

Todo Consumo

AVACU ASOCIACIÓN VALENCIANA DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

Nº 86
dic 2025



Especial AVACU

Protegiendo a nuestros menores en la era digital

Medioambiente

TRUCOS DE LIMPIEZA SOSTENIBLES

Salud

Envejecimiento activo y saludable

De interés

Planes de pensiones: el espejismo fiscal que puede salir caro



Fernando Móner
Presidente de AVACU

EDITORIAL

Sorprendente final de año...

... y no porque hayan aterrizado extraterrestres (creo que es de lo poco que nos falta), sino por la agenda de trabajo tan intensa que estamos teniendo dentro de la organización, las decenas de eventos, los cambios políticos en el ámbito autonómico (no sabemos si a la hora en que leáis este editorial, también se habrán forzado en el ámbito nacional), etc.

Pero, en estos días, quiero centrarme en tres cosas. La primera es aprovechar para deseáros una felices fiestas y un año 2026 que progrese adecuadamente (se me quedó de la lectura hace años en las notas de los colegios), donde podamos tener una mayor dosis de armonía social generalizada con la que, sin duda, la mayoría de la población soñamos. En segundo lugar, poner en valor nuestra actividad formativa e informativa, bien a través de jornadas que realizamos (incluso fuera de la Comunitat) o a través de los talleres de formación que, junto con la Generalitat (Educación, Sanidad, Consumo, Participación...) o el Ayuntamiento de Valencia, estamos realizando y que cada año llega a miles de niños, niñas, adolescentes y también adultos. Nuestro objetivo es formar e informar para ayudar a generar actitudes críticas (siempre constructivas) con nuestro entorno. Y, en tercer lugar, la necesidad de seguir pidiendo vuestra colaboración y confianza en un equipo de personas que día tras día cree en lo que está haciendo y en el beneficio social que se genera con su trabajo.

En esta nueva revista podréis conocer algo mejor al nuevo Director de AVACU (Julián Tío), las acciones formativas que realizamos, consejos sobre esos planes de pensiones que nos ofrecen y que en ocasiones no son tan bonitos como se pintan, información sobre el proyecto europeo CONSERWA en el que participamos y un montón de cosas más que creo os pueden interesar. Y, si no, echadle la culpa a la directora de la revista...

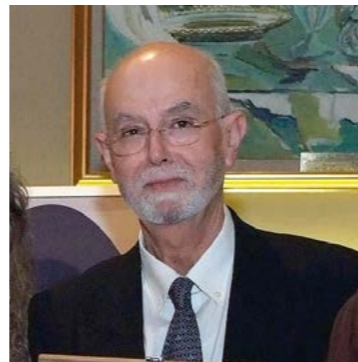
Feliz Navidad y feliz año a todos



In memoriam

Y el tiempo continúa corriendo. Y me da la sensación que incrementando su velocidad. La ley de vida ha vuelto a generarnos un nuevo sobresalto con la noticia del fallecimiento de D. Juan Martorell Briz, quien durante veinte años fue Vicepresidente de AVACU y, sobre todo, un gran defensor de nuestra agricultura, nuestros productos... en definitiva, una persona que apostó por ayudar a los demás desde atalayas sociales y que hoy no solo recibe nuestro recuerdo sino el agradecimiento por toda su labor. Su esposa e hijos estarán más que orgullosos de su legado, que aquí en AVACU ya forma parte de nuestros casi 50 años de historia. ¡Gracias por tanto, Juan! D.E.P.

Fernando Móner



TODOCONSUMO

Nº 86 Diciembre 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

Impresión: DONIMPRESOR

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

Estamos en...

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

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

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



Sumario

4 ENTREVISTAMOS A...

- JULIÁN TÍO, DIRECTOR DE AVACU
- EVA BLASCO, PRESIDENTA DE CEV VALENCIA
- PACO BLASCO, CATEDRÁTICO DE LA UV

16 ALIMENTACIÓN Y SALUD

- ENVEJECIMIENTO ACTIVO Y SALUDABLE

22 ENERGÍA Y MEDIOAMBIENTE

- TRUCOS DE LIMPIEZA SOSTENIBLE

7 ACTUALIDAD

- SONDEO AVACU SOBRE PARTICIPACIÓN
- PROYECTO EUROPEO CONSERWA
- TALLERES DE FORMACIÓN SOBRE USO RESPONSABLE DE DISPOSITIVOS MÓVILES
- CALENDARIOS AVACU
- ESTUVIMOS EN

18 DE INTERÉS

- PLANES DE PENSIONES
- IV FERIA DE CONSUMO RESPONSABLE

24 NUESTROS DERECHOS

- CONSULTAS Y CASOS RESUELTOS
- COMPRA CON CABEZA

14 ESPECIAL AVACU

- PROTEGIENDO A NUESTROS MENORES EN LA ERA DIGITAL

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...

Julián Tío

Director de AVACU



«Para reforzar la protección del consumidor habremos de invertir, y mucho, en formación»

Llegó a AVACU en el año 1995, al Gabinete de Información, desde el cual atendía las consultas y reclamaciones de los consumidores valencianos, en estrecha colaboración con el Gabinete Jurídico. Tras haber estado al frente de dicho gabinete, desde mayo de este año ha asumido las funciones de Director de AVACU. Es, además, portavoz de la asociación ante los medios de comunicación y miembro, en representación de la entidad, de diferentes Comisiones y Consejos de la Comunitat Valenciana.

Tras 30 años en AVACU, ¿qué retos afronta en esta nueva etapa como director de la asociación?

Siempre he pensado que, cuando algo funciona bien, lo mejor es no modificarlo en lo esencial. Desde luego que se puede y se debe pensar en mejorar y optimizar todo para que, en términos de eficiencia y efectividad, podamos ser más en muchos sentidos.

Una de mis grandes ilusiones/ambiciones es conseguir que AVACU llegue todavía a más gente y que todos aquellos consumidores que quieran contarnos algo, que nos lo cuenten y participen para, de esa forma, lograr influir en muchas más cosas de las que podemos influir hoy en día. Creo y confío en la comunicación como canal para mejorar situaciones difíciles.

¿Cómo ha cambiado el perfil del consumidor valenciano en estos años?

Muchísimo. No puedo olvidarme de cuando empecé a atender en el Parterre. La gente que venía a reclamar y a asesorarse no tiene nada que ver con la manera en la que nos relacionamos con los miles de consumidores que se acercan a AVACU a pedir información ahora.

Antes, el perfil era más de personas mayores, que tenían más tiempo libre y se «dedicaban» a esos menesteres de reclamar y asesorarse en consumo. Hoy en día, el perfil es muy distinto: la gente se dirige a nosotros habitualmente por mail o teléfono (en menos medida), la edad media ha bajado considerablemente y suele ser gente más informada en cuáles son sus derechos.

«Una de mis grandes ilusiones o ambiciones es conseguir que AVACU llegue todavía a más gente»

¿Cuáles son los principales problemas a los que se enfrenta el consumidor en su día a día?

Para responderte a eso voy a hablarte de la estadística de AVACU en cuanto a las consultas y reclamaciones que más atendemos en la asociación. Hace años era inamovible el sector vivienda como principal problema para los consumidores, seguido por el de las telecomunicaciones muy de cerca. Mientras que, en la actualidad, el sector bancario copa una parte importante de las reclamaciones y se han incrementado de forma importante todas aquellas que tienen que ver con viajes así como con suministros esenciales (luz, agua, gas). Eso sin dejar de lado las compras online, los intentos de estafas diversos a través de mails o SMS, etc.

Todo ello hace que insistamos en que no podemos bajar la guardia lo más mínimo, debiendo ser muy conscientes de los riesgos que puede generar facilitar información a cualquiera a través del teléfono o vía online.

¿En qué ámbitos cree que debería reforzarse la protección del consumidor?

Para mí, está claro que la protección ha de ser un trabajo previo, es decir, insistir en la formación e información al consumidor para que pueda tomar la decisión más fundamentada posible en base a sus propios intereses.

Para ello, cuantos más conocimientos pueda tener una persona, mejor le permitirá analizar las alternativas posibles y, por lo tanto, le facilitará poder elegir la mejor opción, lo que bajo mi punto de vista es la principal fuerza del consumidor. Por ello, para reforzar la protección del consumidor habremos de invertir, y mucho, en formación. Ese es claramente el camino a seguir.

¿De qué manera pueden y deben colaborar las administraciones públicas con asociaciones como AVACU para mejorar la defensa de los derechos y deberes de los consumidores?

Como adelantaba, entiendo la formación como algo necesario para que los consumidores puedan estar a la altura de lo que demandan hoy en día las relaciones de consumo con las personas y las empresas. Y en ello es donde deben coadyuvar las administraciones públicas, para ir de la mano con asociaciones como AVACU y poder multiplicar el efecto de cada acción que quieran llevar a cabo, porque no cabe duda que, a buen seguro, conseguiremos que llegue a más personas ese mensaje que se pretenda trasladar.

Por eso creo tanto en la participación de todos para conseguir administraciones más próximas y colaborativas, asociaciones más fuertes y consumidores más formados.

«Cuantos más conocimientos pueda tener una persona, mejor le permitirá analizar las alternativas posibles y, por lo tanto, le facilitará poder elegir la mejor opción, lo que bajo mi punto de vista es la principal fuerza del consumidor»



Preguntas exprés a miembros del Consejo Asesor de AVACU

Eva Blasco

Presidenta CEV Valencia

«Necesitamos consumidores bien informados y defendidos»

¿Qué supone para usted pertenecer al Consejo Asesor de una asociación de consumidores como AVACU?

Necesitamos consumidores bien informados, asesorados y defendidos, de ahí la gran importancia de una asociación como AVACU. Como ferviente defensora del asociacionismo en todos los ámbitos de la sociedad, pertenecer al Consejo Asesor de AVACU para mí supone apoyar un proyecto asociativo que creo necesario y que tanto ha aportado y continúa aportando a la sociedad valenciana.

Creo que es necesario que se mantenga un diálogo permanente y fluido entre todos los agentes que representan al consumo, y si bien existe foros y órganos donde dicha interlocución está institucionalizada, creo que el enfoque dado por AVACU a su Consejo Asesor, integrando también a representantes empresariales es altamente enriquecedor.

Paco Blasco

Catedrático de Derecho Civil de la Universidad de Valencia

«Una adecuada defensa de los consumidores es uno de los pilares de un sistema económico de mercado como el nuestro»

¿Qué supone para usted pertenecer al Consejo Asesor de una asociación de consumidores como AVACU?

Para mí, pertenecer a AVACU supone una clara oportunidad de actuar, integrado en una prestigiosa asociación, en la defensa y protección de los derechos de un sector de la población cada vez más débil y vulnerable.



¿Qué cree que puede aportar desde su ámbito personal y profesional?

Considerando que los consumidores son el activo más importante de nuestras empresas, creo que por mi recorrido profesional y mis responsabilidades asociativas al frente de CEV Valencia, puedo aportar la visión empresarial que pone al cliente/consumidor en el centro.

Y a nivel personal, creo que mi firme compromiso con la defensa del interés general, anteponiendo los intereses colectivos a los personales, puede suponer un aporte de valor para una organización como AVACU, que con su labor en defensa de los intereses de sus asociados consumidores contribuye al bien común de toda la sociedad valenciana.



¿Qué cree que puede aportar desde su ámbito personal y profesional?

Como profesor de derecho civil y abogado, no cabe duda que el conocimiento directo de los problemas de los consumidores me enriquecerán personal y profesionalmente; es decir, me hará mejor profesor y mejor abogado. Espero, entonces, poder devolver ese enriquecimiento en conocimiento materializado en la defensa de los consumidores y poder transmitirlo también a mis alumnos. Es decir, hacerles comprender que una adecuada y decidida defensa de la consumidores ante los abusos es uno de los pilares, sine qua non, de un sistema económico de mercado como el nuestro.

ACTUALIDAD

Sondeo AVACU: encuestas y consultas públicas, la forma más habitual de participación ciudadana



El pasado 31 de octubre, presentamos los resultados del sondeo sobre participación activa y consumo responsable, realizado con el objetivo de conocer mejor la experiencia, percepción e interés de los consumidores en la participación activa en su entorno y su conocimiento sobre los derechos y deberes que implica ser un consumidor responsable.

Los resultados del sondeo reflejan un panorama de conocimiento moderado y participación limitada en materia de participación ciudadana. El concepto se conoce bien y se participa en la sociedad en un 31,48 %, mientras que un 27,58 % lo conoce pero nunca ha participado. ¿Y cuál es la forma de participación más conocida por la ciudadanía? Por este orden, las asociaciones vecinales, de consumidores..., las peticiones o campañas ciudadanas y los proyectos de voluntariado social o ambiental.

Las encuestas y consultas públicas destacan como la forma más común de participación. Sin embargo, un 30,17 % declara no haber participado en ninguna acción o actividad. Lo que más motiva para participar es la defensa de derechos e intereses, mientras que la principal barrera sería la falta de tiempo y de información.

En cuanto al consumo responsable, casi un 47 % ha recurrido alguna vez a una asociación de consumidores para resolver un conflicto frente a un 46 % que no lo ha hecho nunca. Al preguntarles por las hojas de reclamaciones, el 42,06 % afirma saber cómo solicitarlas y tramitarlas, pero casi un 30 % muestra desconocimiento o inseguridad. Más de la mitad conoce el procedimiento correcto sobre qué hacer con ellas una vez cumplimentadas. Sin embargo, un 34,6 % lo desconoce, lo que nos indica que, aunque el trámite es relativamente conocido, aún existe algo de confusión.

El informe del sondeo se presentó durante la jornada de AVACU «Conoce, participa, transforma», en la que se abordaron diferentes aspectos de la participación ciudadana de la mano de representantes de entidades sociales, que contaron sus experiencias en el ámbito de la participación.

La mesa redonda, moderada por el director de AVACU, Julián Tío, contó con la participación de José M^a Tomás, presidente de la Fundación por la Justicia, Ana Móner, coordinadora territorial de GEMME, y Juan Antonio Vivar, asesor jurídico y miembro de la Fundació Scout Sant Jordi de la CV.



Estas actividades se han realizado con la colaboración de la Dirección General de Transparencia y Participación de la Generalitat Valenciana. Toda la información en



PROYECTO CONSERWA

LOS CONSUMIDORES DEMANDAN ALIMENTOS MÁS SOSTENIBLES

La Asociación Valenciana está colaborando, desde 2024, con La Unió, organización agraria valenciana, en el proyecto europeo Conserwa, una iniciativa basada en la transición al manejo agroecológico de malezas en diversos sistemas agrícolas y regiones europeas. Dentro de este proyecto, AVACU lidera el Observatorio de Consumidores, en el que participan diferentes asociaciones de consumidores a nivel nacional y europeo, a través del cual hacer llegar las conclusiones del estudio.

Entre las diferentes acciones, hemos realizado un sondeo a consumidores de diferentes países europeos para conocer u opinión sobre actitudes generales hacia el medioambiente, diferentes métodos de desmalezado, etiquetado de productos alimentarios agroecológicos... Este sondeo, realizado de enero a mayo de 2025 a 693 consumidores mayores de edad de diferentes países europeos, nos ha dado una visión general del conocimiento por parte de los consumidores de las diferentes técnicas de deshierbe y su aplicación en los cultivos, además de datos sobre el consumo de alimentos agroecológicos producidos mediante estos métodos, el etiquetado de estos alimentos. Estos son algunos de los resultados más relevantes:

- Conocimiento limitado, pero interés creciente

Las técnicas de deshierbe agroecológico (AWM) siguen siendo un concepto lejano para la mayoría de los consumidores. Solo un 13,7 % afirmó tener una idea clara sobre ellas. Sin embargo, tras una breve explicación, el 80,6 % se mostró total o parcialmente a favor de estas prácticas, y apenas un 2,6 % expresó rechazo.

- ¿Probarían alimentos producidos con estas técnicas?

La respuesta es sí. Los encuestados mostraron una actitud positiva: más del 45 % consumiría de forma regular alimentos cultivados mediante técnicas agroecológicas. Esto indica una buena disposición a incorporar estos productos en su dieta habitual.

- ¿Estarían dispuestos a pagar más?

Casi la mitad de los participantes aceptaría pagar hasta un 10 % más por productos cultivados con métodos de deshierbe agroecológico. Un 26 % pagaría entre un 10 % y un 25 % más, y solo un 2 % llegaría a pagar hasta un 40 % adicional. Por otro lado, un cuarto de los consumidores no estaría dispuesto a pagar un extra.

AUNQUE EL CONOCIMIENTO SOBRE LAS TÉCNICAS AGROECOLÓGICAS AÚN ES LIMITADO, EXISTE UNA CLARA DISPOSICIÓN A PROBAR ESTOS PRODUCTOS E INCLUSO A PAGAR UN POCO MÁS POR ELLOS. LA CLAVE ESTÁ EN SEGUIR INFORMANDO Y ACERCANDO ESTAS PRÁCTICAS AL PÚBLICO GENERAL.

Reunión del Proyecto Conserwa en Valencia

Los días 24 y 25 de noviembre La Unió celebró en Valencia un encuentro entre los participantes del proyecto Conserwa, que reunió a los representantes de los diferentes países europeos (Chipre, Francia, España, Finlandia, Rumanía, Portugal, Italia...), para actualizar el estado del proyecto y compartir los pasos siguientes a dar en cada uno de los grupos de trabajo, y que contó en su inauguración con las directora general de Producción Agrícola y Ganadera, M^a Àngels Ramón-Llin.

Por parte de AVACU, como líderes del Observatorio de Consumidores, dimos a conocer algunos de los datos más relevantes del sondeo y establecimos el calendario de las actividades a realizar en los próximos meses.



¿Qué opinan los consumidores sobre los alimentos y cultivos agroecológicos?

Las técnicas de deshierbe agroecológico (AWM) son un tema distante y complejo para los consumidores: solo el 13,7 % dijo tener una idea clara sobre ellas.

13,7 %

Tras una breve explicación sobre en qué consisten...

80,6 %

se mostró totalmente o parcialmente a favor.



2,6 %

se declaró algo o totalmente en contra.

¿Estaría dispuesto a pagar más por un producto cultivado mediante técnicas de deshierbe agroecológico?



· Casi la mitad aceptaría pagar **hasta un 10 % más**

· Solo un 2% llegaría a pagar hasta un 40% más

· Un 26% pagaría entre un 10% y un 25% más



Un cuarto de los consumidores no pagaría un extra por ellos.

Los encuestados se mostraron a favor de probar alimentos producidos mediante estas técnicas

más de un 45 %

los consumiría de manera regular.



Prácticas más valoradas



· Herbicidas naturales

· Mejora de cultivos con métodos tradicionales



· Deshierbe mecánico

· Bioherbicidas

Prácticas menos aceptadas



· Pulverizar herbicidas en todo el campo

· Uso de organismos modificados genéticamente (OGM)



· Métodos poco conocidos como espuma caliente, fuego o láser



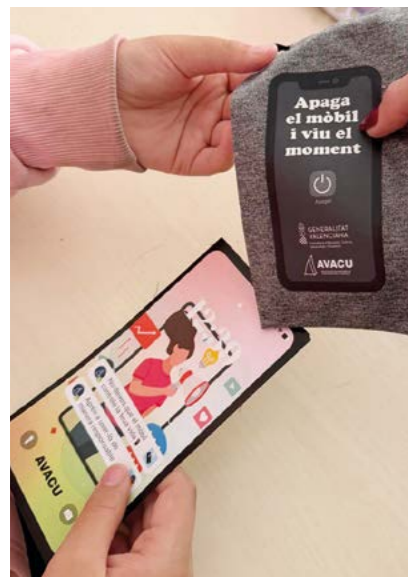
Educación y AVACU vuelven a formar al alumnado de la Comunitat en el uso responsable de dispositivos móviles

Continuando con la iniciativa que comenzamos el pasado año, AVACU y la Conselleria de Educación, Cultura, Universidades y Empleo han renovado este año la realización de **talleres formativos en materia de uso responsable de dispositivos móviles** en diferentes centros educativos de la Comunitat Valenciana.

Onda, Nules, Alicante, Villena, Torrevieja, Denia o Valencia son algunas de las localidades en las que, durante los meses de noviembre y diciembre, se han impartido estos talleres 63 en total, a alumnos de 5º y 6º de primaria y 1º y 2º de E.S.O., con el objetivo de educar sobre un **uso responsable, saludable y seguro** de los dispositivos móviles e identificar los riesgos que un mal uso de los mismos conlleva.

A través de este taller y sus actividades participativas, se proporciona al alumnado diversas estrategias prácticas para que utilicen la tecnología de manera segura, ética y equilibrada, promoviendo así un entorno digital más positivo y saludable para todos.

Que tomen conciencia de los riesgos derivados de un uso excesivo e indebido de sus dispositivos móviles, tanto en su salud física como mental y promover en ellos un respeto **a la hora de utilizar las redes sociales son los principales objetivos que no solo a través de estos talleres sino que como sociedad debemos marcarnos.**



¿CÓMO VAS A ORGANIZARTE EL AÑO? ¡ELIGE TU CALENDARIO!

Disponibles en de pared, de sobremesa o de bolsillo. Reserva el tuyo llamándonos al 96 351 66 44 o enviándonos un correo electrónico a avacu@avacu.es

*Hasta agotar existencias



ESTUVIMOS EN

20
noviembre

Corredor Mediterráneo

Fernando Móner y Julián Tío asistieron al 8º y último Acto Empresarial por el Corredor Mediterráneo, impulsado por la Asociación Valenciana de Empresarios (AVE), que se celebró en el Roig Arena y que congregó a más de 2.500 empresarios y representantes de la sociedad civil española.

13
noviembre

25 aniversario Museo Príncipe Felipe

Inma Galdón acudió a la celebración del 25 aniversario del Museo de las Ciències Príncipe Felipe de Valencia, todo un referente en el ámbito de la ciencia a nivel internacional y un orgullo para nuestra ciudad.

12
noviembre

Premios FEDACOVA

AVACU acudió a la IV edición de los Premios FEDACOVA que reconocen el trabajo y compromiso de empresas del sector agroalimentario valenciano, en una gala que tuvo lugar en la Fundación Bancaja.

29
octubre

Jornada Redes Sociales e Infancia

AVACU acudió a la jornada Exposición a redes sociales e infancia y adolescencia en la Universidad CEU Cardenal Herrera, en la que diferentes expertos nos hablaron sobre los riesgos, la protección y los delitos de los menores en la red, así como de la madurez en la adolescencia y la importancia de una evaluación neuropsicológica en menores infractores.

24
octubre

Premios Comercios sostenibles

Fernando Móner y Julián Tío acudieron a la entrega de reconocimientos a comercios de la ciudad de Valencia que llevan a cabo medidas sostenibles en sus establecimientos.

23
septiembre

Día de la Agricultura Ecológica

Julián Tío participó en la mesa redonda de la jornada del Comité de Agricultura Ecológica de la CV, con motivo del Día de la Agricultura Ecológica de la UE y en la que se presentó la primera Guía de Exportación de Agricultura Ecológica.

10
noviembre

Primer corte de cítricos

Jesús Mora y Julián Tío estuvieron en la V edición del primer corte de los cítricos valencianos, organizado por el Consejo Regulador de la IGP «Cítricos Valencianos» apoyando y dando visibilidad a nuestras naranjas, mandarinas...

25
septiembre

III Foro Energía

Asistimos al III Foro Energía organizado por Prensa Ibérica sobre cambio climático, transición energética, fuentes de energía renovables... en el que expertos del sector abordaron temas de interés sobre la situación de las nuevas energías, comunidades energéticas, etc.

30
septiembre

III Encuentro Socioeconómico

El Comité Económico y Social de la Comunitat Valenciana celebró el III Encuentro Socioeconómico de nuestra Comunitat, bajo el título Impacto de las Tecnologías y de la Comunicación en la sociedad.

5
noviembre

Aniversario de la OCU

El presidente de AVACU estuvo presente en el acto de celebración del 50 aniversario de la organización de consumidores OCU en Madrid, junto con otras asociaciones de consumidores y usuarios de ámbito estatal como CECU, UNAE, Hispacoop, FUCI...

30
septiembre

Aniversario Valencia Plaza

El grupo Valencia Plaza celebró su 15 aniversario en el Roig Arena, con la presencia de más de 1.300 representantes del mundo político, de la sociedad civil, del deporte, de la economía... Julián Tío e Inma Galdón quisieron celebrar con ellos este día tan especial.

27
octubre

Plan Notarial de Emergencias

AVACU acudió a la presentación del Plan Notarial de Emergencias ante Catástrofes en el Colegio Notarial de Valencia, una iniciativa nacional para reforzar el compromiso del notariado español en momentos de emergencia, como catástrofes naturales.

19
septiembre

Punto de Información Móvil de AVACU

El pasado 19 de septiembre AVACU llevó su **Punto de Información Móvil**, a una de las tiendas *masymas* de la ciudad de Valencia. En él, dentro de las actividades realizadas por nuestra asociación con la subvención de la Concejalía de Participación, Acción Vecinal y Pedanías del Ayuntamiento de Valencia, seguimos ofreciendo a los consumidores las últimas publicaciones y materiales sobre consumo responsable, etiquetado, alimentación, participación, reciclaje... Nos visitó la concejala de Participación, Acción Vecinal y Pedanías, Dña. Julia Climent, junto a José Juan Fornés, director general de *masymas*, y Fernando Móner.



PROTEGIENDO A NUESTROS MENORES EN LA ERA DIGITAL

El pasado mes de marzo, el Consejo de Ministros aprobó un nuevo Proyecto de Ley Orgánica para la protección de las personas menores de edad en los entornos digitales, marcando un hito en la defensa de la infancia frente a los riesgos tecnológicos. Estas son algunas de las principales medidas que se incluyen:

- **Controles parentales obligatorios en los dispositivos.** Móviles, tabletas, ordenadores, consolas, televisores inteligentes... deberán incorporar un sistema de control parental activado por defecto, y un etiquetado informativo sobre los riesgos del uso digital para menores.
- **Refuerzo legal contra delitos digitales.** Modifica el Código Penal para castigar la creación y difusión de *deepfakes* de carácter sexual o vejatorio que afecten a menores, se endurecen las sanciones contra el *grooming* (acoso y captación de menores en línea) y se introduce la figura de la «orden de alejamiento virtual» para impedir que los agresores contacten con los menores en entornos digitales.

También recoge otras medidas, como la **edad mínima de acceso a redes sociales**, la cual se eleva a los 16 años; una **educación digital desde primaria**, en la que los alumnos reciban formación para identificar bulos, usar internet de forma responsable y proteger su salud mental; y la **responsabilidad compartida**, que se traduce en que las grandes tecnológicas y fabricantes integren medidas de seguridad para proteger a la infancia.

SE BUSCA COMBINAR PREVENCIÓN TECNOLÓGICA Y EDUCACIÓN DIGITAL CON SANCIONES LEGALES MÁS DURAS, ADAPTANDO LA NORMATIVA A LOS RIESGOS ACTUALES DE LA INFANCIA EN INTERNET.

La Asociación Valenciana de Consumidores y Usuarios celebró, el pasado 27 de noviembre en la CEV, una jornada informativa para abordar las novedades de esta Ley para la protección de menores en entornos digitales y los aspectos más importantes que como padres, educadores, instituciones y empresas afectan al uso en el día a día por parte de los menores. En ella, expertos en la materia nos ofrecieron su visión desde sus sectores: educativo, de seguridad, tecnológico y legal.



Uso seguro y responsable del entorno digital

Consejos para ayudar a los menores



PROTEGE TU INFORMACIÓN PERSONAL

No compartas datos como dirección, teléfono, colegio o contraseñas en redes ni chats.

CONFIGURA BIEN LA PRIVACIDAD

Revisa los ajustes de tus redes sociales y apps para controlar quién ve tu contenido.



LIMITA EL TIEMPO DE PANTALLA

Equilibra el uso digital con otras actividades, descanso y tiempo en familia.

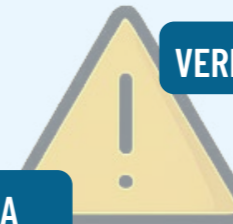
RESPETA A LOS DEMÁS

No difundas mensajes ofensivos, burlas o contenidos que puedan dañar a otros.



PIENSA ANTES DE PUBLICAR

Todo lo que subes puede quedarse en internet. Reflexiona antes de compartir fotos, opiniones o datos.



VERIFICA LA INFORMACIÓN

No todo lo que ves en internet es cierto. Aprende a detectar noticias falsas y contenidos manipulados y no compartas sin verificarlos.

USA LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL CON CRITERIO

Comprende que no todo lo que dice una IA es correcto. Úsala como una herramienta más, no como única fuente.

NO HABLES CON DESCONOCIDOS

En redes o juegos *online*, no aceptes solicitudes ni compartas información con personas que no conoces y nunca quedes con ellos.



DESCONFÍA DE LO QUE PARECE DEMASIADO BUENO

Evita caer en estafas, sorteos falsos o perfiles sospechosos. Consulta siempre con un adulto.

PIDE AYUDA SI ALGO TE INCOMODA

Si ves algo que te preocupa o te hace sentir mal, habla con una persona adulta de confianza.

Envejecimiento activo y saludable



Llegar a la vejez en buen estado de salud es posible **cuidando la alimentación, la actividad física y las relaciones sociales** y siguiendo unas sencillas pautas para prevenir y tratar adecuadamente los problemas de salud crónicos que ocasionan la mayor parte de la discapacidad y la dependencia que padecen muchas personas mayores.

Según la OMS el **envejecimiento activo y saludable permite reducir las desigualdades de salud y mejora las condiciones de vida de las personas mayores**. Para ello se debe actuar en tres aspectos fundamentales: la salud, la participación y la seguridad de las personas mayores.

La **estrategia de envejecimiento activo de la Comunitat Valenciana** crea un marco de referencia para ciudadanos y profesionales sanitarios y sociosanitarios, del sector público o privado, que estructura las actuaciones, programas y recursos para que los ciudadanos envejecan de forma activa, segura y saludable y poder reducir la dependencia y discapacidad que sufren las personas mayores.

¿Qué es el envejecimiento activo?
La Organización Mundial de la Salud define el **envejecimiento activo como el proceso de optimizar las oportunidades de salud, participación y seguridad para mejorar la calidad de vida a medida que las personas envejecen.**



No se trata solo de vivir más años, sino de vivirlos con autonomía, bienestar y sentido de pertenencia.

¿Cuáles son las claves para un envejecimiento activo?

- **Salud física y mental**, en la que se incluye la prevención de enfermedades crónicas, la actividad física regular, una alimentación equilibrada y el apoyo emocional.
- **Participación social**, a través del voluntariado, las redes comunitarias, las actividades intergeneracionales y el acceso a la cultura.
- **Autonomía y seguridad**, en viviendas adaptadas, movilidad accesible, protección frente a abusos y soledad no deseada.
- **Educación continua**, en diferentes ámbitos, especialmente en formación digital.

En resumen, no debemos perder de vista que el envejecimiento activo no solo beneficia a las personas mayores, sino que fortalece el tejido social, reduce costes sanitarios y promueve una ciudadanía más cohesionada. Por ello, impulsar campañas educativas, talleres intergeneracionales y espacios de participación es esencial para construir una sociedad que valore la experiencia y el potencial de sus mayores.



¿Qué podemos hacer para envejecer de manera activa y saludable? Consejos para la población de 65 años o más:

- **Relaciónate siempre que puedas de forma intergeneracional.** La sociedad tiene una oportunidad única para aprovechar las contribuciones que puedes aportar.
- **Participa activamente en tu comunidad y en las redes de tejido social** mediante asociaciones, etc. Tus aportaciones son clave para mejorar el entorno local.
- **Actívate físicamente.** Sal de casa, realiza caminatas o cualquier otra actividad física que suponga de 150 a 300 minutos de actividad aeróbica, por ejemplo, caminar 30 minutos cinco días o más veces a la semana o incluso sumando periodos más cortos de, al menos, 10 minutos tres veces al día.
- **Programa traslados activos.** Siempre que sea posible, tanto física como espacialmente, trata de desplazarte a pie o en bicicleta.
- **Levántate y muévete.** Evita largos periodos sentado o estando frente a pantallas, realizando pausas activas para combatir el sedentarismo.
- **Apúntate a actividades.** Muchos de los municipios ofrecen ofertas culturales y para tiempo de ocio que pueden ser interesantes para ti donde, además, entrarás en contacto con un grupo que tiene los mismos intereses.

Fuente

Planes de pensiones: el espejismo fiscal que puede salir caro



UN PLAN DE PENSIONES ES UN PRODUCTO FINANCIERO QUE PERMITE REALIZAR APORTACIONES PERIÓDICAS O PUNTUALES CON EL OBJETIVO DE AHORRAR PARA LA JUBILACIÓN. EL DINERO APORTADO SE INVIERTE NORMALMENTE EN FONDOS Y PUEDE RECUPERARSE CUANDO SE ALCANZA LA EDAD LEGAL DE JUBILACIÓN O EN CIRCUNSTANCIAS EXCEPCIONALES, COMO ENFERMEDAD GRAVE O DESEMPLEO DE LARGA DURACIÓN.

Durante años, los planes de pensiones se han presentado como la gran herramienta de ahorro para la jubilación, la alternativa o complemento de las pensiones de jubilación, fomentando el ahorro privado con beneficios fiscales atractivos para el ahorrador que durante años guarda para su retiro. El reclamo es simple: aportas dinero ahora, te ahorras impuestos en la declaración de tu IRPF y vas ahorrando un capital para el futuro cuando te jubilas.

Pero la realidad ahora es otra. Vista con perspectiva, demuestra que el beneficio fiscal es más aparente que real, además de otras circunstancias que debe tener presente una persona antes de ahorrar en este producto, tales como que puede perder dinero con la gestión del fondo o que los intereses son moderados y las comisiones de las entidades altas y que, en definitiva, ese dinero queda bloqueado sin poderlo usar libremente hasta el derecho de su cobro.

En 2025, la principal ventaja de los planes sigue siendo que las aportaciones — ahora sólo permitido en 1.500 € al año en planes individuales o en 8.500 € adicionales si es un plan de empleo— reducen la base imponible del IRPF del aportante o por aportación de su cónyuge.

Si tributas, por ejemplo, a un tipo medio del 30 % en IRPF por la suma de todos los ingresos, aportar 1.500 € te supone un ahorro inmediato de unos 450 € que pagas de menos en IRPF. El problema es que ese dinero no está exento: Hacienda solo te deja diferir el pago sobre esa cantidad, pero terminas pagando por él.

Cuando llega el momento de rescatar el plan, todo lo cobrado (aportaciones más rendimientos) tributa como rendimiento del trabajo, exactamente igual que un salario o una pensión. Es decir, al tipo marginal que te corresponda en ese momento. Y si decides recuperar el dinero de golpe, puedes llevarte un susto considerable al incrementar el tipo marginal hasta el 51 %, según la cantidad que recuperes.

Es cierto que existe una reducción del 40 % que proviene de la regulación antigua, pero tiene truco: es sólo transitoriamente para las aportaciones realizadas antes del 31 de diciembre de 2006, y solo si el rescate se hace en forma de capital, dentro de los plazos específicos que marca la ley (por lo general, el ejercicio de la jubilación o los dos siguientes). En la práctica, esto significa que la mayoría de los partícipes actuales ya no pueden beneficiarse de esa reducción o lo harán de manera muy limitada.

Por eso, el rescate en forma de renta periódica suele ser más sensato fiscalmente, aunque tampoco es especialmente ventajoso si tus ingresos de jubilación son medianos o altos: pagarás más IRPF igualmente, solo que repartido en el tiempo. Se recomienda analizar caso a caso para ver que es lo más ventajoso a la hora del rescate, incluso plantearse no cobrarlo y dejarlo para los herederos. Además, con los límites de aportación tan reducidos desde 2021, los planes individuales han perdido gran parte de su atractivo. Antes, un autónomo o profesional podía aportar hasta 8.000 € al año y aprovechar realmente la reducción; hoy, con 1.500 €, el incentivo apenas compensa las rigideces del producto.

SE RECOMIENDA ANALIZAR CASO A CASO PARA VER QUÉ ES LO MÁS VENTAJOSO A LA HORA DEL RESCATE

¿Significa esto que los planes de pensiones no sirven para nada? No necesariamente. Para contribuyentes con rentas altas y estabilidad laboral, pueden seguir teniendo sentido como herramienta complementaria, especialmente si se es constante durante años en la aportación y se planifica el rescate con cuidado y se combinan con otros productos. Pero, para la mayoría de los ahorradores, ya no son el instrumento fiscal más eficiente ni el más flexible.

Hoy existen alternativas más versátiles y menos penalizadas fiscalmente, como los PIAS, fondos de inversión (traspasables de unos a otros sin tributar), los planes de inversión a largo plazo (PIL) o ciertos seguros de ahorro con diferimiento fiscal. No permiten deducir ahora, pero al menos no te devuelven el golpe dentro de veinte años.

En definitiva, el plan de pensiones no es que sea ni un engaño ni un chollo, pero sí un producto que hay que entender antes de contratar según la circunstancias de cada ahorrador, y no dejarse llevar por el «consejo» del banco o aseguradora. Aporta ventajas inmediatas, pero con una letra pequeña importante: el ahorro fiscal de hoy puede convertirse en una factura inesperada mañana. Y en un país donde las reglas del juego cambian con cada legislatura, inmovilizar tus ahorros confiándolos a un compromiso de menor tributación aplazado es, como mínimo, una apuesta que conviene pensar dos veces.

IV FERIA DE CONSUMO RESPONSABLE

Durante el fin de semana del 8 y 9 de noviembre, AVACU participó, un año más, en la IV edición de la Feria de Consumo Responsable, organizada por la Conselleria de Innovación, Industria, Comercio y Turismo, que se celebró en los Jardines de Viveros de Valencia.

La inauguración contó con la presencia de la directora general de Comercio y Consumo, Maribel Sáez, quien se acercó a cada una de las casetas participantes para conocer sus actividades e iniciativas.

Desde AVACU, además de informar, compartimos nuestras últimas publicaciones sobre alimentación, reciclaje, consumo responsable, participación, etiquetado... y ofrecimos un taller para niños sobre hábitos y alimentación saludables



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



Trucos de limpieza sostenibles

En nuestro día a día, con pequeños gestos, podemos contribuir a la sostenibilidad del planeta. Una medida muy sencilla que podemos adoptar en nuestra vida cotidiana es apostar por la limpieza sostenible, ya que tiene importantes beneficios para el medioambiente. En hogares, empresas y comunidades, existen algunos trucos para que la higiene sea eficaz y respetuosa con el entorno al mismo tiempo.

¿Por qué apostar por una limpieza sostenible?

¿Qué es la limpieza sostenible? Nos referimos con este concepto al uso de productos de higiene con un mínimo impacto ambiental a lo largo de su ciclo de vida útil, incluyendo el abastecimiento de materias primas, el uso del producto y la eliminación de los envases.

Pero la limpieza sostenible va más allá de una conciencia ecológica, pues es una práctica que combina la eficiencia en la limpieza con la responsabilidad ambiental, lo que incluye aspectos como la accesibilidad económica, la justicia social, los derechos laborales o el trato justo a lo largo de todo el proceso de producción. Básicamente, se busca el equilibrio entre la responsabilidad medioambiental y la equidad económica y social.

Esto no solo implica el uso de productos de limpieza sostenibles, sino también la optimización en el consumo de agua y energía o la implementación de métodos que respeten la salud de las personas y la del entorno. Por tanto, las claves para aplicar la limpieza sostenible son:

1. **Dar prioridad a los productos de limpieza sostenibles**, es decir, con ingredientes biodegradables, sin sustancias tóxicas o con envases sostenibles (reciclables o reutilizables).
2. **Reducir los residuos** y apostar por la reutilización, minimizando el uso de materiales desechables.
3. **Optimizar el consumo de recursos**, aplicando criterios de eficiencia energética y de uso racional del agua.



LA LIMPIEZA SOSTENIBLE NO ES UNA TENDENCIA, SINO UN ENFOQUE PARA CREAR ESPACIOS MÁS SALUDABLES, REDUCIR EL IMPACTO AMBIENTAL Y AVANZAR HACIA UN MODELO DE LIMPIEZA MÁS RESPETUOSO

La limpieza sostenible responde a la necesidad de minimizar el impacto negativo que la actividad humana cotidiana tiene sobre el planeta, sin renunciar a la calidad y eficacia en los resultados. Estas prácticas tienen ventajas palpables, como espacios limpios, seguros y con mejor calidad del aire, es decir, más saludables, la reducción de residuos y contaminación, el ahorro de agua y energía...

Productos de limpieza sostenibles que puedes usar

Una de las principales claves es el uso de productos de limpieza sostenibles, que cumplen con la **normativa ambiental y sanitaria**. Estos productos se caracterizan por la ausencia de sustancias tóxicas en su composición, por contener ingredientes biodegradables y por sus envases reciclables o reutilizables. Este tipo de productos reduce el riesgo de alergias e intoxicaciones, así como de contaminación del agua o del suelo. Pueden ser limpiadores de hogar, detergentes de lavadora y lavavajillas, jabones de manos, etc. Los productos de limpieza 'verdes' o ecológicos son respetuosos con el medioambiente y están certificados para garantizar que cumplen con la normativa ambiental. Esto último es esencial, pues es lo que los diferencia de los productos de limpieza naturales u orgánicos.

Otro de los pilares de la limpieza sostenible es la **reducción de residuos y la reutilización**. Aquí la clave está en minimizar el uso de materiales desechables. En este caso, podríamos utilizar productos como: paños de microfibra reutilizables en lugar de papel de un solo uso, productos concentrados para una dosificación más eficiente (y que generan menos envases), cepillos y esponjas de materiales naturales como bambú o algodón orgánico, productos de limpieza a granel para reducir el uso de envases de plástico...

Además, es importante hacer una **gestión responsable de los residuos generados**.

Trucos de limpieza sostenibles para cada zona de la casa

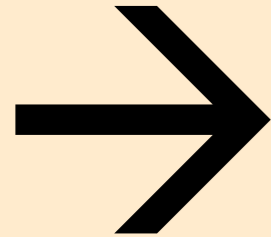
Tan importante es el uso de productos de limpieza sostenibles como la **manera en la que se utilizan**. Optimizar el consumo de recursos es fundamental, para lo que debemos aplicar criterios de eficiencia energética y de uso racional del agua. ¿Qué trucos podemos aplicar en casa?

Por ejemplo, **al lavar la ropa en la lavadora**, utiliza ciclos cortos y agua fría siempre que sea posible. Esto ayuda a ahorrar agua en el hogar y también prolonga la vida útil de tus prendas. Para la limpieza de superficies, utiliza remedios caseros como el limón, que tiene propiedades antibacterianas y te permite eliminar restos de grasa y suciedad de forma eficaz. **Si quieres eliminar el moho o las manchas de humedad de techos y paredes** utiliza vinagre, que tiene propiedades antibacterianas, mezclado con bicarbonato de sodio. Con esta mezcla ecológica podrás limpiar diferentes objetos y utensilios e incluso muebles de casa o las mamparas o superficies del baño.

Adquirir el hábito de **controlar el consumo de agua** contribuye a una limpieza sostenible, con gestos tan sencillos como cerrar el grifo mientras se lavan los platos o no enjuagarlos antes de meterlos en el lavavajillas. También al utilizar la lavadora o el lavavajillas, hazlo cuando tengan una carga completa y evita el programa de prelavado. Usar un ciclo corto y detergentes naturales con poder desengrasante te ayudará también a ahorrar agua.

Para reducir el gasto de energía, apaga cualquier aparato eléctrico cuando no esté en uso. Desenchufar el aspirador o la secadora mientras no los estás usando es un buen sistema de limpieza sostenible. Además, invierte en productos y electrodomésticos más eficientes, lo que te permitirá hacer una limpieza más ecológica y, a la vez, ahorrar.

NUESTROS DERECHOS

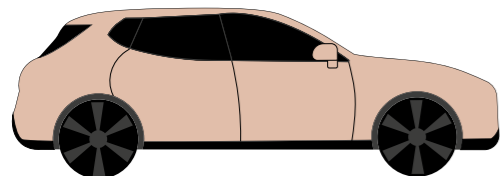


Puedes realizarnos tu consulta sobre cualquier tema de consumo en nuestras oficinas de Valencia, Castellón y Alicante, en el teléfono **96 351 66 44** (de lunes a viernes, de 10h a 14h), en el correo electrónico **avacu@avacu.es** o rellenando el formulario en nuestra página web **www.avacu.es**

Buenos días. Dejé mi coche a reparar en la casa oficial en Valencia el 22 de julio y todavía, a 30 de septiembre, no lo han reparado. No saben qué reparación hacer y me reclaman que pague reparaciones que no han solucionado el problema. Me encuentro totalmente indefenso y no sé qué hacer ni a dónde acudir. Gracias.

AVACU RESPONDE

En relación con su consulta podemos indicarle que puede solicitar una hoja de reclamaciones en el concesionario y hacer constar la demora en la reparación y los hechos que nos traslada. Posteriormente, podrá presentar dicha hoja de reclamaciones ante la Oficina Municipal de Información al Consumidor de su ayuntamiento, al Servicio Territorial de Consumo (Edificio Prop I) o a través de una asociación de consumidores si es asociado de alguna.



¿Qué diferencia hay entre la tasa Tamer y la nueva Tasa de Residuos que aparece en mi factura del agua?

AVACU RESPONDE

En primer lugar, dentro del pago de la tasa TAMER, hay que tener en cuenta que es la tasa por prestación del servicio metropolitano de tratamiento y eliminación de residuos urbanos, la cual se implementó en el año 2009 y cuyo cálculo dependerá del consumo que se realice de agua en un domicilio durante un periodo determinado, que normalmente es de doce meses, y viene reflejado en la propia factura. Ese consumo determinará el importe a pagar de esta tasa Tamer, que dependerá del tramo en el que uno se encuentre.

En relación a la aplicación de la denominada «tasa europea de residuos», la misma está vinculada con la entrada en vigor de la Ley 7/2022, de 8 de abril, de residuos y suelos contaminados para una economía circular, que tiene como principal finalidad que los municipios alcancen los objetivos de reciclaje y reducción de residuos del 55 % establecidos por la UE. Por tanto, como la tasa afecta a los municipios, son estos los que se van a encargar de establecer el criterio de cómo exigirle el pago proporcional a los vecinos, y ahí entra el criterio y discrecionalidad de cada ayuntamiento, al establecer cuál va a ser la tasa que pague cada vivienda de su municipio. De hecho, en cada pueblo o ciudad de más de 5.000 habitantes, la cuantía que pague cada vivienda puede perfectamente cambiar, aunque siempre aplicando el criterio de que quien más contamine pague.

COMPENSACIÓN POR INCUMPLIMIENTO DE ASISTENCIA POR PARTE DEL SEGURO

Nuestro asociado tiene contratado con una comercializadora de gas el seguro de mantenimiento de la caldera, complemento que abona mensualmente en su factura. El pasado mes de octubre, la caldera deja de funcionar y, en virtud de la asistencia 24/7 del seguro contratado, contacta con la empresa para solicitar asistencia urgente, quienes le indican que el técnico acudirá en tres días. Pasado ese plazo, ningún técnico contacta con nuestro asociado y, ante dicha circunstancia, y dado que la caldera había vuelto a funcionar, pusimos una reclamación en su nombre para mostrar la disconformidad por el incumplimiento del compromiso por parte de la aseguradora. Tras la gestión realizada por AVACU, nuestro asociado recibió una compensación por el perjuicio sufrido.

RETRASO DE 6 HORAS EN VUELO DE VUELTA

Desde AVACU procedimos a presentar una reclamación en nombre de dos asociados, quienes habían contratado un viaje a Marrakech. Sin justificación alguna, el vuelo de vuelta sufrió una demora de 6 horas, hecho que fue reclamado por ellos directamente sin éxito. Por este motivo, tras facilitarnos la documentación necesaria, reclamamos a la compañía la indemnización prevista para estas situaciones (Reglamento nº 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo de 11 de febrero), siendo en este caso de 250 € por asociado, confirmándonos el pago en la contestación de la compañía.

RETRASO EN ENTREGA DE COMPRA ONLINE

Nuestra asociada adquirió un libro para su hijo, que le habían pedido en el colegio, a través la página web de una conocida tienda de productos electrónicos, libros, música y videojuegos, ya que, estando el libro al mismo precio en el resto de páginas web en las que comparó, esta era la que más pronto se lo entregaba, en el plazo de tres días. Un día antes de la entrega, nuestra asociada recibe un correo de la tienda indicándole que el libro será entregado cuatro días más tarde de lo previsto. Tras intentar contactar con la tienda sin éxito, y llegada esa fecha sin que el libro sea entregado, recibe otro correo en el que le avisan de una incidencia en el pedido. Al no poder tampoco realizar un seguimiento del pedido a través de la empresa de reparto, ya que el número de pedido daba un error, nuestra asociada se pone en contacto con nosotros para facilitarnos toda la documentación necesaria para la reclamación correspondiente. En el tiempo de espera en recibir respuesta, el libro llega al punto de recogida 15 días más tarde de la fecha inicial, por lo que desde AVACU insistimos en su devolución y reembolso del pago que le habían cobrado al día siguiente de la compra. Días más tarde, desde la tienda se ponen en contacto con nuestra asociada para indicarle que proceden a la devolución de importe del pedido y a compensarle con un cupón de descuento.

VEHÍCULO DE SEGUNDA MANO EN GARANTÍA

Una de nuestras asociadas acudió a AVACU para reclamar por un vehículo de segunda mano que había adquirido en un concesionario y que, con menos de dos meses de uso, empezó a dar problemas. Tras llevar el coche al taller designado por el concesionario para que lo repararan al estar en garantía, y después de más de tres meses sin que el coche estuviera reparado, recibiendo excusas por parte del taller sin concretar fecha de entrega, desde AVACU presentamos la reclamación correspondiente al concesionario (al encontrarse en garantía), por el perjuicio personal y profesional que esto le estaba ocasionando. Con ella, conseguimos el compromiso de que el vehículo iba a ser reparado y entregado en un plazo de 10 días y un coche de sustitución sin coste hasta la fecha en que nuestra asociada tuviera en su poder su automóvil.

SUPLANTACIÓN DE IDENTIDAD EN COMPRA DE MÓVILES Y CONTRATACIÓN DE LÍNEA TELEFÓNICA

Uno de nuestros asociados tiene contratados, dentro de una misma oferta y factura *online*, los servicios de telefonía móvil, fibra óptica, televisión y línea fija vinculados a su vivienda habitual. Hace unas semanas, y al revisar los cargos en su cuenta bancaria, comprobó que, además del importe correspondiente a la factura mensual contratada, desde su compañía le habían pasado a cobro otro importe que ascendía a 93,20 €, siendo su origen totalmente desconocido para nuestro asociado, quien se puso en contacto con el Servicio de Atención al Cliente, desde donde le facilitaron la factura correspondiente. En ella pudo comprobar que esa cuantía, que además era la segunda vez que le pasaban a cobro, se correspondía a una línea de móvil nueva y a la compra aplazada de dos terminales de alta gama que un desconocido había dado de alta y adquirido, utilizando los datos personales de nuestro asociado y que habían sido entregados en una dirección ajena a la suya. Ante esta situación, nuestro asociado se puso en contacto con AVACU, desde donde una vez nos relató lo ocurrido y facilitó la documentación, le indicamos que, para poder reclamar la anulación de la línea fraudulenta y los dos terminales vinculados a la misma, era imprescindible que presentara denuncia penal ante la Policía Nacional por este hecho delictivo ocurrido. Tras presentar dicha denuncia, remitimos a la compañía la reclamación correspondiente. El servicio de atención al cliente, después de recibir toda la documentación, nos comunicó no solo la anulación total del contrato de compra de ambos teléfonos y la línea vinculada a ellos, sino también el reembolso de los importes que ilegalmente habían sido abonados por nuestro asociado.



COMPRA CON CABEZA, PORQUE TU CONSUMO IMPORTA

Comprar no siempre
llena el vacío que
sentimos.
No te dejes atrapar
por el "lo quiero ya".

Cada nuevo producto
implica recursos,
energía y residuos.
Tu consumo deja
huella: que sea buena.

Lo que hoy parece
una ganga, mañana
puede ser una
deuda. Ahorrar
también es una
compra inteligente.

No necesitas lo
último para encajar.
Tu valor no está en
lo que compras.



Tu consumo puede construir o destruir.
Haz que tus decisiones cuenten.

AVACU EN LOS MEDIOS

10 de noviembre

Avacu pide que los huevos tengan IVA al 0% mientras se prolongue la gripe aviar

europapress.es



11 de noviembre

IVA zero pels ous i el pollastre: una petició d'AVACU mentre dure la gripe



28 de noviembre

Más control de acceso de los menores a webs para poner coto al ciberbullying o la pornografía

LAS PROVINCIAS



28 de noviembre

Recomanacions per a aprofitar el Black Friday amb seguretat



23 de octubre

AVACU alerta de un nuevo intento de fraude a través del correo electrónico



18 de septiembre

Julián Tío: Las hojas de reclamaciones son ese gran desconocido: en realidad, muchas veces no sabemos para qué sirven



30 de septiembre

¿Es seguro llevar la tarjeta de crédito en el móvil?



5 de septiembre

Fernando Moner, experto en consumo, sobre la clase media española: "La parte más negativa..."



7 de septiembre

Fernando Móner (presidente de AVACU): "La vuelta al colegio va a ser un 2 % más cara que en el año 2024"



27 de noviembre

SOS: les xarxes que atrapen



28 de noviembre

No debemos dejarnos llevar por las compras impulsivas, sino planificar y ver lo que realmente necesitamos



11 de noviembre

Gripe aviar: las gallinas dejan de ser camperas



30 de noviembre

El transporte público de València muere de éxito: "No cabe un alfiler, es insoportable"



¿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 indicando en el asunto Baja Envío Postal Revista. Cada trimestre recibirás por correo electrónico el enlace para poder leerla y descargarla vía *online*.

¡feliz Navidad y Próspero Año Nuevo!

¡Síguenos en nuestras redes sociales!



AVACU



@AVACUconsumo



@avacuconsumo

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