

# Todo Consumo

AVACU ASOCIACIÓN VALENCIANA DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

**Nº85**  
sep 2025

**Especial AVACU**

## Bancos y seguros

los sectores que más problemas  
han generado a los valencianos

Entrevistamos a

**JULIA CLIMENT**

Alimentación

**La importancia del sueño y el  
descanso para tu salud**

Medioambiente

**Recicla:  
hacia un futuro sin residuos**



**Fernando Móner**  
Presidente de AVACU

## EDITORIAL

Y de vuelta ya tras las merecidas vacaciones...

...no sé si en todos los casos serán merecidas o no pero desde luego en la del personal de AVACU sí que son muy merecidas, porque el año estaba siendo muy intenso de actividad y lo que queda parece que no va a ser muy diferente.

Pero estamos acostumbrados a la intensidad y, además, estos últimos años se ha unido la incertidumbre, por un lado política, porque no sabemos si habrá cambios mañana, el mes que viene o ya para el año 2027; por otro lado, económica, pues a pesar de los buenos datos macroeconómicos (esos que la mayoría leemos pero poca gente entiende) no termina de bajar a buenos datos microeconómicos en el entorno de las familias, que lo único que observan es que cada día está todo más caro y su sueldo o pensión no da para que lo daba; y, por supuesto, incertidumbre social (guerras, corrupción...). Además, en nuestra Comunitat se añade la incertidumbre de qué pasará este otoño con esas famosas y fatídicas (en algunos casos) danas que nos visitan. No quiero pecar de pesimista y estoy seguro de que las cosas irán a mejor. Y, de hecho, en la revista hablamos de cosas optimistas como son la necesaria participación de la sociedad civil en las políticas públicas, de reciclaje y residuos, de la futura Ley de Consumo Sostenible, el pasaporte digital de los juguetes, la importancia del descanso y el sueño reparador... y de otros muchos temas que, sin duda, nos pueden ayudar a mejorar algunos de nuestros hábitos como consumidores y usuarios.

En pocas semanas recordaremos que hace un año la climatología, unida a otros factores, nos provocó una lamentable situación que a fecha de hoy todavía tiene heridas abiertas. Y, a pesar de que hemos luchado porque no se olvidase lo ocurrido, y lo hemos hecho para seguir exigiendo reparación y sobre todo más inversión para prevención, no sé si hemos sido capaces de convencer a muchos, todos o pocos, pero vendrá una nueva riada (espero y deseo que dentro de mil años) y tendremos claro si hemos aprendido y ese aprendizaje lo hemos aplicado en minimizar las consecuencias.

Amigos y amigos, pasad el mejor otoño posible y seguid teniendo esperanza... Mi madre la tuvo hasta que decidió irse con más de 90 años. *Y fue muy feliz.*



*El pasado domingo 31 de agosto recibíamos la triste noticia del fallecimiento de Dña. Mercedes Carneiro, periodista, pero sobre todo mujer empoderada con una personalidad arrolladora y amiga personal de AVACU y mía. Formaba parte del Consejo Asesor de AVACU desde su creación, hace ya más de 20 años, y desde el primer día fue una entusiasta y gran defensora del trabajo de nuestra asociación. Siempre impulsó en los medios de comunicación en los que trabajaba la defensa de los consumidores y siempre tuvo en AVACU un soporte para esa labor. Ya es notorio el vacío que deja en su familia, y principalmente en sus hijos y nietas, que seguro tardarán en curarse de esta herida que supone no tenerla físicamente cerca. Y desde luego en AVACU seguiremos viendo a esa mujer que cuando entraba a nuestras oficinas o a las reuniones del Consejo desbordaba a todos con su vitalidad y simpatía. Merche, estés donde estés, gracias por tu cariño y amistad. No te olvidaremos. D.E.P.*

Fernando Móner



## TODOCONSUMO

Nº 85 Septiembre 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 Havrysyshyn

**Impresión:**

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

**https://www.avacu.es**

**Estamos en...**

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

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

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



# Sumario

## 4 ENTREVISTAMOS A...

- JULIA CLIMENT, CONCEJALA DE PARTICIPACIÓN, ACCIÓN VECINAL Y PEDANÍAS

## 6 ACTUALIDAD

- NUEVO PASAPORTE DIGITAL PARA LOS JUGUETES
- JULIÁN TÍO, NUEVO DIRECTOR DE AVACU
- CONSEJOS DE AVACU
- DESMONTANDO MITOS SOBRE EL RECICLAJE DEL VIDRIO
- COCINAR O NO COCINAR, ESA YA NO ES LA CUESTIÓN
- LA NUEVA APP DE GLOBAL OMNIUM
- ESTUVIMOS EN

## 14 ESPECIAL AVACU

- BANCOS Y SEGUROS, LOS SECTORES QUE MÁS PROBLEMAS HAN GENERADO A LOS VALENCIANOS

## 16 ALIMENTACIÓN Y SALUD

- LA IMPORTANCIA DEL SUEÑO Y EL DESCANSO PARA TU SALUD
- TALLERES DE CONSUMO AVACU

## 18 DE INTERÉS

- ANTEPROYECTO DE LEY DE CONSUMO SOSTENIBLE: ¿EN QUÉ AFECTA AL CONSUMIDOR?
- CONTRATAR POR TELÉFONO: CONSEJOS BÁSICOS
- TEST DEL CONSUMIDOR RESPONSABLE

## 22 ENERGÍA Y MEDIOAMBIENTE

- RECICLA: HACIA UN FUTURO SIN RESIDUOS

## 24 NUESTROS DERECHOS

- CONSULTAS Y CASOS RESUELTOS
- CONSUMO DE PRODUCTOS FRESCOS, LOCALES Y DE TEMPORADA

## 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...

## Julia Climent

Tercera Teniente de Alcalde y Concejala de Recursos Humanos y Técnicos, Participación y Acción Vecinal y Pedanías del Ayuntamiento de Valencia



## «La participación ciudadana es fundamental para el funcionamiento y fortalecimiento de la sociedad democrática actual»

¿Cuáles son las principales necesidades, a nivel social, de una ciudad como València hoy en día?

València es una gran ciudad a todos los niveles, con una sociedad muy dinámica y emprendedora y un tejido asociativo consolidado en sus diversos ámbitos sociales, económicos, culturales, festivos o deportivos, con especial protagonismo del movimiento vecinal. Esta realidad social se traduce en múltiples inquietudes y necesidades que se canalizan al Ayuntamiento por muy distintos medios y a las que se intenta dar respuesta a través de las Delegaciones y Servicios municipales correspondientes. Son muchas las reuniones y contactos que mantenemos, a diario, con las distintas entidades sociales de la ciudad y las visitas que, empezando por la propia Alcaldesa M<sup>a</sup> José Catalá, realizamos a los distintos barrios y pedanías para conocer de primera mano las necesidades de los vecinos y vecinas.

Somos muy conscientes que las entidades asociativas, que representan los distintos intereses sectoriales presentes en la ciudad, son las que mejor conocen cuestiones concretas susceptibles de mejora. Por eso una de las prioridades que se marcó el actual equipo de Gobierno fue promover e impulsar los cauces de participación directa de la ciudadanía en la toma de decisiones municipales.

«Una de las prioridades que se marcó el actual equipo de Gobierno fue promover e impulsar los cauces de participación directa de la ciudadanía en la toma de decisiones municipales»

¿Por qué es importante que la sociedad participe en su ciudad? ¿Cómo pueden hacerlo?

La participación ciudadana es fundamental para el funcionamiento y fortalecimiento de la sociedad democrática actual. Los Gobiernos locales, somos los primeros interesados en que la ciudadanía se involucre en los procesos de toma de decisiones, para poder identificar y abordar las necesidades de forma más efectiva y, a su vez, promover la transparencia en la gestión pública. Es, sin duda, una premisa clave de la gobernanza local y una demanda clave de la ciudadanía, cada vez más comprometida con el bienestar de su comunidad.

«Las propuestas de la ciudadanía deben referirse a todo aquello que el Ayuntamiento de València puede construir y que es perdurable en el tiempo»

Una de las principales herramientas que tenemos para atender todas estas realidades son los presupuestos participativos «VLCParticipa» que hemos convocado para 2025/2026, con un presupuesto de 16 millones de euros destinado a proyectos de inversión propuestos por la ciudadanía, en los diferentes barrios y pedanías de la ciudad. Se trata de una edición revisada y renovada con el objetivo de incrementar la participación, con una plataforma web más ágil e intuitiva y con una mayor difusión y comunicación para llegar a más gente. Hemos introducido también la posibilidad del voto negativo y del voto presencial, además del telemático.

¿La ciudadanía conoce y participa en esa iniciativa de «VLCParticipa»?

Los datos de participación en la presente edición confirman que vamos por el buen camino. El proceso consta de cuatro fases. En la primera de ellas, la de presentación de propuestas por la ciudadanía, que estuvo abierta entre el 29 de abril y el 31 de mayo pasados, se presentaron más de 2.700 propuestas, lo que supone un éxito de participación en comparación a las 1.200 propuestas registradas en la anterior edición 2022-2023.

La segunda fase del proceso, la de apoyos ciudadanos a las propuestas presentadas, finalizó el 22 de junio con un nuevo récord de participación. Se han registrado más de 54.000 apoyos a las propuestas presentadas, con una participación de 15.400 personas, 5.000 más que en la anterior edición.

De las 2.700 propuestas presentadas en la primera fase del proceso, 1.441 han alcanzado el número mínimo de apoyos necesarios para pasar a la siguiente fase de viabilidad técnica. En la fase tercera, los servicios técnicos municipales evalúan si estas iniciativas cumplen con los criterios de viabilidad técnica, jurídica y presupuestaria. Las propuestas que superan este análisis técnico pasan a la última fase del proceso, la de votación ciudadana.

¿Cuáles son algunas de las propuestas hechas por la ciudadanía que se han llevado a cabo finalmente?

Lo principal es que las propuestas deben consistir en inversiones. Deben referirse a todo aquello que el Ayuntamiento de València puede construir o adquirir y que es perdurable en el tiempo, como equipamientos, infraestructuras o espacios públicos.

Son muchas las propuestas, procedentes de anteriores ediciones, que se han llevado o se están llevando a cabo, como instalaciones deportivas, carriles bici, mejora de jardines, renovación del alumbrado público, reacondicionamiento de aceras, colocación de mobiliario urbano, áreas de juego infantil, espacios de socialización para perros, etc.

¿Cuáles son los principales retos a los que se enfrenta su concejalía actualmente?

Muchos y variados. En el área de Participación Ciudadana, el primer reto es culminar este proceso de presupuestos participativos para conseguir ejecutar, en el menor plazo posible, las propuestas que resulten aprobadas por la ciudadanía. Otro es mejorar la participación ciudadana en otros ámbitos, como es el caso de las Juntas Municipales, que funcionan como órganos de participación vecinal en cada uno de los distritos municipales. Y, por supuesto, seguir avanzando en la reconstrucción de las tres pedanías de la ciudad que resultaron más afectadas por la terrible riada, en contacto permanente con los vecinos y vecinas desde las distintas Concejalías y Servicios del Ayuntamiento.

¿De qué manera podemos las asociaciones de consumidores, como AVACU, fomentar esa participación ciudadana?

Una de las principales vías para incrementar la participación en los presupuestos participativos «VLCParticipa» ha sido, precisamente, el apoyo del tejido asociativo en la difusión de la iniciativa. Las asociaciones de la ciudad tenéis la capacidad de llegar, a través de vuestros asociados, a buena parte de la sociedad valenciana, especialmente en el caso de entidades como AVACU, con una amplia representación en su sector.

Otra forma es el desarrollo de proyectos participativos de las propias asociaciones y entidades de la ciudad. Un ejemplo claro es el proyecto «JUNTOS CONSUMIMOS, JUNTOS DECIDIMOS», que es una iniciativa de AVACU, en la que colabora el Ayuntamiento, para acercar la información y el asesoramiento a los consumidores, fomentar su participación activa y fortalecer el asociacionismo.

«Un ejemplo de proyecto participativo es la iniciativa de AVACU Juntos consumimos, juntos decidimos, en la que colabora el Ayuntamiento, para acercar la información y el asesoramiento a los consumidores»

## **Nuevo pasaporte digital para los juguetes**

La Unión Europea está preparando una **nueva normativa que regulará de manera más estricta la seguridad de los juguetes**. El Reglamento, que se espera aprobar durante este año pero dará tiempo (hasta 2029-2030) a fabricantes e importadores para adaptarse, incluye la puesta en marcha de un **Pasaporte Digital del Producto**, además de los símbolos y pictogramas de seguridad, que será accesible mediante un QR y que facilitará datos sobre trazabilidad, certificados...

El objetivo principal del Reglamento es actualizar la legislación vigente, **reforzando la protección de los menores** frente a riesgos químicos, y mejorar el control de los juguetes comercializados, especialmente importados y vendidos a través de internet.

Estas son algunas de las novedades, junto al Pasaporte Digital ya comentado, que vamos a encontrar:

- **prohibición de sustancias peligrosas**, ampliando la lista de productos químicos prohibidos (PFAS, bisfenoles, disruptores endocrinos)
- **más control sobre las ventas online de juguetes**, pasando a ser las plataformas digitales las responsables de garantizar que los juguetes vendidos cumplen con la normativa
- los fabricantes e importadores deberán **informar sobre cualquier riesgo detectado** en los productos y asegurar que las advertencias estén en idiomas comprensibles para los consumidores. Asimismo, colaborarán con las autoridades en la vigilancia del mercado.

### **¿Qué va a suponer este Reglamento para los consumidores?**

En primer lugar, una mayor seguridad en los productos destinados a los niños, así como mayor control sobre las ventas online de los mismos. Además, tendremos información más accesible y transparente gracias al Pasaporte Digital del Producto que los juguetes deberán incorporar en su etiquetado una vez se apruebe este Reglamento.



## **Julián Tío, nuevo director de AVACU**

La Junta Directiva de la Asociación Valenciana de Consumidores y Usuarios (AVACU) nombró el pasado mes de junio, por unanimidad y a propuesta de su presidente, Fernando Móner, a Julián Tío Barraca como nuevo director de AVACU, apostando así por una dirección comprometida, cercana y con un profundo conocimiento del sector.

Con una amplia trayectoria en el ámbito del consumo y en defensa de los derechos de los consumidores, Julián Tío ha sido durante años portavoz y responsable del gabinete de información de AVACU, participando activamente en numerosos proyectos, campañas de información y actividades institucionales en representación de la organización desde el año 1995.

En la actualidad forma parte de diversos organismos, entre otros la Comisión de Precios, la Comisión de Intrusismo, el Comité de Imparcialidad del ITE, la Mesa de la movilidad y de la movilidad eléctrica de la Comunitat Valenciana, la Mesa de autoconsumo de la Comunitat Valenciana, el Consejo del Taxi... así como colaboraciones en diversos programas de radio (99.9 Plaza Radio, Onda Cero Valencia, Cope Valencia, Radio Valencia Cadena Ser, etc.).



Fernando Móner, quien sigue siendo presidente de la asociación, ha destacado que el nombramiento de Julián Tío responde a la voluntad de continuar fortaleciendo el compromiso de AVACU con la protección, formación e información de los consumidores y usuarios de la Comunitat Valenciana, consolidando el trabajo desarrollado por AVACU durante 47 años.

## **Consejos AVACU**

### **¿ESTÁ UN COMERCIO OBLIGADO A ENTREGARME EL TIQUE DE COMPRA EN PAPEL O PUEDEN ELEGIR ENVIÁRMELO POR CORREO ELECTRÓNICO?**



En cualquier compra que realice, **el consumidor tiene derecho a exigir el tique en papel**, de manera gratuita, sea cual sea el precio del producto que haya adquirido.



Si un establecimiento se niega a entregar el tique de compra en papel, debemos solicitar las **hojas de reclamaciones**, que deben tener a disposición de los clientes, cumplimentarlas detalladamente y **tramitarlas en el organismo de consumo correspondiente**.

#AVACUinforma

### **¿ESTÁ UN COMERCIO OBLIGADO A ENTREGARME EL TIQUE DE COMPRA EN PAPEL O PUEDEN ELEGIR ENVIÁRMELO POR CORREO ELECTRÓNICO?**



Aunque la legislación permite la **sustitución del tique en papel por un documento electrónico**, esta siempre estará sujeta a que el consumidor haya dado su **consentimiento expreso** previo para ello.



Si eliges la opción de tique electrónico, asegúrate siempre, antes de salir del establecimiento, de **haberlo recibido en tu correo**, tanto si se trata de una compra como del justificante de una devolución.

#AVACUinforma

# DESMONTANDO MITOS SOBRE EL RECICLAJE DEL VIDRIO

Reciclar no es cosa de hippies ni una moda pasajera (en realidad, nunca lo fue), sino que es un hábito extendido y exigido desde la Unión Europea, que vigila de cerca cómo avanzamos como sociedad hacia un modelo más sostenible. Aún quedan rezagados que, en conversaciones de bar o redes sociales, afirman que «no creen en eso del reciclaje».

Desde Ecovidrio nos comparten los seis principales mitos del reciclaje para que no caigas en ellos.

## 1. El reciclaje de vidrio no sirve para nada

Los recursos del planeta no son infinitos. No podemos permitirnos desaprovechar recursos muy valiosos y enterrarlos en vertederos mientras sobrexplotamos los recursos naturales. Al reciclar un envase de vidrio podemos obtener otro con las mismas características que el original y repetir este proceso por toda la eternidad. Reciclando el vidrio evitamos que haya que extraer arenas de la naturaleza para fabricar envases de alimentación y bebidas. Así protegemos también nuestros ecosistemas.

Además, es fundamental para luchar contra el cambio climático. Cuando los vidrieros usan vidrio reciclado para fabricar nuevos envases usan menos energía en el proceso y emiten hasta un 50% menos de CO<sup>2</sup>.

## 2. El reciclaje destruye puestos de trabajo

Todo lo contrario. La cadena de reciclaje de envases de vidrio genera más de 8.000 empleos directos e indirectos. Son parte de los llamados «empleos verdes», de carácter estable y repartidos por todo el país. Que no separes selectivamente tus envases no significa que los servicios municipales vayan a contratar más gente para que lo hagan por ti, sólo significa que ese residuo acabará enterrado en un vertedero.



## 3. En otros países pagan por reciclar

En la mayor parte de Europa usan el mismo sistema que se usa en España para reciclar los envases de vidrio. También algunos países tienen implantado con éxito el sistema de devolución y retorno. Este sistema no paga a los ciudadanos por reciclar, sino que les pide que adelanten un depósito económico por cada producto envasado que compran. Los ciudadanos recuperan este depósito si devuelven los envases en perfecto estado, aunque en ocasiones no reciben esta cuantía en efectivo, sino a través de un ticket descuento para el comercio en cuestión.

## 4. No hay suficientes contenedores en la calle

España es uno de los países mejor contenerizados de toda Europa, con una media de un contenedor de vidrio por cada 197 habitantes. No hay pueblo, aldea, barrio o pedanía sin contenedores de vidrio. Ecovidrio instala cada año unos 5.000 puntos nuevos para seguir acercando el reciclaje a todos.



Según un estudio elaborado por GfK para Ecovidrio para analizar el perfil y las actitudes de los ciudadanos españoles ante el reciclaje un 5,9% de españoles son negacionistas del reciclaje, es decir, no reciclan o están convencidos de que reciclar no es útil. Por el contrario, un 87,8% declara separar sus residuos de envases de vidrio siempre o casi siempre y hasta un 18% son ecoactivistas porque ejercen influencia sobre su entorno, animándolos a reciclar más o llamándoles la atención si no lo hacen.

## 5. Para qué separar mis residuos si luego mezclan todo en los camiones

Los contenedores de vidrio contienen un solo material. Y lo mismo pasa con los camiones que los recogen: son exclusivos para el vidrio. En algunas ocasiones (pocas), los contenedores pueden recogerse en camiones que llevan más fracciones de residuos, pero en ese caso están compartimentados en su interior para que nada se mezcle. Nadie deshace el esfuerzo que has hecho en casa.

## 6. Si ya pago mis impuestos, para qué reciclar

Es Ecovidrio quien financia la recogida de los residuos del contenedor verde. Las tasas municipales se destinan, entre otras cosas, para que los ayuntamientos puedan hacer frente a los gastos de recogida de la fracción resto (lo que tradicionalmente llamamos bolsa de basura y a donde va a parar aquello que no se recicla) o la materia orgánica. Si no separamos correctamente los envases de vidrio, los volúmenes de residuos de la bolsa de la basura serán mayores y supondría más costes para el ayuntamiento. Es decir, conseguiríamos justo lo contrario y podría llevarnos a pagar más impuestos.

Dado que todavía existen falsos mitos muy extendidos entre la población, no es de extrañar que incrementar la información sobre el reciclaje siga siendo fundamental para aumentar los niveles de recogida selectiva de residuos en España. Así, 7 de cada 10 personas abogan por dar más información sobre el ahorro que implica el reciclaje en el precio final de un producto, sobre lo que ocurre con los envases tras ser reciclados o sobre los efectos de no reciclar sobre el medioambiente. Además, el 64,6% considera que las campañas de sensibilización influyen mucho a la hora de cambiar el comportamiento de la gente para que recicle más, por ello en Ecovidrio solo en 2024 ha llevado a cabo cerca de 400 campañas de movilización y divulgación.

# COCINAR O NO COCINAR... ESA YA NO ES LA CUESTIÓN

Hace tiempo que cocinar ha dejado de ser obligatorio. No porque no sepamos, sino porque el ritmo de vida ha cambiado. Y cuando eso pasa, la forma de alimentarnos también evoluciona.

Hoy, tener un plato que esté bueno, que sea sencillo de preparar y que esté listo en tres minutos no es ciencia ficción. Es innovación. Y detrás de esa innovación hay muchas personas, muchas horas de trabajo y, por supuesto, mucha pasión por hacer bien las cosas. Raul Martín, CEO de Familia Martínez, nos cuenta cómo llevan a cabo esa innovación en esta empresa valenciana.

¿Cómo se integran los platos preparados en el día a día de los consumidores y cómo se desarrolla esta línea de productos en Familia Martínez?

En Platos Tradicionales, dentro de la Familia Martínez, llevamos años demostrando que los platos preparados pueden ser una opción buena, práctica y con sentido. Porque sí, se puede comer bien sin tener que cocinar. Lo demuestra el dato: en 2024 se consumieron más de 702 millones de kilos de platos preparados en España según datos de AECOC. Este crecimiento de un 6,6 % más que el año anterior llevó al sector a facturar más de 4.197 millones de euros, un 5,9 % más. Las cifras confirman lo que vemos cada día en el mercado: cada vez más personas apuestan por soluciones que les ahorren tiempo, pero sin renunciar al sabor ni a la calidad. Lo primero de todo, que esté bueno.

¿Cuál es el secreto de este éxito?

¿Nuestro secreto? Escuchar. Escuchar lo que pide el consumidor y adelantarnos. La innovación no va solo de hacer algo nuevo, va de resolver mejor lo que ya existe. Hoy nadie quiere renunciar al sabor de siempre, pero tampoco quiere complicarse la vida. Por eso desarrollamos recetas sabrosas, sencillas y sostenibles. En este orden.

¿Cómo se aplica esta innovación en la empresa?

En Platos Tradicionales apostamos por aplicar tecnología en cada fase del proceso: líneas automatizadas de última generación, control de procesos térmicos, análisis sensorial, ensayos de durabilidad sin añadir conservantes artificiales... Porque sí, usamos tecnología punta, pero siempre al servicio del sabor. Queremos que lo fácil siga sabiendo a casa.

También estamos cada vez más apoyados en el análisis de datos para entender los cambios en el comportamiento del consumidor. No se trata solo de lanzar una receta nueva, sino de lanzar la receta adecuada, en el formato adecuado, en el momento justo. A eso lo llamamos innovar, innovación con propósito. El crecimiento en la categoría se explica también por su transversalidad. Según el Informe del Consumo Alimentario en España 2023 del Ministerio



**CADA VEZ MÁS PERSONAS APUESTAN POR SOLUCIONES QUE LES AHORREN TIEMPO, PERO SIN RENUNCIAR AL SABOR NI A LA CALIDAD**

de Agricultura, los principales consumidores de platos preparados son hogares con niños y hogares monoparentales, pero también personas mayores y jóvenes que buscan opciones prácticas y sabrosas. La comida preparada ya no es un recurso de emergencia. Es una elección. Cada vez más consciente.

¿Qué retos se plantean para el futuro?

El reto ahora es seguir evolucionando. Desde la mejora de los envases, con soluciones más sostenibles, hasta el desarrollo de nuevas gamas adaptadas a necesidades concretas, etc. La exigencia forma parte de nuestra manera de hacer las cosas. No esperamos a que el mercado nos lo pida: nos gusta ir un paso por delante.

En Familia Martínez, lo tenemos claro: el futuro pasa por ofrecer soluciones que realmente mejoren la vida de las personas.



Con la colaboración técnica de

# LA NUEVA APP DE GLOBAL OMNIUM QUE TE AYUDA A AHORRAR, CONTROLAR TU CONSUMO DE AGUA Y PROTEGER TU HOGAR

¿Imaginas poder controlar el consumo de agua de tu hogar desde el móvil, detectar fugas o recibir tu factura sin papel, estés donde estés? Todo esto ya es posible gracias a la aplicación de Global Omnium, una herramienta pensada para facilitar la vida de los usuarios y promover un uso responsable del agua, nuestro recurso más valioso.

Más fácil, más segura, más útil

La nueva app destaca por ser intuitiva, visual y muy sencilla de usar, incluso para personas mayores o con poca experiencia digital. Desde el primer acceso, se puede consultar el consumo de agua de forma clara y organizada a través de gráficos, además de gestionar todo tipo de trámites sin necesidad de desplazarse.

Uno de los grandes avances es la seguridad biométrica: ya no es necesario recordar contraseñas. Con la huella dactilar o el reconocimiento facial podrás acceder fácilmente a tu cuenta, sabiendo que tu información está protegida y solo tú puedes verla.

‘Casa Vacía’: tu casa protegida, incluso cuando estás fuera

Una de las funciones más novedosas de esta aplicación es ‘Casa Vacía’, un sistema pensado para aumentar la tranquilidad de los usuarios cuando no están en casa. Si activas esta función, la app monitoriza el consumo de agua mientras la vivienda está desocupada. Si detecta un uso inesperado —como una cisterna descargando o un grifo abierto— te avisará de inmediato.

Es una manera eficaz de saber si alguien ha entrado en casa sin permiso o si hay un problema que podría pasar desapercibido durante días. Ideal para personas que viven solas, que tienen segundas residencias o cuando estás de vacaciones.

Ahorro y eficiencia al alcance de todos

La app no solo muestra cuánta agua consumes, sino cuándo y cómo la usas. Permite detectar picos de consumo, posibles fugas, grifos abiertos o cisternas con pérdida, ayudándote a tomar decisiones para ahorrar en tu factura y evitar malgastar agua. Gracias a las alertas personalizadas, estarás informado en tiempo real ante cualquier anomalía. Además, puedes consultar tus facturas de los últimos tres años, solicitar duplicados, pagar recibos y actualizar tus datos... todo desde tu teléfono o tablet.

Sostenibilidad y atención al cliente en tu bolsillo

Esta aplicación va un paso más allá: elimina el uso del papel, promueve hábitos más respetuosos con el medioambiente y fomenta una gestión más responsable del agua. Además, cuenta con un servicio de atención al cliente por chat, para que puedas resolver cualquier duda desde tu móvil o tablet, sin llamadas ni esperas.

Una app pensada para ti

Esta nueva versión nace escuchando las sugerencias de los propios usuarios. Por eso se ha rediseñado desde cero, mejorando la experiencia de uso y adaptándose a las necesidades reales del día a día. Porque cuidar el agua también es cuidar de nosotros mismos... y ahora también de nuestro hogar.

La app ya está disponible para móviles y tabletas y puedes descargarla de forma gratuita desde tu tienda habitual de aplicaciones.



**La app no solo muestra cuánta agua consumes, sino cuándo y cómo la usas, permitiendo detectar picos de consumo, posibles fugas, grifos abiertos o cisternas con pérdida**

Con la colaboración técnica de  global omnium

# ESTUVIMOS EN

**5**  
junio

## 40 aniversario UNAE Valencia

La Unión Asociativa Comunidad Valenciana especializada en Consumo y Calidad de Vida celebró su 40 aniversario, en un emotivo acto al acudieron representantes de la administración y otras entidades. Desde AVACU quisimos acompañarles en esta celebración, a la que asistieron Fernando Móner, Ana Móner, Julián Tío, Inma Galdón y María Gisbert.

**21/23**  
mayo

## Talleres del Banco de España

Julián Tío, Anna Laveda y Marta Micó asistieron a los talleres organizados por el Banco de España: «¿Sabes comprobar si un billete es auténtico?» y «¿Qué entendemos por inflación?»

**28**  
mayo

## Webinar sobre la IA

La Cámara de Valencia organizó el webinar «IA para la expansión internacional: cómo escalar tu negocio», al que asistió Jesús Mora.

**26**  
junio

## Jornada MPAC

La Mesa de Participación - Asociaciones de Consumidores organizó en Madrid la jornada sobre Información, alimentación y participación, en la que participó como ponente Fernando Móner y a la que asistieron por parte de AVACU Julián Tío y María Gisbert.

**10**  
junio

## Congreso sobre innovación

Jesús Mora participó en el Congreso Internacional sobre Innovación y Tecnología en Participación Ciudadana, celebrado en Castellón.

**1**  
julio

## Gala El Periódico de Aquí

Fernando Móner, Julián Tío e Inma Galdón acudieron a la gala del 15 aniversario de El Periódico de Aquí, en un acto que contó con la presencia de casi 600 asistentes, en el que se repasó la creación y evolución de este grupo de comunicación y se rindió homenaje a personas clave en su desarrollo.

**27**  
junio

## Festividad del Colegio de Médicos

Fernando Móner asistió acompañado de Inmaculada Ruipérez, Ana Móner y Tomás Valls al acto académico y la posterior cena de confraternidad por la festividad de la Patrona de los Médicos, organizados por el Ilustre Colegio Oficial de Médicos de Valencia (ICOMV).

**10**  
julio

## VIII Gala solidaria APPV

La directora de comunicación, Inma Galdón, asistió a la VIII gala solidaria de la Asociación Profesional de Periodistas de Valencia, en beneficio este año de la Asociación Síndrome Phelan-McDermid, un trastorno genético poco común.

**7**  
julio

## Reunión con Ecoembes

Julián Tío acudió a la reunión que la organización Ecoembes, dedicada a la gestión del reciclaje de envases domésticos, mantuvo con representantes de entidades de defensa de los consumidores.

**19**  
junio

## IV Simposio XL'Albufera

Fernando Móner y Julián Tío asistieron a este acto, organizado por Las Provincias, un año más, para concienciar sobre la defensa de este parque natural y en el que participaron expertos medioambientales, especialistas y agentes de la administración y de los municipios del entorno, unidos en su recuperación.

**18**  
julio

## Consejo Valenciano de Turismo

Nuestro compañero de Alicante, Antonio Palao, acudió al pleno del Consejo Valenciano de Turismo, que contó con la presencia de Marian Cano, Consejera de Innovación, Industria, Comercio y Turismo, y de otros representantes de la Generalitat y la Diputación, así como de entidades empresariales y del sector.

**15**  
mayo

## Asamblea AVACU

AVACU celebró su asamblea anual general, a la que acudieron nuestros asociados y en la que Fernando Móner y Jesús Mora hicieron un repaso a la memoria de actividades y actos realizados en 2024 y las actuaciones previstas y en marcha para este presente año, así como al estado de las cuentas de la asociación.

# Mesas informativas

## Puntos de Información Móvil de AVACU

AVACU ha realizado, durante los pasados meses, tres puntos de información en diferentes ubicaciones, con el objetivo de dar a conocer nuestro trabajo y acercar a la ciudadanía nuestras últimas publicaciones y materiales.

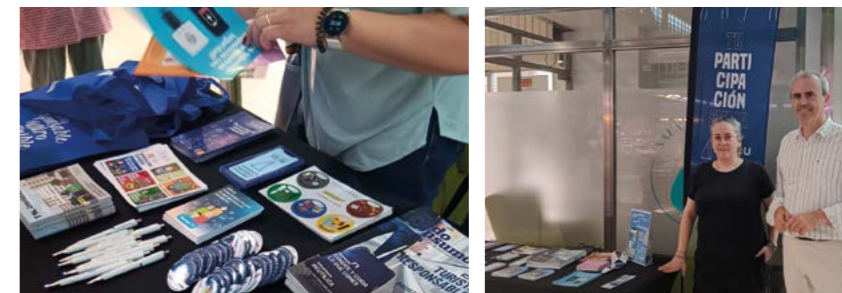
El 29 de mayo participamos en la Feria de la Salud, organizada por el Consejo de Salud Fuente San Luis y Carretera Artés, en la que compartimos espacio con otras entidades sociales de la zona. La concejala del Ayuntamiento de Valencia y presidenta de la Junta Municipal de Ruzafa, Paula Llobet, no quiso perderse esta jornada y visitó las diferentes mesas dispuestas en el espacio anexo al Centro de Salud Fuente San Luis.



AVACU también participó en las mesas informativas que la Federación de Asociaciones de Vecinos (FAAVV) dispuso en el Parque Central la tarde del 18 de junio. Asociaciones y organizaciones vecinales se dieron cita para trasladar a las personas que se acercaron hasta allí su labor diaria. En esta ocasión, la concejala de Participación, Acción Vecinal y Pedanías, Julia Climent, acudió al Parque Central para dar apoyo a esta iniciativa vecinal dentro de la celebración de la Semana Ciudadana que realiza cada año la Federación.



Por último, AVACU realizó su Punto Móvil de Información en el Mercado de Ruzafa el pasado 4 de julio. Los asistentes pudieron trasladarnos sus consultas sobre diferentes temas de consumo, conocer el trabajo que realizamos cada día y disponer de algunos de nuestros materiales destinados a fomentar una mayor participación y un consumo más responsable y sostenible.



## BANCOS Y SEGUROS, LOS SECTORES QUE MÁS PROBLEMAS HAN GENERADO A LOS VALENCIANOS

La Asociación Valenciana de Consumidores y Usuarios ha recibido **8.356 consultas y reclamaciones durante el primer semestre del año**, en unos meses marcados por las consecuencias de la dana que sufrió nuestra provincia el pasado 29 de octubre y que han ocasionado algunas variaciones en los sectores más problemáticos para los consumidores valencianos.

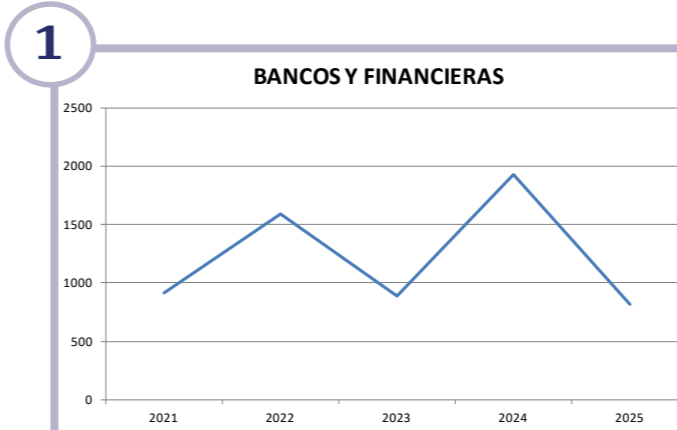
Los consumidores valencianos han acudido a AVACU para hacernos llegar sus consultas y dudas sobre consumo y, en el caso de los asociados, realizar la correspondiente reclamación ante la empresa o entidad con la que han tenido algún problema, bien por que esta no haya cumplido con lo ofertado o contratado, por no estar de acuerdo con la solución ofrecida al conflicto...

De las consultas y reclamaciones totales recibidas, **más de un 35 % las acaparan los 5 principales sectores**, que durante este primer semestre, manteniendo en cierta medida la tendencia de los últimos meses, han sido: Bancos y financieras, Seguros, Viajes, Electricidad y Vehículos.

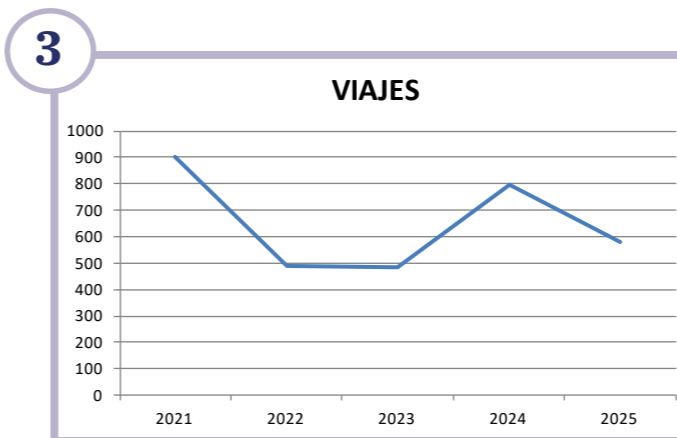
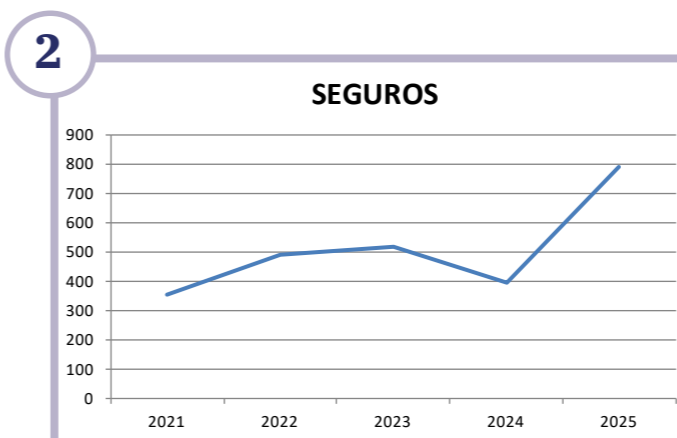
Como viene ocurriendo en los últimos meses, **sectores que tradicionalmente acaparaban más consultas y reclamaciones, como pueden ser Telecomunicaciones y Vivienda, han visto reducidas sus cifras**, en favor de estos otros, aunque siguen siendo habituales las quejas sobre facturación e incumplimientos de las condiciones de la contratación en el sector de las Telecomunicaciones y sobre defectos de construcción y contratos de compra, incidencias dentro de las comunidades de propietarios y contratos de arrendamiento en el de Vivienda.



Se mantiene la tendencia en cuanto que el sector de **Bancos y Financieras** sigue siendo el que más consultas y reclamaciones acapara, principalmente por cargos fraudulentos y cobro de gastos y comisiones.



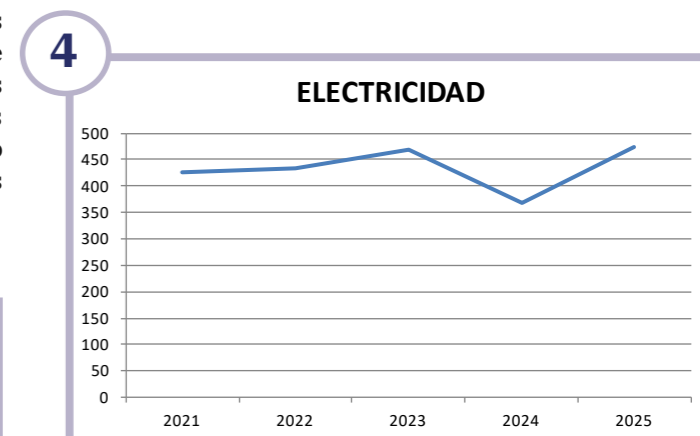
Sube al segundo lugar el sector de **Seguros**, que prácticamente duplica sus cifras con respecto al mismo periodo del año anterior, y en el que, como ya hemos comentado, tras la dana se han incrementado las dudas relativas a la tramitación y resolución de expedientes ante el Consorcio de Seguros y que han originado, en algunos casos, tener que presentar reclamaciones ante este organismo, además de los problemas y consultas relacionadas con las coberturas de siniestros contratados por los usuarios, la renovación de la póliza y el incremento de la prima o la demora en la resolución de expedientes incoados ante seguros.



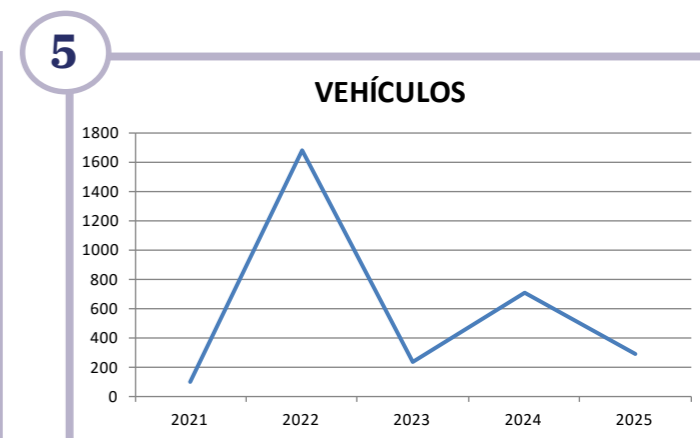
**DURANTE ESTE PRIMER SEMESTRE, HEMOS RECIBIDO EN AVACU MÁS DE 8.300 CONSULTAS Y RECLAMACIONES, LAS PRINCIPALES POR TEMAS RELACIONADOS CON BANCOS Y FINANCIERAS**

En tercer lugar, el sector de **Viajes** ha recogido quejas retrasos y cancelaciones, no solo en el sector aéreo sino también el ferroviario, especialmente tras el gran apagón sufrido en abril, además de las reclamaciones habituales relacionadas con los pagos extras por servicios como el equipaje de mano o la pérdida o daños sufridos en el equipaje facturado.

Estos seis primeros meses del año vuelve a colarse entre los cinco principales sectores el de **Electricidad**, por problemas relacionados con contratación y cambio de compañía de forma fraudulenta, no solicitados voluntariamente por los usuarios, así como posibles compensaciones por cortes de suministros sobrevenidos (en especial, el apagón del pasado mes de abril), dudas respecto a la facturación y las relacionadas con las modalidades de contratos existentes.



Por último, cierra este *top five* de sectores más problemáticos para los valencianos el sector de **Vehículos**, principalmente por consultas y reclamaciones vinculadas a la compra de coches de segunda mano en lo relativo sobre todo a defectos surgidos y la cobertura de la garantía legal, compraventas que se dispararon tras la dana de octubre.



# ALIMENTACIÓN Y SALUD

## La importancia del sueño y el descanso para tu salud

En nuestra sociedad actual, donde predominan la actividad y productividad constantes, descansar adecuadamente parece que ha pasado a un segundo plano. Sin embargo, **dormir bien y descansar las horas necesarias** son esenciales para nuestra salud física, mental y emocional.

La **calidad del sueño** no solo depende del tiempo que estemos durmiendo, sino también de en qué condiciones lo hagamos. Un descanso de calidad es aquel que nos repara. Por ello, es importante tener unos **rituales** para irnos a dormir, evitando comidas pesadas antes de acostarnos, la cafeína y el uso de pantallas. Además, si no descansamos correctamente y nos saltamos horas de sueño, se altera nuestro ánimo y perdemos concentración.

Dormir no es simplemente cerrar los ojos y desconectar. Un **buen sueño reparador y un descanso adecuado...**

- mejora nuestra calidad de vida y nuestro ánimo, reduciendo el estrés
- nos ayuda a mantener un peso saludable y a reducir problemas de salud, como la diabetes o enfermedades del corazón
- fortalece nuestro sistema inmunológico
- consolida nuestra memoria, nuestros recuerdos y nuestros aprendizajes
- aumenta nuestro rendimiento físico



¿Cómo podemos saber que no estamos descansando bien?

- nos sentimos cansados incluso después de haber dormido bastantes horas
- nos cuesta conciliar el sueño
- nos despertamos varias veces durante la noche

## Talleres de consumo AVACU

Talleres destinados a niños y jóvenes, con los que se pretende acercarles a distintas situaciones que les ayuden a desarrollar un consumo responsable y crítico, a través de juegos y actividades, adaptados a la edad del alumnado.

Conocer sus derechos y deberes como personas consumidoras desde edades tempranas les ayudará a ser consumidores responsables en el futuro

### Hábitos saludables y seguridad alimentaria



#### ACTÍVATE Y COME SANO

Consejos para una alimentación y unos hábitos saludables



#### DESCUBRIENDO LA ETIQUETA DE LOS ALIMENTOS

Etiquetado y seguridad alimentaria

### Medioambiente



#### CUIDA TU PLANETA

Aprende a reciclar y a proteger el medioambiente



#### CADA GOTA CUENTA

Consejos para un uso responsable del agua

### Internet y redes sociales



#### NO DEJES QUE EL MÓVIL CONTROLE TU VIDA

Uso responsable de dispositivos móviles y redes sociales

### Consumo responsable



#### CONOCE TUS DERECHOS

Derechos y obligaciones de una persona consumidora responsable



#### CONSUMO RESPONSABLE Y ACTIVO

Tu participación suma



#### NOTICIAS FALSAS

Sé crítico con la información que recibes



#### PEQUEÑOS AHORRADORES

Educación financiera para niños



#### LA PUBLICIDAD

La decisión es tuya

### Talleres escolares gratuitos

Para más información, envíanos un email a

[formacion@avacu.es](mailto:formacion@avacu.es)

Síguenos en



# Anteproyecto de Ley de Consumo Sostenible: ¿en qué afecta al consumidor?

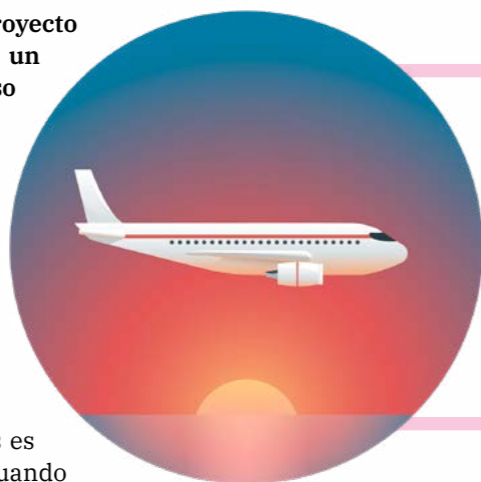
El Gobierno ha presentado un anteproyecto de ley con el objetivo de promover un consumo más responsable y respetuoso con el medioambiente. Entre sus principales novedades destaca una medida que busca reducir la huella de carbono en los desplazamientos, especialmente en los vuelos.

### Prohibición de publicidad de vuelos con alternativas menos contaminantes

Una de las novedades más relevantes es la prohibición de publicitar vuelos cuando exista una opción de transporte más sostenible y que tenga una duración no superior en 2 horas y media respecto a la del vuelo. Esto significa que las aerolíneas y agencias de viajes no podrán promocionar vuelos que sean mucho más contaminantes si hay una alternativa más ecológica y cercana en tiempo de viaje. La idea es que los consumidores puedan tomar decisiones informadas y opten por opciones más respetuosas con el medioambiente, como trenes o autobuses, cuando sean viables.

### Otros aspectos de interés

El anteproyecto también incluye medidas para mejorar la información y protección de los consumidores en temas de sostenibilidad. Por ejemplo, se busca que los productos y servicios tengan etiquetas claras que indiquen su impacto ambiental, facilitando así decisiones de compra más responsables. Además, se promoverá la reparación y reutilización de productos, fomentando una economía circular que reduzca el desperdicio y el consumo excesivo.



LA LEY BUSCA QUE EL CONSUMIDOR PUEDA ELEGIR PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE RESPETEN EL MEDIOAMBIENTE SIN QUE ELLO SUPONGA UN COSTE ADICIONAL O UNA DESVENTAJA INJUSTA

Otra novedad importante es la regulación de prácticas comerciales para evitar el *greenwashing*, es decir, que las empresas hagan afirmaciones engañosas sobre la sostenibilidad de sus productos. Esto ayudará a que los consumidores puedan confiar en la información que reciben y tomar decisiones más conscientes.

En resumen, este anteproyecto apuesta por un consumo más responsable, protegiendo tus derechos y promoviendo un planeta más saludable para todos, un paso importante hacia un futuro más sostenible.

ESTA LEY IMPLICA PARA EL CONSUMIDOR UNA MAYOR TRANSPARENCIA Y OPCIONES MÁS SOSTENIBLES EN TUS COMPRAS Y DESPLAZAMIENTOS



## CONTRATAR POR TELÉFONO: CONSEJOS BÁSICOS

Contratar vía telefónica es una manera cómoda, directa y rápida de acceder a productos y servicios, como electricidad, seguros, internet o telefonía, pero también puede conllevar unos riesgos si no conocemos bien qué debemos tener en cuenta y qué pasos seguir. Estos son algunos de los puntos clave en que debes fijarte cuando realices una contratación a través del teléfono.

- Define tus necesidades y compara entre diferentes compañías los servicios que cada una te ofrece y que mejor se vayan a adaptar a lo que estás buscando, no fijándote únicamente en el precio, sino también en servicios alternativos que puedan facilitarte.
- Identifica la empresa o compañía: especialmente si recibes la llamada, es importante que verifiques que la empresa es la correcta y que nunca facilites tus datos si no estás seguro de quién te está llamando.
- Evita prácticas abusivas y llamadas agresivas, en las que te sientas presionado o en las que no te ofrezcan información clara.
- Una vez que estés seguro de la empresa, ten a mano los datos que vas a necesitar: DNI, número de cuenta, correo electrónico, teléfono...
- Durante la llamada, escucha atentamente y pide que te expliquen todo claramente: precios, duración del contrato, renovación, posibles penalizaciones, condiciones...

- Pregunta por ofertas o promociones, dejando bien claro la duración, el coste y la renovación de las mismas.

- Infórmate también de posibles penalizaciones por baja anticipada, cambios en el servicio...

- Pide siempre que te envíen las condiciones del contrato por escrito. El contrato se dará por válido cuando, durante la llamada, que quedará registrada en la compañía, des tu consentimiento explícito.

- Recuerda que tienes 14 días naturales para desistir y cancelar el contrato sin penalización y sin tener que explicar el motivo de dicha cancelación.

### ¿Cómo puedo reclamar si tengo algún problema?

Como hemos comentado, es importante que solicites el contrato por escrito o, al menos, tengas un número de referencia del mismo, además de otra documentación que pudiera ayudar en la posible reclamación: publicidad, mensaje de texto, correo electrónico...

Acude a un organismo de consumo, como AVACU, donde podremos asesorarte antes de firmar cualquier contrato y también informarte sobre cómo actuar y qué pasos seguir en caso de que necesitaras reclamar.

# TEST DEL consumidor responsable

¿Eres un consumidor responsable? ¿Conoces tus derechos y los ejerces ante un problema en un establecimiento? ¿Sabes cómo tramitar las hojas de reclamaciones? ¿Responde nuestro test y descúbrelo!

1. ¿Qué derecho tiene un consumidor al recibir un producto que no coincide con la descripción ofrecida por el vendedor?

- A- Debe aceptar el producto tal como está
- B- Puede solicitar la devolución o sustitución del producto
- C- Solo puede pedir un descuento en el precio
- D- No tiene ningún derecho en este caso

2. ¿Puedo pedir una hoja de reclamaciones en un establecimiento aunque no haya comprado nada?

- A- No, solo los clientes que hayan realizado una compra tienen derecho a pedir las hojas de reclamaciones
- B- Sí, si el establecimiento incumple alguna norma o quiero dejar constancia de una queja por el servicio o trato recibido
- C- Solo la podría pedir en caso de que estuviera el encargado, no los empleados
- D- Podría pedirla pero únicamente de manera online, al no tener tique o factura de compra

3. ¿Qué derecho tiene un consumidor al comprar un producto con un precio incorrecto en la etiqueta?

- A- Debe pagar el precio más alto
- B- No tiene ningún derecho en este caso
- C- Solo puede reclamar si el precio es excesivamente alto
- D- Tiene derecho a exigir el precio indicado en la etiqueta

4. ¿Qué debe hacer un consumidor si detecta prácticas comerciales desleales?

- A- Denunciar la práctica ante las autoridades competentes
- B- Aceptar las condiciones impuestas por el comerciante
- C- Denunciarlo en redes sociales
- D- Ignorar la situación

5. ¿Qué debe hacer el consumidor después de completar una hoja de reclamaciones?

- A- Entregarla al establecimiento y quedarse con una copia para tramitarla ante un organismo de consumo
- B- Desecharla si no recibe respuesta
- C- Pedir al establecimiento que la envíe a las autoridades
- D- Simplemente rellenarla, no hay que hacer nada más

6. ¿A quién debemos acudir ante un problema en un establecimiento o reclamación no resuelta?

- A- La policía local
- B- El banco del consumidor
- C- Las autoridades de consumo o asociaciones de consumidores
- D- No existe ninguna autoridad competente

7. ¿Qué derecho tiene un consumidor respecto a la garantía de un producto?

- A- Solo tiene garantía si el producto es electrónico
- B- Todos los productos comprados a un profesional tienen una garantía mínima por ley
- C- La garantía solo aplica si el producto es comprado online
- D- No existe garantía obligatoria para los productos

8. ¿Qué derechos tenemos en cuanto a la información sobre los precios de los productos?

- A- Los precios deben ser claros y visibles antes de la compra
- B- Solo deben informarnos del precio después de la compra
- C- No es obligatorio informar sobre los precios de los productos
- D- El vendedor puede decidir si publicita los precios o no

9. ¿Qué derecho tiene un consumidor en lo referente a la protección de sus datos personales al realizar una compra?

- A- No tiene derecho a la protección de sus datos personales
- B- Tiene derecho a que sus datos sean tratados de forma segura y confidencial
- C- Solo tiene derecho a la protección de datos si compra online
- D- Debe aceptar que sus datos sean compartidos sin restricciones

10. Al comprar un producto fuera de España en otro país de la Unión Europea, ¿qué derechos tenemos como consumidores?

- A- No tiene derecho a reclamar si el producto es defectuoso
- B- Solo puede reclamar si el producto está completamente inutilizable
- C- Tiene los mismos derechos que al comprar en su país de origen
- D- Debe aceptar el producto sin garantía

## RESPUESTAS

1-B / 2-B / 3-D / 4-A / 5-A / 6-C / 7-B / 8-A / 9-B / 10-C

*Si has acertado las 10 preguntas* ¡enhorabuena! Eres un consumidor responsable que conoce y ejerce sus derechos. Pero no te relajes. Las normativas sobre protección al consumidor van cambiando y adaptándose a los nuevos tiempos, por lo que es importante mantenerse informado y actualizado. Síguenos en nuestras redes para estar al día y consúltanos cualquier duda o cuestión sobre consumo que pueda surgirse.

*Si has acertado entre 5 y 9*, no está nada mal. Conoces tus derechos, pero puede que no controles del todo algunos aspectos del consumo responsable. Por eso es importante seguir aprendiendo e informándote. En AVACU estamos para ayudarte. ¡No dudes en preguntarnos!

*Si has acertado menos de 5...* ¡ay ay ay! Conocer tus derechos como consumidor es fundamental para poder exigirlos cuando realices una compra, contrates un servicio... Es fundamental que te informes sobre ellos y sepas cómo actuar ante un problema con un establecimiento o entidad. En nuestra revista, página web y redes sociales puedes encontrar consejos y recomendaciones y en nuestras oficinas responderemos a cualquier consulta sobre consumo que quieras trasladarnos.

# 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



## Recicla: hacia un futuro sin residuos



Ya hemos visto en anteriores números de nuestra revista cómo reducir es el primer paso para llevar una vida sostenible y cómo, reutilizando, podemos dar una segunda vida a los envases. El tercer paso es el reciclaje. Cuando reciclamos, convertimos los residuos en nueva materia prima, reduciendo su huella ecológica mientras ahorramos energía.

### ¿Cómo es el proceso de reciclaje?

Tras depositar los residuos en su contenedor de reciclaje correspondiente, posteriormente se transportan hasta las plantas de selección donde se separan por su tipología de material. Desde aquí, cada tipo de residuo toma un camino diferente, adaptado a sus características, hasta llegar a las diferentes plantas de reciclaje, donde se convierten en nueva materia prima.

El reciclaje es más que un acto con impacto, representa una filosofía de vida, una forma de ser conscientes del impacto que nuestras decisiones tienen en el medioambiente y de asumir la responsabilidad de protegerlo. Reciclar implica una actitud proactiva que busca reducir, reutilizar y revalorizar los materiales que ya no necesitamos.

### ¿A dónde van a parar los envases?

Una vez clasificados los envases que tiramos en el contenedor amarillo por su composición, se trasladan, según su tipo de material, a recicladores que los convierten en materia prima reciclada con la que fabricar nuevos envases y productos.

### ¿Qué se puede reciclar?

Para poder obtener todos los beneficios del reciclaje, es necesario hacerlo bien. Debemos conocer qué se puede reciclar y qué no para separar correctamente. A continuación, te detallamos los materiales reciclables más comunes de nuestro día a día.

#### Briks y envases de madera

¿Sabías que con 6 briks puede hacerse una caja de zapatos? Reciclar los briks de leche o de zumo es muy sencillo. Tan solo debemos depositarlos en el contenedor amarillo para darles una segunda vida.

Muchas frutas y verduras las puedes adquirir en cajas de madera. También los vinos y algunas bebidas espirituosas se pueden comprar en este tipo de envases. Pueden ser muy útiles reutilizándolos como elementos de almacenaje pero si quieres reciclarlos su contenedor será el amarillo.



#### Envases de papel y cartón



Todos los materiales de papel y cartón deben ir al contenedor azul para ser reciclados y ayudar a reducir la sobreexplotación de los recursos naturales. Algunos de estos materiales son: revistas, periódicos viejos, cajas de cereales, cajas de zapatos, papel de envolver, cuadernos...

#### Otros residuos

Hay otros muchos productos y residuos que también se pueden reciclar gracias a los puntos limpios, por ejemplo, estos: electrodomésticos, aparatos electrónicos, bombillas, aceites usados, muebles... La ropa también es reciclable, simplemente tienes que llevarla a los puntos habilitados para ello.



#### Envases de plástico

El plástico tarda muchos años en degradarse, por lo que es importante reducir su impacto limitando su consumo, reutilizando los envases siempre que se pueda y reciclándolos cuando ya no nos sean útiles.

Para reciclar el plástico correctamente es fundamental depositar en el contenedor amarillo solo estos envases reciclables: botellas de plástico; bote de detergente, champú, gel, etc.; las bolsas de patatas; tapas y tapones de plástico; bolsas de plástico (excepto las bolsas de basura); tarrinas y tapas de yogurt...



#### Latas



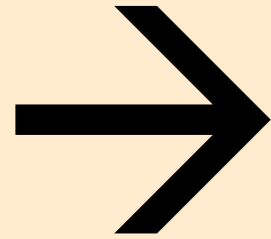
Este tipo de envase está siempre presente en nuestra cocina. ¿Quién no tiene una lata de refresco o de conservas en el frigorífico? Las latas están compuestas de aluminio y se pueden reciclar un número ilimitado de veces... ¡al contenedor amarillo!

#### Vidrio

Este material se puede reutilizar mediante un proceso de lavado de desechos o a través de su fundición y puede ser reciclado al 100% una cantidad indefinida de veces. Para ello, debemos separar el vidrio del resto de materiales y depositarlo en el contenedor verde. Recuerda que en este contenedor solo debemos tirar: botellas de vidrio (vino, cava, etc.), frascos de vidrio (como perfumes o colonias), tarros de alimentos (mermeladas, conservas, etc.).



# 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**

**Hola, estoy en Basilea para coger un vuelo de vuelta a Valencia y me lo han cancelado. Desde la compañía nos reubican en un vuelo dos días después sin ofrecernos otras alternativas, pero únicamente asumen el gasto de una noche de hotel y de un día de comidas. ¿Qué puedo hacer?**

## AVACU RESPONDE

Atendiendo a lo establecido en la normativa europea, en casos de cancelación se podrá optar por el reembolso del billete, lo que implicaría que el viajero debería buscar cómo llegar a su destino, aceptar la reubicación en el siguiente vuelo disponible o aceptar una viaje alternativo para llegar a destino propuesto por la compañía. En todo caso, y si se opta por esa reubicación y la misma no se va a producir hasta pasados dos días, todos los gastos de alojamiento, manutención y transporte deberán ser asumidos por la compañía, por lo que si inicialmente no lo hacen, se deberá pedir factura y guardar tique de todo lo que se asuma para, posteriormente, reclamar el reembolso de esos gastos asumidos junto con la indemnización prevista en el Reglamento para cancelaciones, que en este caso ascendería a 250 €.

**Buenos días. A raíz de la DANA y demás problemas derivados de fenómenos meteorológicos, a la hora de contratar un seguro de hogar, ¿qué se debe tener en cuenta? Gracias.**

## AVACU RESPONDE

Lo normal es que dentro de las coberturas contratadas en un seguro de hogar básico queden incluidos siniestros ocurridos por fenómenos meteorológicos, como la lluvia, el viento, la nieve o el granizo. Sin embargo, estas coberturas suelen estar sujetas a limitaciones, como que en caso de la lluvia no se superen los 40 m<sup>3</sup> o que se tenga que superar una intensidad mínima de 70/80/90 km/h en caso del viento, por lo que si se quiere disponer de un seguro más específico donde esos daños climáticos dispongan de unas coberturas más amplias y con menos limitaciones, deberemos expresamente negociar o solicitarlo con la compañía, siendo lo más recomendable siempre realizar una comprobación previa de condiciones, limitaciones y precio con distintas compañías.

En este punto es importante resaltar que existirán siniestros que nunca van a ser asumidos por las compañías, como los sufridos tras la DANA. En esos casos, siempre van a derivar la tramitación del siniestro al Consorcio de Seguros.

Respecto a cuáles son los consejos que un usuario debe tener en cuenta antes de contratar un seguro de hogar:

1. Valorar correctamente el importe que se quiere asegurar de la vivienda, tanto el continente como el contenido, con el fin de evitar situaciones como de infra seguro.
2. Conocer cuáles son las condiciones generales y particulares de la póliza que se quiere contratar, conociendo las limitaciones y exclusiones vinculadas a las coberturas esenciales y solicitando la inclusión de coberturas específicas que queramos incluir, como un seguro de mascotas, el importe de la responsabilidad civil o de la asistencia jurídica o servicios como el llamado «manitas».
3. Conocer los canales de comunicación con la compañía, tanto para casos en los que haya que comunicar un siniestro (para hacerlo siguiendo sus exigencias de tiempo y forma) como para comunicar cualquier tipo de consulta o reclamación con el servicio de atención al asegurado.
4. Siempre comparar todos los aspectos esenciales con diversas compañías, para finalmente elegir aquel que se ajuste a las necesidades que cada uno tenga en su vivienda.

## DEVOLUCIÓN DE COMPRA ONLINE

Una de nuestras asociadas adquirió, a través de una conocida plataforma *online*, un mando de videoconsola de color morado. Sin embargo, al recibir el pedido y comprobar que, a pesar de que la caja correspondía al mando de dicho color, la misma contenía uno diferente, procedió a contactar con el servicio de atención al cliente de la empresa para comunicarles la incidencia, solicitándoles el reembolso de su pedido. El problema se planteó cuando, al recibir el pedido devuelto por nuestra asociada, desde la empresa le comunicaron, para su sorpresa, que no aceptaban la solicitud de reembolso, alegando que el mando enviado para la devolución no era el correcto. Por ello, acudió a AVACU, desde donde procedimos a presentar la pertinente reclamación con el fin de exponer los hechos ocurridos, siéndonos comunicado posteriormente por nuestra asociada que desde la empresa habían procedido a efectuarle el reembolso de su pedido.

## REPARACIÓN DEL PAVIMENTO DE ACERA

Nuestro asociado presentó una instancia ante el ayuntamiento de su municipio para solicitar la reparación del pavimento de la acera en la que se encuentra su vivienda, al estar agrietada a causa del levantamiento de varios árboles. Al no ser atendida su solicitud, desde AVACU se presentaron varios escritos al ayuntamiento, viéndonos obligados, ante la falta de respuesta, a trasladar el expediente al Síndic de Greuges solicitándoles su intervención. Finalmente, tras una larga espera, nuestro asociado nos comunicó que desde el ayuntamiento habían procedido a realizar la reparación de la acera.

## CAMBIO DE CONTRATO FRAUDULENTO

Nuestro asociado contactó con nosotros porque recibió una llamada de una comercializadora de luz y gas en la que le indicaron que desde su actual compañía se había procedido a trasladar sus datos a esta nueva empresa, ya que iban a dejar de comercializar sus suministros contratados en una segunda residencia de su propiedad. En la llamada le confirmaron todos sus datos personales y de facturación, indicándole que únicamente debía ratificar su nuevo contrato, por lo que nuestro asociado no desconfió. Sin embargo, se puso en contacto con su comercializadora, quienes le informaron de que se trataba de un cambio de contrato fraudulento, pues no iban a modificar sus contratos. Desde AVACU procedimos a ponernos en contacto con la comercializadora no solicitada para trasladarles, en tiempo y forma, el derecho de desistimiento de nuestro asociado, y 48 horas después de recibir nuestra reclamación confirmaron que no tenía a su nombre ningún nuevo contrato vigente.

## PROBLEMAS CON EL SEGURO DE SALUD

Desde AVACU presentamos una reclamación en nombre de un asociado contra una compañía aseguradora, que había dado de baja el seguro médico que nuestro asociado tenía contratado con ellos desde hacía 6 años, ya que al solicitarles un tratamiento para eliminar una piedra en la vejiga que le había sido diagnosticada, la compañía alegó que nuestro asociado había padecido un cáncer hacia 15 años y no había hecho mención al mismo en el cuestionario de salud que le habían realizado antes de la contratación del seguro. Por ello, continuaba la compañía, le era de aplicación el artículo 10 de de la Ley 50/1980 y lo dispuesto en el condicionado, por lo que resolvían el contrato, dejando a nuestro asociado sin cobertura. En esa reclamación inicial se hizo mención tanto al hecho de que el cáncer que nuestro asociado había pasado y superado hacía 15 años, y del que no había vuelto a recaer, no tenía relación alguna con el problema de piedras en la vejiga, haciendo hincapié en lo establecido en este punto en la legislación actual acerca del olvido oncológico y en lo establecido en ese mismo artículo 10 de la Ley, que señala que el tomador de un seguro sobre la vida no está obligado a declarar si él o el asegurado han padecido cáncer una vez hayan transcurridos cinco años desde la finalización del tratamiento radical sin recaída posterior. Una vez transcurrido el plazo señalado, el asegurador no podrá considerar la existencia de antecedentes oncológicos a efectos de la contratación del seguro, quedando prohibida toda discriminación o restricción a la contratación por este motivo.

A pesar de estos argumentos, desde la compañía alegaron que como la contratación se había producido con anterioridad a la entrada en vigor de esta modificación del artículo 10 y del olvido oncológico, nuestro asociado había ocultado dicha enfermedad en el cuestionario y que ello les facultaba a anular la póliza contratada. Ante esta contestación, se procedió a incoar expediente ante la Dirección General de Seguros y Pensiones, organismo que resolvió a favor de nuestro asociado por dos motivos principales: uno, que el cuestionario en el que se basaba la compañía para cancelar el seguro no estaba firmado por nuestro asociado, existiendo por tanto un defecto de forma por el que no se podría acreditar que el mismo fuera cumplimentado con conocimiento por parte del asegurado; y dos, al no existir correlación alguna entre el cáncer sufrido y la enfermedad diagnosticada a nuestro asociado. Tras esta resolución, nuestro asociado recibió una comunicación por parte de la compañía, informándole de que iban a asumir los gastos médicos del tratamiento de la cistolitotomía.



# CONSUMO DE PRODUCTOS FRESCOS, LOCALES Y DE TEMPORADA: BUENO PARA TU SALUD, EL MEDIOAMBIENTE Y LA ECONOMÍA

## Beneficios para tu salud:

- Mayor valor nutricional
- Mayor frescura y sabor
- Más durabilidad y calidad

## Beneficios para el medioambiente:

- Reducción de impacto ambiental: menos huella de carbono y menos emisión de gases de efecto invernadero
- Menos envases y embalajes
- Fomento de la biodiversidad local

## Beneficios económicos y sociales:

- Apoyo a la economía y al empleo local
- Precios más económicos



# AVACU EN LOS MEDIOS



23 de julio

Inquilinos de renta antigua: ¿qué pueden hacer si el propietario decide echarlos?

1

4 de junio

Debate imposible: el peligro de las redes sociales

99.9 plazaradio

13 de junio

Julián Tío Barraca, nuevo director de Avacu

valenciaplaza

6 de agosto

Estafas vacacionales: Qué hacer cuándo reservas un apartamento falso

Antena 3

25 de julio

Los consejos imprescindibles antes de salir de vacaciones: "Llévalo todo contigo y reclama por escrito"

COPE

12 de junio

Julián Tío, portavoz de AVACU, denuncia que las nuevas medidas impulsadas por la UE suponen un retroceso en los derechos de los consumidores y complican aún más volar en avión

COPE

3 de julio

¿De qué se quejan los valencianos? Las reclamaciones relacionadas con las coberturas y la tramitación de seguros se disparan respecto al año anterior debido a los efectos de la dana

LAS PROVINCIAS

8 de julio

FGV reúne al Comité de Clientes para evaluar la recuperación de Metrovalencia tras las inundaciones

VALENCIANEWS

3 de julio

La Asociación Valenciana de Consumidores y Usuarios (Avacu) hace balance de los problemas de consumo en la primera mitad de 2025

CADENA SER



29 de junio

Plantar cara a la reduflació

à

14 de junio

Consumidores, vecinos, sindicatos y exdirigentes reclaman tolerancia cero a la corrupción tras el escándalo en el PSOE, advierten del daño reputacional y piden medidas más contundentes del Gobierno

Levante

26 de agosto

Vuelta al cole: en caso de tener que comprar, lo más importante es planificar lo que realmente vamos a necesitar y comparar en diferentes establecimientos

ONDA CERO



25 de agosto

Hem de fer una comparació d'ofertes, de descomptes...

à

31 de julio

La realidad de la microeconomía Dejemos de vender humo y trabajemos porque los hogares recuperen poder adquisitivo

LAS PROVINCIAS

13 de junio

Julián Tío Barraca, nou director d'AVACU

europapress.es

# ¿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)



**AVACU**

ASOCIACIÓN VALENCIANA DE  
CONSUMIDORES Y USUARIOS

**CECU**

Alicante  
C/Juan Bautista Lafora 3 entrepl.

Valencia  
C/Dr. Sumi 28 bajo

Castellón  
C/Sanahuja 68 entresuelo A