábitos de consumo responsable y sostenible**.
- Conocer y comprender el proceso de **separación de residuos de envases** así como identificar el contenedor en el que han de depositarlos.
- Comprender cómo funciona el **ciclo de vida de los envases**.
- Valorar **la importancia del reciclaje** e implicarse activamente en el proceso.

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 el teléfono **96 351 66 44** (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**

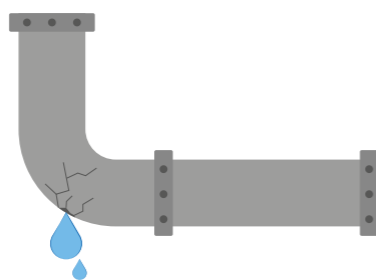
Buenos días. Hemos comprado un electrodoméstico en una tienda que tiene marcado el límite para devolver un producto en forma de reembolso en un día. Les apporto el ticket de compra en el que se indica. ¿Es esto legal? Gracias

AVACU RESPONDE

Tras revisar el tique de compra que nos adjunta en su consulta, hemos comprobado que el establecimiento indica en él la forma en el que se admite la devolución del importe, fijando como condición que si la devolución se realiza el mismo día de la compra se efectuará el reembolso del importe atendiendo a la forma en la que se haya pagado (en metálico o con tarjeta), pero si la devolución se produce a partir del día posterior a la compra, la cuantía se devolverá en forma de vale o tarjeta para ser gastado cuando el usuario desee en dicho establecimiento, por lo que como esta información es clara y está bien detallada, sí que sería legal.

En caso de sufrir una fuga de agua, ¿qué importe dentro de las tasas e impuestos vinculados a esa factura puedo solicitar?

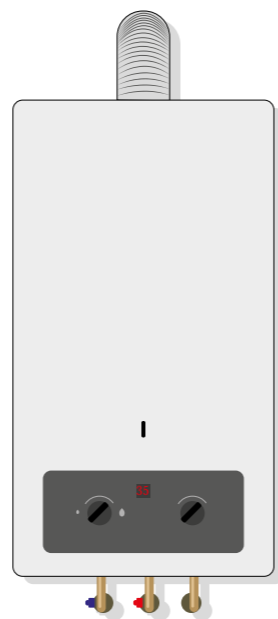
En esta situación de consumos extraordinarios, se podrá solicitar a la EPSAR (la Entidad de Saneamiento de Aguas) el Canon de Saneamiento, solicitándoles la devolución de la parte correspondiente a la fuga.



Buenas tardes, Tengo un contrato en vigor con una empresa para el mantenimiento de mi caldera, también tengo contratada conectividad digital, la cual pago mensualmente, además de pagar el contrato de mantenimiento. He llamado para ver cuándo van a pasar la revisión anual de mi caldera y me dicen que, como tengo la conectividad, no tengo que pasarla anualmente sino cada dos años. Les he preguntado si no es obligatorio pasar la revisión de la caldera de gas todos los años y me dicen que por ley es cada dos. Quisiera saber si es cierto y si es correcto pagar la conectividad + mantenimiento (que solo pasarán cada 2 años). Muchas gracias

AVACU RESPONDE

En relación con su consulta podemos indicarle que la inspección obligatoria de la caldera es cada 2 años, pudiendo establecer el fabricante una inspección en otros plazos para dar cobertura a una garantía comercial, así como otras prestaciones que puedan incluirse en el contrato de mantenimiento.



ABONO DE INDEMNIZACIÓN POR PARTE DE COMPAÑÍA AÉREA

Una asociada nuestra contrató con una compañía aérea el vuelo Madrid-Charlotte, el cual llegó a su destino con más de 6 horas de retraso. Nuestra asociada presentó la pertinente reclamación ante la aerolínea, quienes le ofrecieron 600€ como compensación económica, siendo dicha oferta aceptada por ella. Sin embargo, al transcurrir varios meses desde el envío de la documentación requerida por la aerolínea y sin recibir dicho abono, desde AVACU presentamos un escrito de reclamación con el fin de solicitarles el abono de la indemnización, teniendo en cuenta que había transcurrido un tiempo prudencial desde la fecha en la que nuestra asociada les remitió la documentación referente a la aceptación de la misma. A los pocos días, nuestra asociada nos confirmó que desde la aerolínea le habían efectuado el abono de los 600€.

RESERVA DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO

Uno de nuestros asociados reservó un apartamento a través de una plataforma *online* de reservas. Al personarse en el citado apartamento, se percató del pésimo estado del mismo. Por este motivo, y dado que la situación era insostenible por el estado tan deficiente en el que se encontraba el apartamento, nuestro asociado se vio en la obligación de buscar otro alojamiento. Asimismo, puso en conocimiento de la plataforma dicha incidencia, solicitándoles el reembolso del importe total que abonó por la reserva del apartamento (310€), al no haber hecho uso de la estancia. Sin embargo, únicamente le ofrecieron un bono de 40€ para hacer uso del mismo en futuras reservas. Ante la disconformidad de nuestro asociado con el bono ofrecido por la empresa, desde AVACU les presentamos reclamación instándoles a que procedieran a efectuarle el abono del importe total de la reserva, siendo atendida nuestra solicitud de reembolso por parte de la empresa reclamada.

DESPERFECTOS SIN REPARAR DESDE AGOSTO

Nuestro asociado había adquirido una vivienda nueva a principios de este año y el pasado mes de agosto había comunicado por *email* a la empresa constructora de la finca una serie de desperfectos relacionados con la pintura y los suelos que habían ido surgiendo en su casa, siéndole indicado que procederían a enviar pintores y operarios para solucionar los mismos. El problema surge porque desde agosto y hasta el mes de noviembre nadie había acudido a su domicilio a comprobar los daños ni por supuesto los mismos habían sido reparados, por lo que desde AVACU procedimos a presentar la pertinente reclamación, motivada en la garantía de un año existente para reclamar estos desperfectos surgidos en viviendas de recién construcción, obteniendo como contestación a la misma, el inmediato envío al domicilio de nuestro asociados de los profesionales correspondientes para solventar los mismos.

ANULACIÓN DE VIAJES COMO CONSECUENCIA DE LA DANA

Nuestro asociado tenía contratados dos billetes de tren para viajar de Valencia a Madrid el pasado 21 de noviembre, si bien dadas las circunstancias tras la catástrofe vivida en Valencia no se encontraba en situación para viajar, por lo que desde AVACU nos pusimos en contacto con la empresa ferroviaria para cancelar los billetes, solicitando una alternativa. Aunque no existía una disposición legal ni contractual por la que exigirlo, la empresa respondió inmediatamente ofreciendo la posibilidad de optar por un bono para canjear en futuros trayectos o solicitar el reembolso de los billetes.

Se pusieron en contacto con nosotros un matrimonio asociado de AVACU, el cual había contratado para el puente de diciembre un viaje organizado para visitar mercadillos navideños en Centro Europa, teniendo contratados y pagados los billetes de tren a Madrid, el alojamiento cercano al aeropuerto y el viaje combinado. Como nuestros asociados habían sido directamente afectados por la DANA al vivir en uno de los pueblos de la denominada zona cero, nos informaron que ni económica ni anímicamente se encontraban en condiciones de realizar dicho viaje, por lo que desde AVACU procedimos a remitirles tanto a las compañías de trenes como al hotel y a la agencia organizadora del viaje un escrito explicando la situación y el deseo manifiesto de ellos de cancelar el viaje contratado, encontrando tras estas gestiones la comprensión de todos ellos, los cuales procedieron a atender esta solicitud, cancelándolo todo y reembolsándoles a nuestros asociados todos los importes abonados.





**MÁS DE 20 AÑOS CON AVACU
AL LADO DE LOS CONSUMIDORES.
¡GRACIAS, LA GRUA ESTUDIO!**

lagruaestudio.com

AVACU EN LOS MEDIOS



1 de octubre
Puja al 2% l'IVA dels productes bàsics



22 de noviembre
Avacu insta a comprar para Black Friday y Navidad en comercios locales, principalmente de zonas afectadas



4 de noviembre
Educación envía expertos a 22 centros para luchar contra el mal uso del móvil

INFORMACIÓN



27 de noviembre
EL sistema ante la gestión de la DANA, a debate



14 de noviembre
Avacu ofrece consejos para buscar un vehículo de segunda mano tras perder el suyo por la Dana



22 de octubre
13 centres educatius de Castelló rebran formació al voltant de l'ús responsable del mòbil



30 de octubre
La primera recomendación es que, si se puede, hay que intentar quedarse con pruebas gráficas para acreditarlas luego al seguro



7 de noviembre
AVACU proporciona información de interés relativa a la Dana



20 de octubre
LAS PROVINCIAS y FACSA reflexionan sobre los desafíos y retos a los que se enfrenta el sector del agua

LAS PROVINCIAS



2 de octubre
La cesta de la compra aumenta más de 70 euros, tras la subida del IVA



4 de octubre
El menjador escolar no és només un espai on el xiquet menjarà. És també un espai on es poden inculcar valors com la sostenibilitat, el reciclatge, el desaprofitament d'aliments...



4 de noviembre
Avacu pide que los bancos dejen de cobrar temporalmente las hipotecas de casas y locales afectados por la DANA



15 de noviembre
Adquirir un coche de segunda mano en esas condiciones supone una merma de garantía importante



22 de octubre
Educación y Avacu colaboran en talleres para formar al alumnado en el "uso responsable" de los móviles





Disponibles nuestros calendarios 2025

¡Pásate por nuestras oficinas
y llévate el tuyo*!

**Llámanos o envíanos un email para reservar tu calendario y te diremos cuándo puedes pasar a recogerlo*

¡Síguenos en nuestras redes sociales!



AVACU



@AVACUconsumo



@avacuconsumo

www.avacu.es



Alicante
C/Juan Bautista Lafora 3 entrepl.

Valencia
C/Dr. Sumsi 28 bajo

Castellón
C/Sanahuja 68 entresuelo A