

# Todo Consumo

AVACU ASOCIACIÓN VALENCIANA DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

Nº 84  
jun 2025

Especial AVACU

## TURISTA RESPONSABLE

Entrevistamos a

**AGUSTÍN REYNA**

Director general de BEUC

Alimentación

**CONOCE Y CUIDA  
LO QUE COMES**

Medioambiente

**REUTILIZA**

LA CLAVE PARA UNA ECONOMÍA CIRCULAR



**Fernando Móner**  
Presidente de AVACU

## EDITORIAL

Sí, ya estamos casi en verano, no todavía por calendario pero sí por temperaturas. Y, aunque dejemos atrás la primavera, parece que en España todo está más que alterado, por aquello de que *la primavera la sangre altera*.

Personalmente, he tenido un cambio interesante en mi vida profesional, puesto que he asumido un nuevo reto con la Presidencia del Comité Económico i Social de la Comunitat Valenciana (no os preocupéis, que en páginas interiores explicamos lo que es) y, al mismo tiempo, he renunciado al Consejo Económico y Social de España, donde ya llevaba casi 10 años. Lo he dejado por cuestiones de incompatibilidad legal pero, sobre todo, de tiempo, puesto que hice un pequeño cálculo y fueron alrededor de medio centenar de reuniones de esa institución en el año 2024. Y ese tiempo quiero dedicarlo ahora a mi Comunitat.

Por otro lado, acabamos de celebrar la Asamblea General de AVACU (¡qué pena la poca afluencia de estos últimos años! Parece que desde la pandemia es difícil volver a motivar a los asociados/as) y por unanimidad se aprobaron memorias, nuevo programa, presupuestos, cuentas, modificación de estatutos, nueva Junta Directiva y volvieron a reelegirme Presidente (necesitamos ya más gente joven que quiera tomar responsabilidades). Debo agradecer a Ana Valenzuela, que ha estado en la junta muchos años, su labor y su cariño hacia AVACU y dar la bienvenida a Manuel Escolano y Mariano Ibáñez, que sumarán esfuerzos para seguir protegiendo a los consumidores de esta Comunitat. Por otro lado se ratificó la incorporación de dos nuevas personas en el Consejo Asesor de AVACU, Eva Blasco y Paco Blasco, (no son familia), ambos grandes personas y eminencias en lo suyo: la empresa en el caso de Eva y la Universidad (y el derecho) en el caso de Paco.

Además, en este número de la revista tenemos una interesante entrevista al nuevo Director General de BEUC (la organización Europea de Consumidores), al que le deseamos los mayores éxitos en esta nueva etapa.

Dejo ya de reflexionar y os dejo que os adentreis en las páginas de nuestra revista. En próximos números continuaré, porque temas y situaciones, tenemos... y muchos.

*¡Feliz verano!*



## TODOCONSUMO

Nº 84 Junio de 2025

**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 Havrystshyn

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

**Impresión:**

### 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...

- AGUSTÍN REYNA, DIRECTOR GENERAL DE BEUC

## 7 ACTUALIDAD

- TU CONSUMO CUENTA, TU PARTICIPACIÓN TRANSFORMA
- EL COMITÉ ECONÓMIC I SOCIAL DE LA COMUNITAT VALENCIANA. ¿QUÉ ES Y CUÁLES SON SUS FUNCIONES?
- ESTAFAS A TRAVÉS DEL MÓVIL
- CECU INFORMA
- ESTUVIMOS EN

## 14 ESPECIAL AVACU

- DECÁLOGO DEL TURISTA RESPONSABLE

## 16 ALIMENTACIÓN Y SALUD

- POR TU SEGURIDAD, CONOCE Y CUIDA LO QUE COMES

## 18 DE INTERÉS

- MEDIOS ADECUADOS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS: LO QUE DEBEN SABER LAS PERSONAS CONSUMIDORAS
- ¿TIENES PENSADO COMPRAR ENTRADAS PARA UN CONCIERTO?

## 22 ENERGÍA Y MEDIOAMBIENTE

- REUTILIZA: LA CLAVE PARA UNA ECONOMÍA CIRCULAR

## 24 NUESTROS DERECHOS

- CONSULTAS Y CASOS RESUELTOS
- REDUCIR EL DESPERDICIO ALIMENTARIO

## 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...

## Agustín Reyna

Director General de BEUC

Asumió el cargo de Director General en junio de 2024, sustituyendo a la anterior Directora Monique Goyens. Originario de Argentina, comenzó su carrera en BEUC en el año 2010 y hasta el pasado mes de junio asumía el cargo de Director de Asuntos Jurídicos y Económicos de BEUC.



### «España cuenta con un movimiento de los consumidores activo y exigente, lo cual es fundamental para lograr cambios reales»

BEUC (the European Consumer Organization, por sus siglas en francés «Bureau Européen des Unions de Consommateurs») agrupa a 44 organizaciones independientes de consumidores de 31 países, con la misión principal de representarles ante las instituciones de la UE y defender los intereses de los consumidores europeos.

Su trabajo diario consiste en garantizar que la UE adopte decisiones políticas que mejoren la vida de los consumidores, abarcando diferentes temas, como los derechos de los consumidores, derechos digitales, energía, aplicación de normativas, servicios financieros, alimentación, salud, seguridad, sostenibilidad y política comercial.

Fundada en 1962, en un principio por asociaciones de consumidores de seis Estados miembro de la entonces Comunidad Económica Europea (CEE), cuenta con su sede en Bruselas y actualmente está compuesta por 26 Estados miembro de la UE junto con Islandia, Macedonia del Norte, Noruega, Suiza y el Reino Unido.

En España, entre otras, como miembro de pleno derecho desde 1991 se encuentra CECU, la Federación de Consumidores y Usuarios a la que pertenece AVACU.

¿Qué papel juega BEUC en la defensa de los consumidores a nivel europeo?

BEUC representa a 44 organizaciones de consumidores de 31 países. Trabajamos en estrecha colaboración con nuestros miembros para asegurarnos de que las leyes europeas respondan realmente a las necesidades de los ciudadanos. Nuestra labor tiene un impacto muy concreto: desde impulsar la normativa sobre el cargador único para móviles, hasta garantizar que los hogares más vulnerables no sufran cortes de suministros esenciales como la luz o el agua. En definitiva, nuestro objetivo es que las políticas europeas mejoren de forma tangible la vida diaria de las personas.

«Necesitamos un mercado justo y transparente, donde las decisiones financieras estén guiadas por el interés del usuario y no por las comisiones o incentivos de venta»

¿De qué manera puede contribuir BEUC en la política y la economía de la UE?

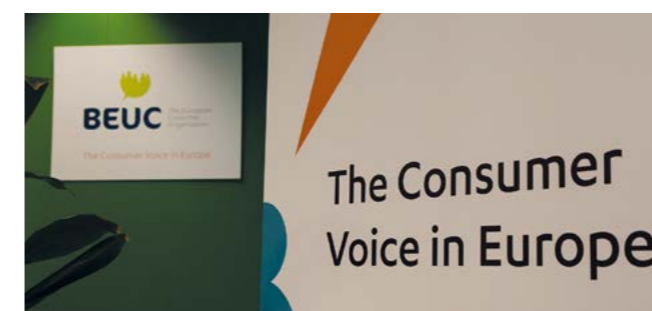
Nuestro impacto se basa en un trabajo técnico riguroso y constante. Analizamos de forma sistemática los problemas y tendencias en áreas clave como la alimentación, salud, digitalización, energía o servicios financieros. A partir de este análisis, elaboramos recomendaciones dirigidas a las instituciones europeas y colaboramos activamente con los legisladores y los distintos grupos de interés. Apostamos por un enfoque constructivo para contribuir a la elaboración de normativas que realmente protejan y empoderen a los ciudadanos.

¿Cuáles son los principales desafíos a los que se enfrenta BEUC actualmente?

¡Tenemos muchos! Un reto es adaptar el derecho de los consumidores a los desafíos de la era digital y de la inteligencia artificial. Esto incluye desde la regulación de plataformas digitales hasta la protección frente a nuevas formas de manipulación algorítmica. Otra prioridad clave son los servicios financieros: estamos trabajando intensamente para que los asesores financieros realmente actúen en interés del consumidor. Necesitamos un mercado justo y transparente, donde las decisiones financieras estén guiadas por el interés del usuario, y no por las comisiones o incentivos de venta. También estamos procurando que plataformas como Temu o Shein no sean utilizadas para enviar productos peligrosos al mercado común Europeo.

La Federación de Consumidores y Usuarios CECU se incorporó a BEUC en el año 1991 y desde entonces participa activamente en sus acciones y campañas. ¿Qué poder tiene el movimiento de los consumidores en España en comparación con otros países europeos?

España cuenta con un movimiento de consumidores activo y exigente, lo cual es fundamental para lograr cambios reales. Un ejemplo reciente fue la sanción a cinco aerolíneas de bajo coste por prácticas abusivas relacionadas con el cobro del equipaje de mano, fruto de la presión y el trabajo de las organizaciones españolas. Esta capacidad de movilización y vigilancia otorga legitimidad para exigir tanto a las empresas como a las autoridades una mejora constante en la protección de los derechos de los consumidores.



¿Cómo se está trabajando desde BEUC en los nuevos retos y desafíos generados a partir de la digitalización de la sociedad y la aplicación de la Inteligencia Artificial en el día a día?

La clave está en adelantarse a los riesgos. La sociedad digital evoluciona a gran velocidad, y las normas deben adaptarse con la misma agilidad. En BEUC elaboramos posiciones estratégicas e investigaciones para formular propuestas robustas. Por ejemplo, alertamos sobre los llamados «dark patterns», diseños digitales que manipulan las decisiones del usuario y dificultan elecciones libres. El 97% de las webs analizadas usan algún tipo de estos patrones, lo que evidencia la necesidad urgente de regulación europea clara. Otro ejemplo es el de las suscripciones online: muy fáciles de contratar, pero casi imposibles de cancelar. Nuestra labor es garantizar que el entorno digital sea justo, transparente y centrado en el usuario.

«Un reto es adaptar el derecho de los consumidores a los desafíos de la era digital y de la inteligencia artificial»

«Nuestro objetivo es que las políticas europeas mejoren de forma tangible la vida diaria de las personas»



¿Qué acciones se deberían llevar a cabo para fortalecer los derechos de los consumidores en sectores como las telecomunicaciones, viajes, vivienda..., que acumulan año tras año miles de quejas por parte de los usuarios?

En telecomunicaciones, es vital que los responsables políticos y la industria cumplan su compromiso de reforzar la protección del consumidor, manteniendo al mismo tiempo un mercado competitivo e innovador. La consolidación excesiva puede reducir la competencia y perjudicar al consumidor. La revisión de la normativa europea en este ámbito debe hacerse con cautela, basada en evidencia sólida y enfocada en corregir deficiencias.

En el ámbito de los viajes, los consumidores siguen desprotegidos cuando combinan varios medios de transporte. La propuesta de la Comisión Europea para regular los viajes multimodales es un paso en la dirección correcta, pero aún insuficiente. Los usuarios deben tener garantizada asistencia, transporte alternativo e indemnización en caso de interrupciones, sin importar cómo hayan reservado su billete. También defendemos que los derechos adquiridos en el transporte aéreo no se vean erosionados por reformas futuras.

En cuanto a la vivienda, desde BEUC trabajamos para que el acceso a la energía asequible sea una realidad, especialmente a través de la mejora del aislamiento térmico y el impulso de fuentes renovables. Esto contribuye no solo a reducir costes, sino también a mejorar la calidad de vida en los hogares.

«La labor formativa e informativa de AVACU es clave para construir una sociedad de consumidores conscientes, informados y empoderados»

Nuestra asociación AVACU lleva 47 años al servicio de los consumidores valencianos, 47 años defendiendo sus derechos, formando e informando sobre todos los ámbitos del consumo en todos los sectores de la sociedad, desde niños, con nuestros talleres de consumo responsable hasta adultos, con jornadas, charlas, publicaciones... ¿En qué medida es importante el trabajo de asociaciones como AVACU para BEUC?

Asociaciones como AVACU son esenciales para acercar los derechos de los consumidores a la ciudadanía. Su labor formativa e informativa, que abarca desde talleres con escolares hasta actividades con adultos, es clave para construir una sociedad de consumidores conscientes, informados y empoderados. Su compromiso, durante casi cinco décadas, demuestra el valor del trabajo local en red con organizaciones europeas. Gracias a entidades como AVACU, CECU y todos los miembros de BEUC, nuestras propuestas tienen una base sólida en la realidad cotidiana de los consumidores. Esperamos seguir colaborando y fortaleciendo juntos esta misión en los años venideros.

## 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



## ACTUALIDAD

# Tu consumo cuenta, tu participación transforma



Vivimos en una sociedad en la que **cada elección que hacemos tiene un impacto**, desde lo que compramos hasta cómo nos involucramos con nuestra comunidad. Bajo el lema «Tu consumo cuenta, tu participación transforma» se propone un **llamamiento la conciencia ciudadana**, donde el poder de transformación está en manos de cada persona. Para lograr un cambio real, debemos avanzar a través de cuatro pasos clave: conocer, opinar, colaborar y actuar.



**Conoce: la información es poder**

El primer paso hacia una transformación significativa es **informarse**. Saber de dónde provienen los productos que consumimos, cómo fueron elaborados y qué impacto tienen en el medioambiente y en las personas son aspectos esenciales. Conocer implica mirar más allá de la etiqueta y cuestionarse: ¿Está este producto alineado con mis valores? ¿Respetan los derechos laborales? ¿Es sostenible? No se trata solo de consumir menos, sino de consumir mejor.

**El consumo ya no puede entenderse como un acto aislado o neutro. Es una herramienta de participación social. Cuando conocemos, opinamos, colaboramos y actuamos, dejamos de ser meros espectadores y nos convertimos en agentes activos del cambio que queremos ver**

**Opina: tu voz también es parte del cambio**



Una vez que estamos informados, el siguiente paso es expresar nuestra opinión. Vivimos en sociedades democráticas donde opinar no solo es un derecho, sino una **herramienta de transformación**. Desde dejar una reseña responsable sobre un producto hasta participar en consultas públicas o exigir transparencia a las empresas, cada opinión cuenta.



**Colabora: el cambio es colectivo**

Ningún cambio profundo se logra en soledad. **La colaboración entre personas, comunidades y organizaciones es vital**. Esto puede significar sumarse a proyectos de consumo responsable, participar en grupos de consumo local, impulsar ferias ecológicas o compartir recursos.



**Actúa: de las ideas a la acción**

El último paso, y quizás el más importante, es actuar. La **acción concreta** da sentido a todo lo anterior. Escoger productos locales y sostenibles, reducir el uso de plásticos, apoyar a pequeños productores, reciclar, moverse en transporte público o participar en campañas ciudadanas son formas tangibles de ejercer un **consumo transformador**. Cada gesto, por pequeño que parezca, suma a una transformación mayor.

# EL COMITÉ ECONÓMICO I SOCIAL DE LA COMUNITAT VALENCIANA

## ¿Qué es y cuáles son sus funciones?

El Comité Económico i Social de la Comunitat Valenciana es un **órgano consultivo del gobierno valenciano**, de carácter público, cuyo objetivo principal es trasladar la visión de las organizaciones más importantes de la sociedad en materias económicas, sociolaborales y de empleo e incorporarlas a las políticas públicas. Entre sus **funciones fundamentales** se encuentran la emisión de dictámenes ante Anteproyectos de leyes, planes y programas del Consell, la elaboración anual de la Memoria Socioeconómica de la Comunitat Valenciana, así como diversos informes y estudios.

Con **sede en Castellón**, el CES CV se creó en 1993 y ha ido adaptando y desarrollando nuevas normas y reglas básicas, siempre rigiéndose por el diálogo permanente y el espíritu de consenso en sus deliberaciones y acuerdos y consolidándose como un elemento de referencia para los diferentes sectores sociales, económicos y productivos.

El Comité está formado por dieciocho miembros, incluyendo al presidente, representantes de organizaciones sindicales y empresariales y de diversos sectores como las corporaciones locales, organizaciones de consumidores y vecinos, economía social, sector primario y Cámaras Oficiales de Comercio, Industria y Navegación de nuestra Comunitat.



### ¿Cuáles son sus funciones?

Entre las funciones que el Comité lleva a cabo, podemos destacar:

- Emitir **dictamen con carácter previo, preceptivo y no vinculante sobre Anteproyectos de Leyes que regulen materias económicas, sociolaborales y de empleo que sean competencia de la Comunidad Autónoma**, así como planes y programas que el Consell pueda considerar de especial trascendencia en la regulación de las indicadas materias. Igualmente sobre los Anteproyectos de Leyes que afecten a la organización, competencias o funcionamiento del Comité, así como sobre cualquier otro asunto que por previsión expresa de una Ley se haya de consultar al Comité.
- Emitir dictamen con carácter previo, preceptivo y vinculante, en los términos que establece la Ley, sobre el **nombramiento y separación de la persona que ostente la Presidencia y de la que ejerza la Secretaría de la institución**.
- Emitir **dictamen en los asuntos que, con carácter facultativo, se sometan a consulta del Comité**, a solicitud del Consell o de sus miembros, de Les Corts o de otras instituciones públicas de la Generalitat.
- Elaborar, por propia iniciativa o a petición del Consell, de Les Corts o de las instituciones públicas valencianas, **estudios o informes** en el marco de las atribuciones que le son propias.
- Regular su **régimen interno de organización y funcionamiento**.
- Elaborar y elevar, anualmente, al Consell y a Les Corts, una **Memoria** en la que se expongan sus consideraciones sobre la **Situación Socioeconómica y Laboral Valenciana**.
- Adoptar, por propia iniciativa, **recomendaciones dirigidas al Consell** en el ámbito de sus competencias.

Según dispone el artículo cuarto de la Ley 1/2014, de 28 de febrero, de la Generalitat Valenciana, del Comité Económico i Social de la Comunitat Valenciana, dentro de los cinco primeros meses de cada año corresponde elaborar y elevar anualmente al Gobierno Valenciano, una **Memoria**, en la que se expongan las consideraciones de los interlocutores sociales sobre la situación socioeconómica y laboral de nuestra Comunidad. Además de los Dictámenes e Informes, la elaboración de esta Memoria es una de las principales tareas que tiene encomendadas el CES CV, en la que prima el afán de entendimiento y consenso entre los Grupos representados en el seno del Comité, para exponer su visión sobre la realidad de nuestra Comunidad. La Memoria se divide en tres Capítulos: Panorama Económico, en el que se hace un balance de la economía española, y más en concreto la valenciana; el segundo capítulo, que se destina a la descripción del Mercado de Trabajo, Políticas de Empleo y Relaciones Laborales; y el tercero, que recoge los Niveles y Condiciones de Vida de la población valenciana, haciendo un estudio de la situación de la vivienda, educación, sanidad, medio ambiente, consumo y protección social.



**El CES CV es una institución dotada de personalidad jurídica propia, que ejerce sus funciones con plena autonomía orgánica y funcional para garantizar su objetividad e independencia.**

## Fernando Móner, nuevo presidente del CES CV



El pasado 27 de marzo Fernando Móner tomó posesión como nuevo presidente del Comité Económico y Social de la Comunitat Valenciana (CES CV) en un acto celebrado en el Palau de la Generalitat, tomando el relevo del anterior presidente, Arturo León López, quien estuvo al frente de la entidad en los últimos años.

El nuevo presidente expresó su compromiso con el organismo, destacando el papel clave en la sociedad valenciana: *«Es un honor poder presidir una institución como el CES CV, no solo por ser un órgano estatutario, sino porque es la cuna de la participación donde agentes de la sociedad civil con distintas perspectivas aúnan esfuerzos para impulsar el bienestar en nuestra Comunitat»*.

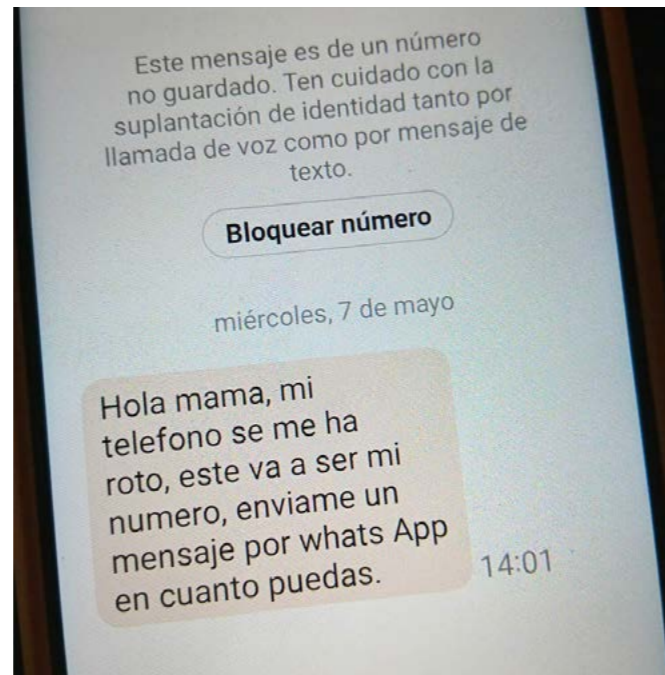
El acto contó con la presencia del president de la Generalitat, Carlos Mazón, la vicepresidenta primera y consellera de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda y portavoz del Consell, Susana Camarero Benítez; el conseller de Medio Ambiente, Infraestructuras y Territorio, Vicente Martínez Mus; la consellera de Justicia y Administración Pública, Nuria Martínez Sanchis; el fiscal superior de la Comunitat Valenciana, José Ortiz; el síndic major de Comptes, Vicent Cucarella Tormo; la presidenta del Consell Valencià de Cultura (CVC), Dolors Pedrós; y la teniente de alcalde de Valencia, María José Ferrer San Segundo. También asistieron al acto representantes de organizaciones sindicales, empresariales y académicas, así como miembros del CES CV.

# ESTAFAS A TRAVÉS DEL MÓVIL

En los últimos tiempos están proliferando diversos tipos de intentos de **estafas a través de nuestros dispositivos móviles**, que tienen como objetivo conseguir nuestras claves, contraseñas, datos personales o bancarios, hackear nuestras aplicaciones...

Una de las que últimamente más nos están haciendo llegar los usuarios es un **mensaje de texto** supuestamente enviado por nuestro hijo o hija, en el que nos informa de que se le ha roto el móvil y te pide que le escribas por WhatsApp. De este modo, al contactar, intentan engañarte pidiéndote dinero porque ha tenido «un problema urgente».

En caso de recibir este tipo de mensaje, lo primero es siempre **intentar contactar** con él o ella llamando o escribiéndole a su número de teléfono habitual, no desde el que nos han escrito, para verificar si se trata de un intento de estafa. Seguidamente, **bloquea** ese número. Una idea que puedes poner en práctica es tener una **clave** con tus hijos que solo conozcáis vosotros y, en caso de recibir este tipo de mensajes, preguntarle por esa clave, para ver si efectivamente se trata de ellos.

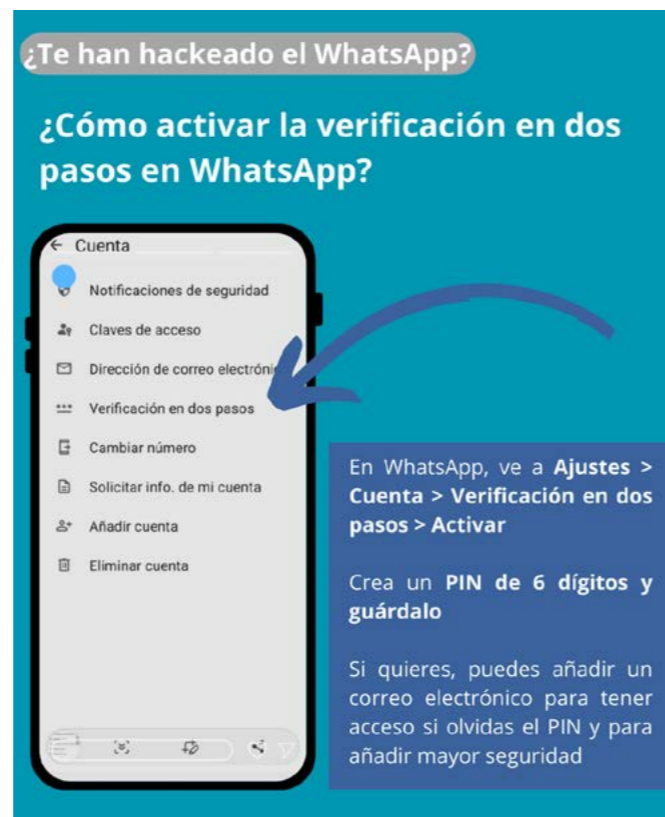


## ¿Y si te hackean el WhatsApp?

Otra de las situaciones que nos estamos encontrando es el hackeo del WhatsApp. Lo primero que hay que hacer en este caso es **avisar a nuestros contactos**, para que no respondan a los mensajes que puedan recibir desde tu cuenta. Es importante que cerremos las sesiones abiertas que podamos tener en WhatsApp Web e **iniciar de nuevo la sesión** con tu número de teléfono, confirmando el registro con el código de 6 dígitos que la aplicación nos facilitará por SMS o llamada.

## ¿Qué podemos hacer para evitar que nos hackeen el WhatsApp?

- Activa la **verificación en dos pasos**, ya que añadirás seguridad y, en caso de ser necesario, te será más fácil y rápido recuperar la cuenta si te la hackean.
- Mantén tu **dispositivo actualizado** y protegido mediante un **antivirus** que te proteja frente a posibles ataques.
- Ten cuidado cuando te conectes a una **red Wifi pública**.
- No compartas **códigos de verificación** con otras personas.
- Configura, para tus cuentas de usuario, correo electrónico... **contraseñas fuertes**, difíciles de adivinar.



CECU informa

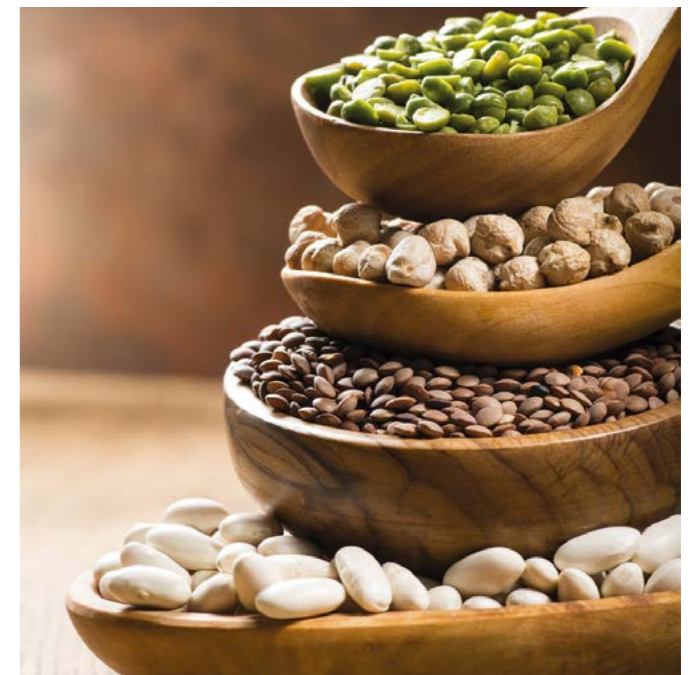
# Productoras y consumidoras de legumbres nos unimos para hacer frente a la reducción de su consumo un 19% desde 2020

La Estrategia Nacional de Alimentación, elaborada por el Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación, afirma que **el consumo de legumbres es una fuente tradicional de proteína en nuestra cultura gastronómica**, pero los datos demuestran lo contrario. Ni la producción ni el consumo de legumbres en España alcanzan los niveles adecuados.

El último informe de Consumo Alimentario que publica el Ministerio afirma que **el consumo de estos vegetales ha experimentado una importante disminución**, reduciéndose hasta un 19 % desde 2020. Actualmente en nuestro país tan solo consumimos 3,26 kg de legumbres por persona al año; pese a que lo recomendado, según la Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición, es ingerir 11,5 kg por persona al año para llevar una dieta sana vinculada a la mediterránea.

Ante la pérdida exponencial de esta proteína vegetal en nuestros platos, debido a la falta de apoyos institucionales y de políticas concretas, desde CECU lanzamos una nueva alianza con Mensa Cívica y las 11 Figuras de Legumbres con Calidad Diferenciada de España IGP (Indicaciones Geográficas Protegidas) y DOP (Denominaciones de Origen Protegidas). Esta iniciativa surge de la necesidad de transformar nuestro modelo agroalimentario hacia uno que garantice el acceso a una alimentación económica, saludable y sostenible para toda la población. **El mayor consumo y producción de legumbres es una alternativa proteica vegetal** que, además de ofrecernos una dieta equilibrada y sana, representa un **modelo de producción agroalimentario sostenible con un menor impacto negativo en el medioambiente**, al requerir de menos recursos naturales y favorecer la fertilidad del suelo.

Consideramos esencial fortalecer el vínculo entre quienes producen los alimentos y quienes los consumimos. Para lograrlo, es necesario un mejor reparto de los fondos públicos priorizando el fomento de cultivos vegetales como las legumbres de calidad diferenciada. Además, exigimos que administraciones públicas, industria alimentaria, distribuidores, hostelería y supermercados se comprometan activamente a promover y facilitar el acceso a estos alimentos. Desde CECU, continuaremos trabajando junto a todos los agentes implicados en la promoción de una **alimentación más diversa, equilibrada y económica** para recuperar la dieta mediterránea profundamente ligada a nuestra cultura.



Las organizaciones miembro que conforman la alianza entre consumidoras y productoras de legumbres IGP/DOP son: **Federación de Consumidores y Usuarios CECU, Asociación Mensa Cívica, DOP Alubia de Anguiano, DOP Fesols de Santa Pau, DOP Mongeta del Ganxet, IGP Alubia de la Bañeza-León, IGP Faba Asturiana, IGP Faba de Lourenzà, IGP Garbanzo de Escacena, IGP Garbanzo de Fuentesauco, IGP Judías del Barco de Ávila, IGP Lenteja de la Armuña, IGP Lenteja de Tierra de Campos.**

# ESTUVIMOS EN

**10**  
abril

## Mesa redonda sobre productos defectuosos

La responsable de los Servicios Jurídicos de AVACU, Ana Móner, fue una de las ponentes que participaron en esta mesa redonda que, bajo el título «Problemas prácticos en las reclamaciones por daños causados por productos defectuosos a consumidores», se celebró durante el I Congreso que abordó el «Impacto de la directiva europea sobre productos defectuosos en el derecho español», y que fue organizado el pasado mes de abril por la Facultad de Derecho de la Universidad de Valencia.

**10**  
abril

## Jornada sobre información y desinformación

Fernando Móner e Inma Galdón acudieron a la jornada «Periodismo: información vs. desinformación», organizada por Mujeres Periodistas del Mediterráneo y la Asociación Profesional de Periodistas Valencianos, que se desarrolló en el Palacio de la Colomina de Valencia, en la que se abordó la realidad actual de la desinformación y las noticias falsas frente a un periodismo de calidad y con noticias y hechos contrastados y fiables.

**6**  
mayo

## Meeting proyecto Conserwa

Como responsables del Observatorio de Asociaciones de Consumidores dentro del proyecto europeo Conserwa, que abarca los productos agroecológicos y diferentes estrategias sostenibles en el manejo de malezas, y que en nuestro país lidera La Unió Llauradora i Ramadera, AVACU participó en la reunión que se celebró en Évreux (Francia) el pasado mes de mayo. En ella se reunieron los representantes del proyecto de los diferentes países participantes, entre los que se encontraba Tomás Valls, miembro de la Junta Directiva de AVACU, que pusieron en común la situación del proyecto y las futuras acciones a realizar. Por nuestra parte, se presentó el estado actual del sondeo a consumidores que se ha realizado en los países socios del proyecto.

**9**  
mayo

## Asamblea General HOSBEC

La Asociación Empresarial Hotelera y Turística de la Comunidad Valenciana celebró como cada año su Asamblea General, en un acto al que asistieron por parte de AVACU Fernando Móner y Julián Tío, junto a representantes del sector.

**30**  
abril

## Premios Tyrius

Fernando Móner asistió a la entrega de la II Edición Premios Mujeres Tyrius por la Igualdad, que reunió a representantes institucionales, medios de comunicación, delegaciones locales y referentes sociales en un acto en el que la Asociación de Amas de Casa y Consumidores Tyrius quiso destacar la lucha colectiva por la igualdad y la importancia de las colaboraciones locales.

**8**  
abril

## VI Premios El Periódico de Aquí

El presidente de AVACU fue invitado a entregar uno de los reconocimientos con los que El Periódico de Aquí distingue cada año a varias personas y entidades de diferentes sectores de la ciudadanía que destacan por su implicación en la mejora de la sociedad valenciana. Fernando Móner estuvo acompañado por la Directora de Comunicación de AVACU, Inma Galdón, en esta VI edición de los galardones que en esta ocasión se celebró en el Ateneo Mercantil de Valencia.

**10**  
abril

## XV Premios Periodísticos

El CSIF hizo entrega, un año más, de sus premios con los que reconoce la labor periodística de profesionales del sector, en una gala que resaltó la importancia y el papel destacado de la profesión durante la DANA y que contó con la asistencia de Inma Galdón por parte de AVACU, junto a compañeros de profesión y otros representantes de la sociedad valenciana.

**11**  
abril

## VI Semana Valenciana de la Mediación

Por el Día Europeo de la Mediación, el Grupo Europeo de Magistrados por la Mediación organizó una mesa redonda sobre la «L.O. 1/2025 Eficiencia Procesal», en la que participó Ana Móner.

**9**  
mayo

## Día de Europa

Con motivo de la celebración del Día de Europa, la Consellería de Agricultura, Agua, Ganadería y Pesca organizó un acto conmemorativo, al que acudió Julián Tío por parte de AVACU.

**28**  
marzo

## Jornada ProfesionalInmo 2025I

El Colegio Oficial de Agentes de la Propiedad Inmobiliaria de Valencia (COAPIV) y la Asociación de Profesionales Inmobiliarios de Valencia (APIVA) celebraron la jornada ProfesionalInmo 2025, a la que asistieron Fernando Móner, Julián Tío y Jesús Mora por parte de AVACU, y que reunió a 300 profesionales del sector inmobiliario en el Complejo Deportivo Cultural 'La Petxina' de Valencia, en una jornada de formación, *networking* y convivencia.

**9**  
abril

## Uso eficiente del agua

Jesús Mora e Inma Galdón acudieron a la jornada sobre el «Uso eficiente del agua en la cadena agroalimentaria», organizada por FEDACOVA, en la que representantes del sector nos ofrecieron una visión sobre los retos y oportunidades para una mejor gestión del agua en la industria agroalimentaria y compartieron experiencias y buenas prácticas en la optimización del consumo de agua en sus propias empresas.

**14/15**  
abril

## XXXVIII Concurso Dulces de Pascua

AVACU, representada por Jesús Mora y Germana Oltra, formó parte de los jurados de este tradicional concurso del Gremio de Panaderos y Pasteleros de Valencia, que premia los mejores dulces de Pascua y escaparates de hornos de la ciudad.

**25**  
abril

## Jornada sobre redes sociales

Inma Galdón acudió a la jornada de la Fundación COSO, en la que se abordó la realidad de los contenidos de odio en redes sociales de la mano de la fiscal delegada de delitos de odio y dos investigadores de la Universidad de La Rioja.

**15**  
abril

## Plan Estratégico de Turismo

Julián Tío acudió a la presentación del nuevo Plan Estratégico de Turismo de la ciudad de Valencia 2025-2028, una estrategia que tiene el objetivo de consolidar la ciudad como destino urbano líder del Mediterráneo, impulsando un modelo de turismo sostenible y respetuoso con la calidad de vida de sus residentes.



## DECÁLOGO DEL TURISTA RESPONSABLE



Todos sabemos lo importante que es cuidar nuestro planeta y llevar unos hábitos responsables y sostenibles en nuestro día a día que nos ayuden a proteger nuestro entorno y el medioambiente. Sabemos que debemos apagar las luces cuando salimos de una habitación, cerrar el grifo mientras nos enjabonamos, separar los residuos y reciclar...

Pero, ¿y cuándo nos vamos de viaje? ¿Nos relajamos y olvidamos estas prácticas cuando estamos de vacaciones? Aprende a ser un *turista responsable y sostenible* siguiendo unas sencillas recomendaciones.

Cada vez somos más conscientes de que es importante ser sostenibles en nuestras acciones diarias, no solo porque muchas de esas acciones, si las realizamos de manera responsable y sostenible, van a repercutir en nuestro bolsillo, sino porque, además, **con esos pequeños gestos también estamos protegiendo y cuidando nuestro entorno** y dejando un planeta mejor para las futuras generaciones.

Pero ser sostenibles no debe ser algo que hagamos solo en nuestras casas. **Es fundamental que adquiramos unos hábitos** que sigamos tanto en nuestros hogares, como en nuestros lugares de estudio o trabajo así como cuando nos vayamos de vacaciones.

**1** Reserva en agencias o plataformas web, así como en hoteles o apartamentos, que cuenten con algún **certificado sostenible**, estén adscritas a un código de buenas prácticas, cuenten con alguna etiqueta ecológica...

**2** Elige **alojamientos ecológicos**, es decir, aquellos que tanto en su construcción como en su mantenimiento y funcionamiento se adaptan al entorno en el que están ubicados, respetándolo e incluso contribuyendo a la mejora de la comunidad, a través de acciones sostenibles, responsables y respetuosas con el medioambiente, que también integran en su mobiliario, envases, alimentación...

**3** Opta por **medios de transporte sostenibles**, aquellos que menos emisiones de CO<sub>2</sub> generen. Por ejemplo, el tren es más sostenible que el avión o el barco. Si vas a viajar en avión, elige vuelos con bajas emisiones.

**4** En tu lugar de destino, ya sea segunda residencia, hotel, apartamento, etc. **haz un uso responsable del agua, la electricidad...** y de otros recursos.

**5** Reduce en lo posible la generación de residuos y recicla todo lo que puedas, **depositando cada residuo en su contenedor correspondiente**. Deja limpio el lugar que visites, recogiendo los residuos generados.

**6** **Respetar los espacios naturales** del lugar al que viajes. No accedas a zonas protegidas o donde esté prohibido entrar, bañarse...

**7** **Cuida y respeta los monumentos y edificios históricos** del lugar que visites, atendiendo a las normas de acceso, limitaciones o prohibiciones... Conoce y respeta la cultura y costumbres de la población que visitas y respeta sus tradiciones.

**8** Contribuye con la economía local comprando y consumiendo productos de alimentación, artesanía, etc. **de proximidad y locales**.

**9** **Muévete de forma sostenible** por el lugar al que viajes: ve caminando, en bici... y, siempre que sea posible, utiliza el transporte público.

**10** Intenta llevar los billetes, entradas a museos o espectáculos... **en el móvil**, evitando imprimirlos y gastar papel.

LA SOSTENIBILIDAD NO ES ALGO QUE DEBAMOS TENER EN CUENTA SOLO CUANDO ESTAMOS EN NUESTRAS CASAS



## ALIMENTACIÓN Y SALUD

# Por tu seguridad, conoce y cuida lo que comes

La seguridad alimentaria es un derecho fundamental que garantiza el **acceso a alimentos seguros y nutritivos**. No se trata solo de comer, sino de asegurarnos de que lo que comemos es seguro. Sin embargo, y a pesar de los controles existentes, diversos factores pueden comprometer la seguridad de los alimentos que consumimos en nuestros hogares debido a malas prácticas o a un manejo inadecuado. Por ello, debemos concienciarnos del papel que cada uno de nosotros tenemos en la seguridad de los alimentos que adquirimos y manipulamos.

Consumir alimentos mal conservados, contaminados, caducados... puede provocar enfermedades, algunas de ellas graves, como infecciones intestinales, intoxicaciones o alergias. Y es que la seguridad alimentaria también hay que tenerla en cuenta en nuestros hogares. Las personas consumidoras somos el **último eslabón de la cadena alimentaria**, no por ello el menos importante. Eso significa que también somos los responsables de garantizar que lo que consumimos es seguro. La mejor forma de proteger nuestra salud es **conocer y cuidar los alimentos** que entran en nuestras despensas (fechas de caducidad o consumo preferente, alérgenos presentes, temperaturas de conservación, almacenaje correcto...).

**EL PAPEL DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS EN LA SEGURIDAD ALIMENTARIA ES FUNDAMENTAL, YA QUE SON EL ÚLTIMO ESLABÓN DE LA CADENA ALIMENTARIA Y, POR LO TANTO, TIENEN LA RESPONSABILIDAD DE MANIPULAR Y CONSUMIR LOS ALIMENTOS DE MANERA SEGURA**

### ¿Qué podemos hacer por nuestra seguridad alimentaria?

- **PLANIFICA:** organiza tus comidas para evitar compras innecesarias.
- **REVISAR:** haz una lista de la compra basada en los ingredientes que ya tengas en casa.
- **COMPRA:** de manera responsable y elige productos de temporada y proximidad y, cuando puedas, compra a granel.
- **LEE:** por tu seguridad, revisa el etiquetado de los productos.
- **ALMACENA:** conserva los alimentos correctamente para evitar que se estropeen.
- **SEPARA:** guarda los alimentos separados de otros productos, por ejemplo de productos de limpieza.
- **CONSUME:** sirve porciones y cantidades razonables para evitar que sobre comida.
- **APROVECHA:** conserva adecuadamente las sobras y elabora nuevas recetas con ellas.
- **CONGELA:** para que los alimentos duren más tiempo y descongela de forma segura.
- **REDUCE:** evita el desperdicio de alimentos. Con pequeños gestos, podemos hacer mucho.

Para una compra segura, saludable y sostenible

AVACU  
ASOCIACIÓN VALENCIANA DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

**TOMA NOTA!**

Con la subvención de

GENERALITAT VALENCIANA  
Conselleria de Sanidad

AVACU www.avacu.es

tomates  
leche  
pan  
harina  
huevos  
galletas desayuno  
fruta

## Medios adecuados de solución de controversias: lo que deben saber las personas consumidoras

Desde la entrada en vigor de la Ley 1/2025, que modifica el sistema de protección de los consumidores y usuarios en España, los medios adecuados de solución de controversias (MASC) adquieren un papel aún más relevante. Esta normativa busca reforzar la resolución extrajudicial de conflictos, es decir, resolver problemas sin tener que recurrir directamente a los tribunales.

Los Medios Adecuados de Solución de Controversias (MASC) son diferentes mecanismos que buscan **resolver conflictos sin la necesidad de acudir a un tribunal**. Su objetivo primordial es el de fomentar la resolución extrajudicial de desacuerdos o discrepancias, agilizando de esta forma los procesos y reduciendo la carga judicial existente.

¿Por qué son relevantes los MASC para las personas consumidoras?

Para las personas consumidoras el impulso de los MASC significa un **acceso más rápido, económico y eficaz** a mecanismos que pueden solucionar las posibles disputas que podamos tener con empresas, comercios o servicios que hayamos contratado.

**LA LEY 1/2025 REFUERZA UN MODELO DE CONSUMO MÁS ÁGIL, ACCESIBLE Y RESPONSABLE, DONDE LAS PERSONAS USUARIAS TIENEN HERRAMIENTAS EFICACES PARA HACER VALER SUS DERECHOS**

El pasado mes de abril entraba en vigor la Ley 1/2025, de 2 de enero, de medidas en materia de eficiencia del Servicio Público de Justicia a través de la cual se busca **impulsar los Medios Adecuados de Resolución de Controversias (MASC)** para reducir la carga de los tribunales.

Esta ley también recoge otros aspectos, como la modernización del sistema judicial mediante la digitalización y el uso de medios telemáticos en los diferentes procedimientos, nuevas disposiciones sobre asistencia jurídica gratuita y regulación de la mediación o la modificación de leyes procesales para mejorar la resolución de conflictos y agilizar los procedimientos.

### Tipos de solución de conflictos

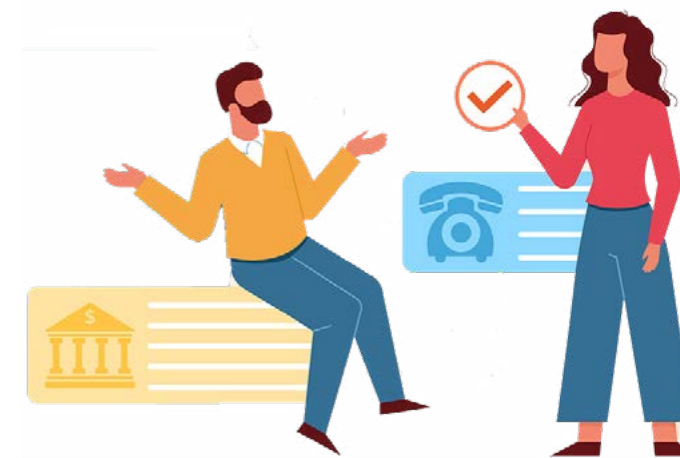
Dentro de los MASC, algunos de los medios más destacados serían:

- La **mediación**, en la que un tercero neutral (mediador) facilita el diálogo entre las partes
- El **arbitraje de consumo**, donde un órgano imparcial emite una resolución vinculante.
- La **conciliación**, que permite alcanzar acuerdos sin necesidad de la intervención judicial, a través de un tercero.

Otros tipos de resolución de conflictos también serían, por ejemplo, la negociación, la oferta vinculante confidencial o el derecho colaborativo.

La Ley 1/2025 impulsa la **obligatoriedad de informar claramente a los consumidores sobre estos medios antes y después de una compra**, especialmente en el comercio electrónico. Además, esta Ley fomenta la digitalización de estos procesos, facilitando su uso desde casa y reduciendo los tiempos de espera.

Es fundamental que los ciudadanos conozcamos nuestros **derechos** y utilicemos estos medios cuando surjan conflictos o discrepancias, teniendo en cuenta, además, que acudir a uno de estos medios de solución de controversias no implica renunciar a la vía judicial, pero sí puede evitarla en muchos casos, con soluciones prácticas y justas.



**LOS MEDIOS ADECUADOS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS BUSCAN AGILIZAR LOS PROCESOS Y REDUCIR LA CARGA DE LOS TRIBUNALES**

**ACUDIR A LOS MASC NO IMPLICA RENUNCIAR A LA VÍA JUDICIAL, PERO SÍ PUEDE EVITARLA EN MUCHOS CASOS CON SOLUCIONES MÁS PRÁCTICAS**

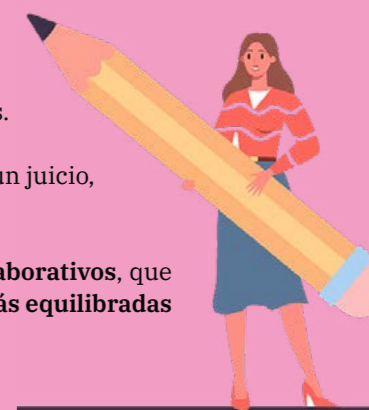
### ¿Qué ventajas ofrecen los MASC?

Estos instrumentos de solución de disputas ofrecen a los usuarios varias ventajas clave frente a otros métodos de resolución. Una de ellas sería un **menor coste**, ya que estos medios no implican los gastos derivados de un juicio, como pueden ser en abogados, tasas, peritajes...

Otra ventaja es la **rapidez**, ya que los MASC suelen resolver las discrepancias en semanas, sin necesidad de prolongar la situación durante meses o incluso años.

Conllevan además un **trato más cercano** y humano que el que puede darse en un juicio, por lo que el coste personal también es menor.

En definitiva, los MASC se tratan de medios de resolución **más flexibles y colaborativos**, que no solo evitan la sobrecarga de los juzgados, sino que promueven **relaciones más equilibradas** entre las personas consumidoras y las empresas o entidades.



# ¿TIENES PENSADO COMPRAR ENTRADAS PARA UN CONCIERTO?

Desde hace un tiempo la compra de entradas para conciertos y festivales de grandes artistas del panorama musical se ha convertido en toda una odisea para los usuarios, quienes ven cómo, al **precio desorbitado** de algunos de ellos, se suma la dificultad para conseguir las ansiadas entradas, principalmente a través de páginas web o portales, oficiales o autorizadas, pero también de **reventa**.

Aunque no es un sector que acumule muchas reclamaciones, en AVACU sí que recibimos, cada año, múltiples consultas por parte de los usuarios relativas a problemas con las entradas de conciertos, especialmente por haberlas adquirido, en muchas ocasiones y sin saberlo, en **sitios no oficiales**.

Durante este año, en Valencia abrirá sus puertas el Roig Arena, en el cual se tienen previstos ya decenas de conciertos hasta mayo del próximo año. Pero no solo Valencia: Madrid, Barcelona y otras capitales y ciudades europeas acogen cada año diferentes eventos de estrellas musicales que agotan sus entradas en las primeras horas en que estas salen a la venta.

Por ello, queremos recordar algunas recomendaciones que debemos tener en cuenta a la hora de comprar entradas:

- **Compra en páginas oficiales.** Revisa atentamente que no se trate de una página falsa o que intente suplantar la identidad de la oficial (a través de la dirección URL, que te permita diferentes métodos de pago...).
- **En caso de comprarlas en reventa,** asegúrate de que sea también a través de páginas oficiales que permitan esa opción, evitando otras webs que podrían ser fraudulentas.
- **Estate atento a las fechas de preventa y venta.** En algunos casos, los usuarios pueden acceder a la venta anticipada si se tiene cuenta en algún banco, si se dispone de alguna tarjeta o si se está registrado en la web.
- **Anticípate a la compra,** accede al mapa del recinto para tener clara la ubicación que desees, ten a mano los posibles datos que te van a solicitar, abre una cuenta previamente en la página oficial o autorizada... Ten en cuenta que, una vez accedas a la compra, vas a disponer de un tiempo máximo para poder realizarla.

- **Revisa las condiciones de compra** y los términos que deben aparecer en la página web, especialmente los relativos a cancelaciones y devoluciones. Ten en cuenta que, si finalmente no puedes acudir, algunas páginas oficiales permiten la opción de devolver la entrada o de ponerla a la venta a través de su propia página.
- **Paga con seguridad,** con tu tarjeta de crédito/débito a través de la pasarela de pago de tu banco y revisando la autorización de compra antes de finalizarla. Desde AVACU recomendamos tener una tarjeta específica para compras a través de internet, no asociada a nuestra cuenta bancaria, que vayamos recargando con cada compra.
- **Asegúrate de recibir el correo de confirmación,** donde se incluya la referencia de compra, fecha, lugar y entradas (ya sean en pdf, para imprimir o llevar en el móvil, QR de acceso...).
- **Si el concierto o festival no es en tu ciudad** y necesitas desplazarte y hacer noche en el lugar de destino, intenta reservar al mismo tiempo que la compra de entradas el transporte y alojamiento (intentando que exista la posibilidad de anulación gratuita), ya que en conciertos de grandes artistas o únicos los billetes de avión/tren y las plazas de hoteles, apartamentos o similares también suelen agotarse rápido y subir sus precios conforme se vaya acercando la fecha.

En un breve sondeo realizado por AVACU a más de un centenar de usuarios, el 55 % afirma haber comprado entradas para algún concierto este año y, de ellos, la gran mayoría, más del 87 %, lo ha hecho a través de páginas web.

Las situaciones más habituales con las que se han encontrado son, principalmente, *haber estado mucho tiempo en cola y no haber conseguido finalmente las entradas y no haber podido comprar las entradas en la zona del recinto o ciudad que se pretendía, pero sí en otra diferente.*

También apuntan que *durante el proceso la página se colgaba constantemente y al final no se pudo comprar la entrada y que al terminar el proceso de compra, el precio de la entrada se había incrementado.*

**55 %** ha comprado entradas para algún concierto este año

**87 %** ha comprado las entradas a través de páginas web

## Reutiliza: la clave para una economía circular

### ¿Qué es la reutilización?

La reutilización es la acción de **dar un nuevo uso a un producto o material** que ya ha cumplido su función original. A través de este paso evitamos perpetuar el consumo lineal de «usar y tirar» y representa un pilar fundamental en la transición hacia una economía circular.

**Alargar la vida útil de los productos** mediante la reutilización reduce la generación de residuos, disminuye la necesidad de extraer nuevas materias primas y, por consiguiente, minimiza el impacto ambiental y económico asociado a la producción y el consumo.



### ¿Cómo podemos reutilizar?

Existen diversas maneras de reutilizar productos y materiales en nuestro día a día. Algunas de las estrategias más comunes incluyen:

#### Reparar

**En lugar de tirar un producto que está roto o dañado, se puede intentar reparar. Esto alarga la vida útil del producto y evita la compra de uno nuevo.**

#### Reducir

**Es un paso previo a la reutilización. Se puede lograr mediante la compra de productos duraderos y de buena calidad, evitando envases innecesarios y optando por alternativas reutilizables.**

#### Reutilizar

**Damos un nuevo uso a un producto que ya ha cumplido su función original. Por ejemplo, se pueden utilizar frascos de vidrio para guardar alimentos, convertir cajas de zapatos en estanterías o maceteras, o aprovechar botellas de plástico para crear lámparas y adornos.**

#### Reciclar

**Convierte los residuos en nuevos materiales. El reciclaje es una práctica importante para aprovechar al máximo los recursos y reducir la cantidad de residuos que van a parar a vertederos. Se logra gracias a los más de 650.000 contenedores amarillos y azules que hay en las calles y los 57.000 puntos de reciclaje situados en lugares de gran afluencia.**

### Importancia de la reutilización en la economía circular

La **economía circular** busca un modelo de producción y consumo más sostenible, donde los recursos se mantengan en uso el mayor tiempo posible. En este contexto, la reutilización juega un papel muy importante al:

- **Reducir** la generación de residuos, se da un nuevo uso a los productos, se evita que estos terminen en vertederos o incineradoras, disminuyendo de esta manera la contaminación ambiental y los problemas asociados a la gestión de residuos.
- **Reutilizando** productos existentes, se reduce la demanda de nuevas materias primas, lo que contribuye a la conservación de recursos naturales y la protección del medioambiente.
- A su vez, la reutilización implica alargar el ciclo de vida de los productos, lo que provoca un **menor consumo** de recursos y energía, así como en una reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero.
- La reutilización invita a un **consumo más consciente y responsable**, donde se valoran los productos y se busca alargar su vida útil en lugar de desecharlos prematuramente.

### Diferencia entre reutilizar y reciclar

Reutilizar es, en el sentido más sencillo de la palabra, **volver a utilizar un objeto o material**, ya sea para el mismo fin que tenía originalmente o para uno nuevo. Es muy común hacerlo en forma de manualidades, por lo que la imaginación y la creatividad son habilidades muy útiles en este contexto, aunque no imprescindibles. Por ejemplo, se pueden reutilizar pantalones vaqueros para hacer una prenda nueva. Dependiendo de las capacidades que tenga cada uno, se convertirán en un pantalón corto o llegarán a ser incluso un bolso.

Reciclar, a diferencia de reutilizar, requiere que el material inicial pase por un **proceso o tratamiento** que lo convertirá en nueva materia prima. Es decir, los residuos se tratarán para convertirlos en un nuevo material. Por ejemplo, el plástico, el papel o el cartón que se deposita en los contenedores de reciclaje y pasa por plantas de reciclado para convertirse después en nuevos objetos como alfombras, ropa o papel reciclado que después se utilizará en libros o cuadernos.

### Ejemplos de reutilización

#### Envases

Optar por detergentes, suavizantes y limpiadores en formatos rellenables en lugar de comprar botellas desechables. También se puede optar por esta solución para productos de cosmética como champús, geles de ducha, cremas faciales o lociones corporales.

En lugar de comprar botellas pequeñas de productos que se consumen rápidamente, optar por envases de mayor tamaño que se puedan rellenar con el mismo producto.

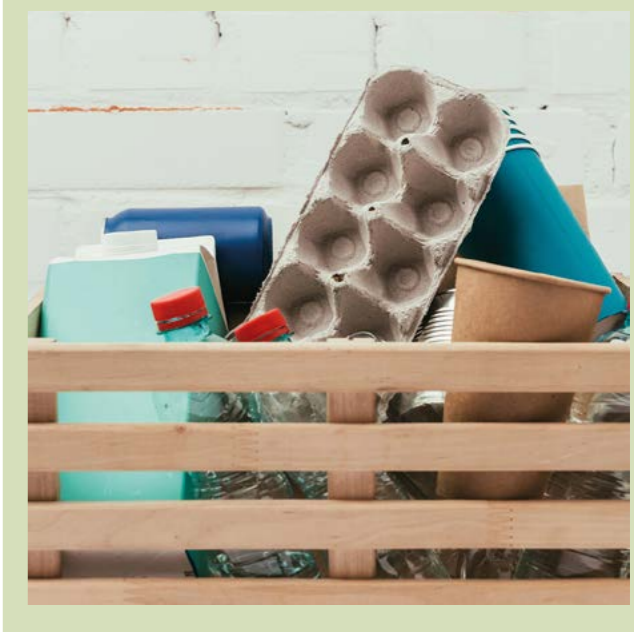
Utilizar dispensadores reutilizables para productos líquidos como jabón, gel de ducha o champú, que se puedan rellenar posteriormente con el producto.

#### Manualidades

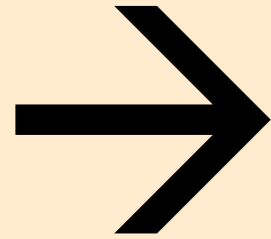
Las cajas de zapatos se pueden convertir en estanterías pequeñas para guardar libros, juguetes o adornos. O se pueden decorar y utilizarlas como macetas para plantas pequeñas o hierbas aromáticas que den sabor a nuestras recetas de cocina.

Si tenemos botellas de plástico, se pueden cortar por la mitad y utilizarlas también como maceteros para plantas pequeñas o flores. O podemos utilizarlas como lámparas colgantes o de mesa.

Los botes de cristal de conservas u otros alimentos, se pueden usar para guardar legumbres o pastas o para preservar mermeladas caseras o conservas propias de verduras o fruta.



# 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**

**Quería hacer una consulta sobre una cámara de fotos que compré por internet y que ahora quiero devolver sin haber abierto la caja donde venía embalada. ¿Cómo debo proceder? Gracias.**

## AVACU RESPONDE

En este caso es fundamental distinguir lo que es la devolución, que dependerá de las condiciones establecidas previamente por la empresa vendedora (no existe obligación de aceptar la devolución de un producto), del derecho de desistimiento, el cual existe para cualquier compra realizada por internet, debiendo esta información aparecer indicada en la propia página web a la hora de realizar la compra así como las condiciones para poder ejercer el mismo. La ley establece que existe un plazo de 14 días para poder desistir de una compra realizada por internet, debiendo aceptar la empresa ese desistimiento y reembolsar al comprador el importe pagado por ese producto. Lo que también permite es que los gastos de envío del producto puedan ser exigidos al comprador, debiendo en todo caso constar expresamente en la información de cómo y de qué forma poder ejercer este desistimiento.

**Buenos días. ¿Qué pasa con los alimentos de la nevera, tras el apagón del 28 de abril? ¿Puedo reclamar por ellos? Muchas gracias.**

## AVACU RESPONDE

Tras confirmar que el electrodoméstico no ha alterado su temperatura, ya que la puerta estuvo cerrada en casi todo momento, le recomendamos que evalúe cuidadosamente el estado de los alimentos, en especial los altamente perecederos como carnes, pescados, alimentos con fecha de caducidad muy corta y que necesitan frío y sobras de comida ya preparadas. Le indicamos que lo más recomendable es desechar aquellos alimentos que presenten cualquier signo de deterioro (olor, color o textura inusuales). Puede hacer foto del interior del frigorífico y de los alimentos que vaya a desechar, y guardar los tiques de compra de la reposición de dichos alimentos para, si así estuviese contemplada la cobertura en el seguro de hogar, poder solicitar la correspondiente indemnización.

**Hola. He contratado en una universidad privada a distancia un máster, que incluye prácticas que debía realizar en un colegio entre febrero y marzo, pero justo me han llamado para hacer una sustitución durante esos meses, por lo que he pedido un aplazamiento a la universidad u otra solución para poder terminar el máster. La respuesta de la universidad es que puedo hacer las prácticas el curso que viene, volviéndome a matricular. ¿Esto es legal? ¿Me pueden exigir una nueva matrícula para completar el máster?**

## AVACU RESPONDE

En este caso, tras revisar la documentación que nos ha aportado y las condiciones contractuales fijadas por la Universidad, ya que la causa del aplazamiento de las prácticas es imputable a una imposibilidad por parte del estudiante, le informamos que efectivamente la contestación dada por la universidad es la correcta, ya que así aparece reflejado en su contrato. Por lo que, para finalizar el máster y obtener el título, deberá volver a matricularse y así poder realizar las prácticas.

## NÚMERO DE TELÉFONO EQUIVOCADO SOLICITANDO EL PAGO DE UNA DEUDA

Una de nuestras asociadas nos comentó que estaba recibiendo continuamente en su número de teléfono móvil mensajes de texto y llamadas telefónicas de una empresa de cobros, desde la que le exigían el pago de una deuda a nombre de una persona, la cual era totalmente desconocida por nuestra asociada. A pesar de insistirles en que su número de teléfono no correspondía con la persona a la que supuestamente le estaban reclamando la deuda, seguía recibiendo a diario mensajes de texto y llamadas. Ante tales hechos, desde AVACU se presentó un escrito a la empresa de cobros, recibiendo una pronta respuesta en la que nos confirmaban que habían procedido a la paralización cautelar de toda gestión sobre el número de teléfono de nuestra asociada.

## CONCIERTO SIN CUMPLIR EL PROGRAMA DE PIEZAS A INTERPRETAR



Nuestros asociados habían adquirido unas entradas para asistir a un concierto cuyo reclamo principal era escuchar la interpretación de las composiciones de Hans Zimmer. El problema surgió cuando de todas las piezas interpretadas por la orquesta únicamente dos se correspondieron con composiciones del citado autor, lo que motivó el enfado de nuestros asociados, quienes nos facilitaron los correos con las entradas abonadas así como la publicidad del concierto realizada por la página web del teatro. Desde AVACU procedimos en su nombre a presentar la pertinente reclamación, en primer lugar ante el teatro en donde se había realizado el concierto, quienes nos respondieron de inmediato asumiendo los hechos reclamados e indicándonos que se habían puesto en contacto con la promotora del concierto, quienes habían asumido reembolsar el importe de las entradas de quienes procedieran a presentar una reclamación o queja por no haberse cumplido con el programa de piezas a interpretar, siéndonos facilitado la dirección de la promotora para realizar este trámite. Una vez que tuvimos esta información, procedimos de inmediato a remitir la reclamación a la promotora, la cual reembolsó el importe al cabo de una semana.

## DIFICULTADES PARA NO RENOVAR UN SEGURO DE DECESOS

Un asociado acudió a nuestras oficinas al no querer renovar el seguro de decesos que tenía contratado en su nombre y en el de su mujer y dos hijos. La fecha prevista para dicha renovación era el 1 de junio, encontrándose con la imposibilidad de realizar este trámite, pues desde la gestora que se había encargado de realizar la contratación le daban respuestas vagas e imprecisas de cómo realizar este trámite en tiempo y forma. Ante las dificultades que estaba encontrando, se procedió desde AVACU a presentar un escrito de reclamación, indicando en primer lugar una queja por las dificultades con las que nuestro asociado se había encontrado para poder ejercer su derecho de no renovar la póliza suscrita y, en segundo, instando a que aceptaran dicha solicitud procediendo a no renovar la póliza a partir de la fecha indicada, obteniendo como contestación de la compañía una disculpa así como la confirmación oficial de que dicha póliza no iba a ser renovada una vez llegada su fecha de vencimiento.



## CUOTAS POR UN SMARTPHONE NO CONTRATADO

Una asociada nos comentó que, tras recibir una llamada telefónica supuestamente de una conocida compañía de telecomunicaciones, en la que le informaban sobre la sustitución gratuita del router por un modelo superior, recibió un correo electrónico emitido aparentemente por dicha compañía en la que, para su sorpresa, le informan sobre la contratación a plazos de un *smartphone*, valorado aproximadamente en unos 1.500 euros. Dado que nuestra asociada en ningún momento solicitó ni aceptó la contratación de dicho dispositivo, procedió a presentar una reclamación ante la compañía de la que supuestamente le habían llamado, así como una denuncia ante la policía nacional, al pensar que podría tratarse de una llamada fraudulenta. Asimismo, y dado que nuestra asociada estaba recibiendo facturas emitidas por la compañía en concepto de «cuotas mensuales» por el dispositivo que en ningún momento fue contratado por ella, desde AVACU se presentó la pertinente reclamación ante la citada compañía, recibiendo respuesta en la que informaban que habían procedido a tramitar la baja del contrato vinculado a la compra a plazos del dispositivo móvil, así como al reintegro de las cuotas cobradas en dicho concepto.



# REDUCIR EL DESPERDICIO ALIMENTARIO ESTÁ EN NUESTRAS MANOS



## AVACU EN LOS MEDIOS

**15 de marzo**  
AVACU pide más regulación para garantizar los derechos de los consumidores



**14 de abril**  
AVACU participa como jurado en el Concurso de Dulces de Pascua del Gremio de Panaderos y Pasteleros de Valencia



**1 de abril**  
Que no tengas obligación de presentar renta no implica que no pagues impuestos



**20 de mayo**  
Uno de los principales derechos de los usuarios ante una situación como la cancelación de vuelos en el aeropuerto de París es la información que se les tiene que dar a los usuarios



**23 de marzo**  
Fernando Móner: «Todas las administraciones, desde el primer día de la dana hasta hoy, podrían haber hecho más»



**7 de mayo**  
Una empresa ferroviaria no deberá indemnizar cuando se pueda demostrar que el retraso o anulación que haya habido ha sido como consecuencia de causas vinculadas con el comportamiento de terceras personas



**29 de abril**  
¿Cuáles son nuestros derechos ante un apagón como el sufrido el 28 de abril?



**6 de abril**  
Fernando Móner. Avacu: "Cuando se pone en marcha algo se tiene que dotar materialmente para que pueda responder a las necesidades del usuario"



**5 de marzo**  
Detectan intentos de fraude por SMS suplantando a la Agencia Estatal de Meteorología



**28 de marzo**  
Las Fallas de 2025 fueron "fantásticas" pero con aglomeraciones, según un sondeo de Avacu



**21 de mayo**  
Estafes amb motiu de la DANA



**9 de mayo**  
El 76% de los consumidores prefiere agua mineral cuando pide agua en un restaurante



**24 de marzo**  
Valencia celebra la Semana del Agua apostando por la digitalización de su red



**9 de mayo**  
Terrazas donde el tiempo es oro y restaurantes con consumo mínimo, ¿es legítimo o un abuso?



# ¿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