

# TodoConsumo 68

Junio 2021

Asociación Valenciana de Consumidores y Usuarios - AVACU

Especial AVACU

## Cambios en la factura de la luz

Entrevistamos a

**D. Alberto Garzón,  
Ministro de Consumo**

Energía y medioambiente

**El sistema RECICLOS se consolida  
en la Comunidad Valenciana**

Actualidad

**La garantía de los productos se  
amplía a 3 años**

**Todoconsumo:**

c/ Dr. Sumsi 28, bajo dcha.

46005 Valencia

Telf. 963 516 644

avacu@avacu.es

**Presidente:** Fernando Móner

**Directora:** Inma Galdón

**Redacción:** Inma Galdón, María del Puig Gisbert, Anna Laveda, Beatriz Pérez, Marta Micó

**Colaboradores:** Carol López, Julián Tío, Ana Móner, Cristina Gómez, Nina Havryshyn

**Diseño y Maquetación:** AVACU

**Impresión:** 

**Estamos en...**

**VALENCIA**

c/ Dr. Sumsi 28, bajo

Tel.: 963 516 644 - 963 526 865

**ALICANTE**

Juan Bta. Lafora 3, entrepl.

Tel.: 965 205 333

**CASTELLÓN**

c/ Sanahuja 68, entresuelo A

Tel.: 670 861 686

e-mail: avacu@avacu.es

<http://www.avacu.es>

*Con la subvención de*

## Y veo cada día la luz más clara en el horizonte...

... pero no lo suficiente para decir que ya hemos terminado. Por eso debemos seguir luchando contra el maldito coronavirus que tanto nos está afectando e intentar cumplir unas limitaciones y restricciones lógicas, racionales, sin que nuestra salud mental se vea tan afectada como hasta ahora, pues ya solo queda un pequeño recorrido para llegar al objetivo.

Y, mientras, intentemos disfrutar del verano, de las vacaciones (aquellas personas que las puedan disfrutar) y, por supuesto, seamos muy responsables, en primer lugar leyendo la letra pequeña de todo lo que contratemos y, en segundo lugar, pero no menos importante, teniendo un comportamiento responsable y sostenible que nos permita seguir avanzando en esa lucha contra el cambio climático. Muchas personas se preguntarán qué es eso de sostenible. Pues, sin duda, un cúmulo de factores donde caben desde el consumo de alimentos producidos cerca de nuestro pueblo, ciudad, provincia hasta el continuo reciclaje, la compra de productos respetuosos con el medio ambiente, el ahorro de agua y energía, entre otras muchas cosas.

Pero, hablando de energía, no hay manera de que no se me dilaten las venas del cuello y maldiga a quienes nos están ahogando a base de cambios que apenas podemos notar luego en el montante de la factura. ¡Qué injustas son tantas cosas! Pero no vamos a quedarnos parados, pues estamos exigiendo que el periodo llano pase a valle y así sí notaremos un alivio en la factura y, por supuesto, deben potenciar la instalación de paneles y sistemas de autoconsumo.

En este número veréis una entrevista al ministro de consumo, a quien por supuesto no dejamos ni un minuto de respiro para que ejerza su papel, apoyando las peticiones que venimos haciendo. Esperemos que, cuando la pandemia nos deje respirar, empecemos a ver algunos resultados más satisfactorios...

*Disfrutad del verano y seamos responsables y sostenibles*

Fernando Móner Romero  
Presidente de AVACU

# Sumario TC68

- 4. Entrevistamos a...**  
Alberto Garzón, Ministro de Consumo
- 7. Actualidad**  
Contrataciones telefónicas. Pásate a la factura electrónica. Asamblea General de AVACU. II Jornada Gobierno Abierto. 3 años de garantía. Seguridad alimentaria. Estuvimos en. Nuevas garantías en los servicios de defensa jurídica
- 14. Especial AVACU**  
Novedades en la factura de la luz
- 16. Alimentación y Salud**  
Por tu seguridad, lee las etiquetas  
Las fake news en alimentación y los consumidores
- 18. De interés**  
Brexit y consumidores  
La Mediación como solución de conflictos  
Certificado verde digital
- 22. Energía y Medioambiente**  
Llega RECICLOS, el reciclaje del futuro con recompensa
- 24. Nuestros derechos**  
AVACU responde  
¿Conoces Reciclos?
- 27. AVACU en los medios**



**Todoconsumo** es una publicación de la Asociación Valenciana de Consumidores y Usuarios (**AVACU**). Todoconsumo permite la reproducción total o parcial de sus artículos siempre que se cite su procedencia - La dirección de esta publicación no se hace necesariamente responsable de las opiniones que aparezcan publicadas en sus páginas - Esta publicación no admite publicidad comercial y está prohibida la utilización de cualquier contenido con fines comerciales o publicitarios.

# Entrevistamos a...

## Alberto Garzón

Ministro de Consumo

### “Consumo ahora es un eje principal en la política económica del Gobierno”

#### ¿Cuál es el balance de su año y medio al frente del Ministerio de Consumo?

Ha sido un año muy difícil en el que hemos tenido que enfrentarnos, de forma sobrevenida, a una pandemia de proporciones inauditas y para la que no estábamos preparados ningún gobierno del mundo. **Todos nuestros esfuerzos han ido destinados a mermar los efectos de la crisis sanitaria sobre los consumidores.** Desde la propia vigilancia de mercado para que no se produjeran prácticas abusivas, por ejemplo, como ocurrió con el encarecimiento de los servicios funerarios, hasta la nueva legislación puesta en marcha para un país que frenó en seco y que dejó muchos servicios contratados en el aire.

Pero más allá de la pandemia, hemos dado algunos pasos que han supuesto un cambio importante. El primero es que Consumo es ahora un eje principal en la política económica del Gobierno. **La defensa de los derechos de las personas consumidoras frente a fraudes y abuso toma una dimensión prioritaria,** además de poner en marcha acciones estratégicas para el cambio de hábitos de consumo y alimentación hacia modelos sostenibles y saludables, incorporándose las políticas de consumo como parte fundamental de la estrategia de economía circular con la que pretendemos abordar los retos de la crisis climática en nuestro país.



La actual crisis sanitaria ha puesto en evidencia que tenemos una salud y un planeta y, sobre ambos, el consumo tiene efectos. En ese sentido, en nuestra apuesta por **incentivar un consumo sostenible y más respetuoso con nuestro planeta,** hemos puesto en marcha, entre otras, los procedimientos para regular en nuestro país el Índice de Reparabilidad para productos eléctricos y electrónicos. Es un paso importante hacia el fin de la obsolescencia que estamos abordando desde el ministerio.

Pero también estamos dando paso para incentivar un **consumo de mayor cercanía.** Lo deseable es que los pequeños productores puedan competir con los gigantes del comercio online y, para ello, debemos fomentar la demanda de productos que se produzcan y se vendan en el territorio. Porque además de reducir la huella ecológica, estamos apostando por nuestra economía local, por el comercio tradicional y por los puestos de trabajo de nuestros vecinos y vecinas.

**Una de las principales preocupaciones de su Ministerio es la obesidad infantil y la promoción de hábitos saludables que la reduzcan. Teniendo en cuenta que España es uno de los países europeos con mayores tasas de obesidad infantil, ¿qué medidas se están tomando o se tienen previstas para promocionar hábitos saludables entre la población infantil?**

De hecho, junto al consumo sostenible, **el otro gran eje de trabajo del ministerio es el consumo saludable**. Ahí destacaría el trabajo que estamos haciendo a través de Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición (AESAN). Nos hemos encontrado unos datos de obesidad infantil muy preocupantes. El Informe Aladino 2019 nos dice que uno de cada cuatro niños sufre algún tipo de exceso de peso y que, además, esto se incrementa en familias donde los ingresos por renta son más bajos.

**Nos hemos encontrado unos datos de obesidad infantil muy preocupantes: uno de cada cuatro niños sufre algún tipo de exceso de peso**

Es decir, la obesidad crece con la pobreza. **Estamos trabajando esta problemática con un enfoque de de actuación integral**, compuesto por: abordaje de la publicidad de alimentos destinados al público infantil; etiquetados frontales para facilitar la lectura de la calidad nutricional; y con planes de trabajo en las aulas para incidir en buenos hábitos alimentarios en las escuelas.

Además, apostamos por una reforma fiscal que, a mi juicio, debe **grabar los productos menos saludables e incentivar los saludables**. Eso se traduce, en este momento, en una subida del tipo impositivo a las bebidas azucaradas. Hasta el pasado año, un refresco de alto contenido en azúcar, tenía un IVA súper reducido del 4%. Ahora ya están en el 10%.

Aspiramos a dar pasos en próximos **presupuestos que permitan que una cesta de compra basada en los productos de la dieta mediterránea sea más barata** que cualquier compra a base de alimentos procesados y ultraprocesados.

**Y con respecto al etiquetado Nutriscore, ¿cuál es la respuesta del Ministerio ante las críticas y dudas que está generando?**

Las críticas y las dudas son lógicas y algunas de ellas incluso las comparto. **Nutriscore es un sistema de etiquetado frontal que nos ayuda, a los consumidores, a realizar una compra nutricionalmente mejor para nuestra salud**. Veo como se critica el sistema comparando las notas que da a un refresco light y a una botella de aceite, como si un consumidor fuese a elegir uno u otro en función de su calificación en Nutriscore. Eso no es así. Nutriscore sirve para que cuando vayamos al pasillo de los cereales, por ejemplo, a simple vista veamos **aquellos que son más saludables frente a aquellos que contienen mayores cantidades de elementos que, si abundan en tu dieta, puede tener efectos perjudiciales para tu salud**. Fomenta una competencia sana entre marcas, por obtener mejor calificación a través de una producción alimentaria más basada en fibra que en azúcares. Además, los estudios nos demuestran que en países como Francia, donde Nutriscore lleva un tiempo implantado, la calidad nutricional de la compra aumenta considerablemente.

**Estamos dando paso para incentivar un consumo de mayor cercanía**

Por otro lado, Nutriscore ya existe en nuestro país. Es muy fácil encontrarlo en cantidad de productos en el supermercado. Nuestra propuesta no es implantar este sistema de forma obligatoria, sino regular, que aquellos productores que opten por implantarlo voluntariamente, lo hagan conforme al sistema correcto y para todo el lineal de productos, de forma que **no se distorsionen las decisiones de los consumidores al incluir este etiquetado en productos que únicamente tienen buenas clasificaciones**. Esto es garantizar a los consumidores de nuestro país, a la vez que nos permitirá realizar un acompañamiento informativo sobre qué es Nutriscore, para qué sirve y cómo se debe de utilizar. Más allá de eso, **es cierto que el algoritmo es muy mejorable** y en el caso del aceite de oliva virgen extra se ve claramente. Estar dentro del sistema Nutriscore nos permite también incidir en el debate científico para que productos como el aceite de oliva, que es nutricionalmente bueno, vean mejorada su calificación. En eso estamos.

El consumo de cercanía repercute positivamente en nuestra salud y en nuestra economía

**El otro gran pilar de su Ministerio es la lucha contra las casas de apuestas y los operadores de juego online ¿Qué medidas se están tomando en este ámbito?**

Efectivamente la otra pata del ministerio es el ámbito del juego y, en concreto, la **regulación del juego online**. Y ahí hay que reconocer que hemos dado un paso de gigante en la regulación de la publicidad de este tipo de consumo. Cuando llegamos al ministerio nos encontramos un sector donde sólo existía la ley de la selva. Todo se podía anunciar en cualquier horario y en cualquier soporte. Lo hemos regulado y a partir de agosto la gente, especialmente los jóvenes y la población más vulnerable, dejará de estar bombardeada con anuncios de apuestas. Hemos realizado una norma que está ahora mismo siendo de interés en el ámbito internacional, ya que **abordamos la publicidad en redes sociales, internet y nuevos canales de comunicación**.

Ya ha habido cambios importantes como la prohibición de famosos y figuras de notoriedad pública en este tipo de comunicaciones. En la próxima temporada deportiva, los equipos ya no podrán lucir los patrocinios de operadores de juegos de azar y apuestas. El cambio es muy sustancial, **los jóvenes dejarán de ver a sus ídolos individuales y colectivos ofreciéndoles una actividad que puede llegar a ser muy peligrosa**. Pero los problemas con los juegos de azar y apuestas no terminan ahí, requieren de un abordaje integral y ahí seguimos trabajando con otros departamentos competenciales, con la sociedad civil, fuerzas políticas, administraciones autonómicas y locales para generar alternativas de ocio seguro. Más allá de la publicidad, **estamos analizando nuevas formas de juego de azar** que ahora mismo no contempla la actual Ley del Juego. Las conocidas como 'cajas botín' son una suerte de máquinas tragaperras que se han insertado en los videojuegos. Esto necesita una regulación porque no podemos consentir que los más pequeños normalicen que para ganar y divertirse hay que apostar dinero.

**La pandemia ha traído consigo la obligatoriedad del uso de mascarillas por parte de la ciudadanía y son muchas las voces que solicitan bajar el precio de las mismas. ¿Se está trabajando desde su Ministerio en este sentido?**

Fue una medida que hicimos en el momento en que se impusieron como obligatorias. El **precio de la mascarilla quirúrgica**, que es la de mayor uso entre la población y recomendada para muchas situaciones, está regulada por dos vías: la primera, a través del IVA que se ha reducido para este producto; y la segunda, a través del establecimiento de precios máximos. Esto quiere decir que una mascarilla de este tipo no se puede vender a más de 0,6 euros. Pero igualmente es algo que funciona cuando hay desabastecimiento y eso no ocurre hoy, por lo que podemos encontrar este producto en el mercado por un precio muy bajo. En cualquier caso, la bajada del IVA, como forma de bajar los precios, es una falacia con la que la derecha ataca al gobierno. Una bajada de IVA por sí sola, lo único que hace es aumentar el margen de beneficio empresarial, pero no conlleva necesariamente un ahorro para el consumidor.

En la próxima temporada deportiva, los equipos ya no podrán lucir los patrocinadores de operadores de juegos de azar y apuestas

**¿Cómo se considera usted como consumidor?**

Intento tener **hábitos de consumo que no supongan un excesivo impacto en el medio ambiente** y ser coherente con lo que os acabo de explicar. Creo que el consumo de cercanía, del producto local, repercute positivamente en nuestra salud y en nuestra economía. Y hacia eso debemos avanzar todos.

Por otro lado, en mi día a día, como cualquier ciudadano, **sufró la debilidad en materia de protección tras años de abandono de las políticas de consumo**. Me he visto afectado, indefenso y frustrado por líneas de atención al cliente 902, con cláusulas poco claras y abusivas en mi banco, con el seguro del coche, con un servicio contratado que no se prestó como esperaba, con productos que se rompen antes de lo esperado. Hemos dado pasos importantes para actualizar la normativa y aún queda mucho por avanzar en una protección real de las personas consumidoras de primer nivel.



## Contrataciones telefónicas

### ¿Qué debemos tener en cuenta?

*Debido a la situación de pandemia que llevamos sufriendo desde hace más de un año, el número de consultas referentes a problemas derivados de contratar servicios de manera telefónica se ha visto incrementado. Te ofrecemos consejos para saber cómo debemos actuar ante este tipo de contrataciones y qué podemos exigir.*

**E**n AVACU hemos recibido algunas consultas sobre las contrataciones de servicios, como puede ser telefonía e internet, electricidad, gas..., realizadas a través de llamadas telefónicas y los **problemas que pueden surgir con ellas**. Desde AVACU queremos ofrecer unas recomendaciones a tener en cuenta y consejos para saber cómo debemos actuar y qué podemos exigir al realizar este tipo de contrataciones.



☞ La empresa o compañía con la que vamos a contratar ha de llamarnos con un número de teléfono identificable, es decir, las llamadas con números ocultos están prohibidas. Además, deben identificarse con el nombre de la empresa al principio de la llamada.

☞ El horario en el que las llamadas comerciales pueden realizarse es en días laborables de 9 horas a 21 horas; fuera de este horario y en festivos y fines de semana, están prohibidas.

☞ Si vamos a realizar la contratación de un servicio a través de una llamada telefónica, el operador de la empresa está obligado a facilitarnos toda la información del servicio: características, condiciones, precio total (gastos de alta, instalación, precio mensual, IVA), duración, derecho de desistimiento... El operador debe informar, además, de que la llamada va a ser grabada, para que quede constancia de la misma.

☞ Asimismo, debemos solicitar que nos envíen el contrato que hayamos aceptado por escrito o en un soporte duradero. La compañía está obligada a enviarnos dicho contrato en un plazo razonable, antes de la ejecución del servicio. Tener una copia por escrito del contrato que hemos aceptado es fundamental por si surgiera algún problema y hubiera que reclamar.

☞ El consumidor tiene un plazo de 14 días (naturales desde la aceptación) para desistir del contrato, poniendo fin al mismo sin tener que informar a la empresa sobre sus motivos. Este desistimiento no puede acarrear al consumidor ningún tipo de penalización. Si el servicio ha comenzado durante esos 14 días, el consumidor deberá abonar la parte correspondiente al servicio prestado hasta la solicitud de desistimiento.

# Pásate a la factura electrónica

cómoda,  
segura y rápida

La factura electrónica está ya muy presente en nuestras vidas. Desde que comenzó a implantarse hace ya más de 10 años, **son muchas las empresas que cada vez más utilizan esta opción**, ya que las facturas electrónicas tienen la misma validez que en papel y, además, ofrecen muchas ventajas, no solo para la empresa, sino también para el consumidor.

## La factura electrónica es...



### Más responsable con el medioambiente

Al reducirse el consumo de papel, se está ayudando a preservar nuestro planeta



### Más cómoda

No se acumula papel. El cliente puede acceder a sus facturas cuando y como quiera y almacenarlas en su dispositivo



### Más segura

Solo el cliente recibe las facturas y puede acceder con sus claves al área de cliente.



### Gratuita

La factura electrónica no tiene coste adicional. En cualquier momento, el cliente puede volver a solicitar su factura en papel.



### Rápida

Date de alta con solo un clic entrando en nuestra página web.

## ¿Por qué pasarme a la factura electrónica?

La reducción del uso del papel supone una considerable reducción del impacto medioambiental. Gestos como la utilización de la factura electrónica, evitar imprimirla y enviarla a los hogares reducen las emisiones contaminantes de CO2 derivados de estos procesos.



## Dra. Margon, tu asistente virtual

Te ayudaremos con cualquier consulta con tu factura electrónica y para cualquier gestión que necesites



**emivasa**  
AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

## Dra. Margon

Nuevo canal de Atención al Cliente de EMIVASA que te ayuda a resolver todas tus dudas



Con la colaboración técnica de **global omnium**



# Asamblea general de AVACU

*La Asociación Valenciana de Consumidores y Usuarios celebró el 12 de mayo la Asamblea General con sus asociados, la cual, debido a la situación actual y para garantizar y respetar todas las medidas de seguridad pertinentes, se realizó de manera online.*

La Asamblea de AVACU comenzó con la lectura de la Memoria 2020, destacando los **informes, estudios, actividades y acciones jurídicas realizados el pasado año**. Asimismo, se aprobaron las **directrices de actuación a seguir y el programa de actividades previstas para este año** (acciones de formación e información para los consumidores en seguridad alimentaria, consumo responsable, telecomunicaciones...). Por otra parte, se procedió también a la **reelección como presidente de Fernando Móner**, al frente de esta asociación desde 1997, y se configuró la **nueva Junta Directiva**, formada por diferentes expertos en temas jurídicos, sanitarios, de seguridad vial...

El **Conseller de Economia Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo**, D. Rafael Climent, envió un mensaje agradeciendo la labor realizada por AVACU durante todo este tiempo en la defensa de los consumidores y usuarios valencianos e incidiendo en la **constante colaboración entre AVACU y la Conselleria** en diferentes proyectos, velando por la salud y la seguridad de las personas consumidoras y la protección de sus derechos, el fomento de un consumo responsable y ético desde la juventud y la creación de herramientas de asesoramiento a las personas consumidoras.

Fernando Móner fue reelegido como presidente de la asociación y se procedió también al nombramiento de la nueva Junta Directiva

Fernando Móner ha querido destacar que *"sin duda ninguna el año 2020 ha sido de continuos retos y el principal era estar al lado de la Sociedad en los momentos más difíciles que hemos conocido. Podríamos haber hecho mejor las cosas, pero para mí la actitud de las personas que trabajan y colaboran con AVACU ha sido excepcional, lo que nos ha posibilitado dar respuesta desde el minuto uno de la pandemia a todas las cuestiones que nos planteaban los ciudadanos y haciendo propuestas a los Gobiernos nacionales y autonómicos en los temas que era necesario abordar (precios funerarios, mascarillas, moratorias en hipotecas y préstamos, cancelaciones de viajes y contratos, etc). Además, las tecnologías nos han ayudado a mantenernos al lado de las personas que, como consumidoras y usuarias, estaban teniendo problemas. Como Presidente de la organización pionera del movimiento de consumidores en nuestra Comunidad quiero agradecer la ejemplar responsabilidad de más del 90% de la población durante estos últimos 14 meses de pandemia y, simplemente, pido un esfuerzo adicional que nos lleve en dos o tres meses a una situación de casi total normalidad"*.

## II jornada Apostando por el Gobierno Abierto

AVACU, la Fundación por la Justicia y la Cátedra de Participación Ciudadana Gobierno Abierto Open Data organizaron el pasado 10 de junio la segunda jornada **Apostando por el Gobierno Abierto para las personas consumidoras**. Con la colaboración del Ayuntamiento de Valencia, la Conselleria de Participación y el Institut Interuniversitari de Desenvolupament Local, en ella se abordaron diferentes experiencias y conocimientos en el desarrollo, la construcción y la ejecución de herramientas de evaluación del gobierno activo.



**A partir de 2022 se amplía el plazo de garantía para los productos**

# 3 años de garantía



*El Consejo de Ministros ha aprobado diversos cambios en el texto refundido de la Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios, que va a reportar en importantes beneficios para los derechos de los consumidores. Los resumimos en el siguiente artículo.*

**E**l Consejo de Ministros aprobó el pasado mes de abril una serie de modificaciones en el texto refundido de la Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios, en respuesta a una directiva europea que va a beneficiar de manera importante los derechos de los consumidores y usuarios. Estas son algunas de las modificaciones:

**se amplía el plazo de garantía** el empresario será responsable de las faltas de conformidad en un producto en un plazo de 3 años (dos años en el caso de contenidos o servicios digitales y mínimo de un año en el caso de bienes de segunda mano)

**carga de prueba ante falta de conformidad** las faltas que se manifiesten en los dos años siguientes a la entrega del bien (un año en el caso de contenidos o servicios digitales) se entenderá que ya existían cuando fue entregado

**falta de conformidad a la entrega del bien** si el producto no fuera conforme con el contrato, el consumidor tendrá derecho a elegir entre la reparación del mismo o su sustitución, siempre que sean viables o que no supongan costes desproporcionados para el empresario

**reparación del producto** deberá llevarse a cabo en un plazo razonable y será gratuita para el consumidor, incluyendo todos aquellos gastos relativos a transporte, envío, mano de obra y materiales

**servicios posventa** el productor ha de garantizar la existencia de un servicio técnico y de piezas de repuesto durante 10 años

Para Fernando Móner "estos cambios van a suponer una herramienta más para potenciar la verdadera economía circular y además va a luchar también contra la obsolescencia programada, un problema que estaba creciendo en los últimos años. Por lo tanto, hay que congratularse y ser muy exigente en cuanto al cumplimiento de estas modificaciones legales, que entrarán en vigor el 1 de enero de 2022, con lo cual los productos que adquiramos a partir de esa fecha tendrán más garantías y potenciarán nuestros derechos".





# Seguridad alimentaria

Con la colaboración técnica de



*Cada día 40 millones de españoles realizan de 3 a 5 comidas, en las que consumen una media de 3 platos con varios ingredientes cada uno. La práctica totalidad de productos han pasado por la cadena alimentaria siendo sometidos a algún tipo de transformación y distribución hasta llegar a las tiendas y, de ahí, a nuestros hogares.*

**M**ás de 600 millones de ingredientes son consumidos en nuestro país, de forma diaria. Si realizamos una extrapolación a nivel mundial podremos entender que **el reto que asume la industria alimentaria hoy en día para garantizar la salud de los consumidores, a partir de alimentos, es de distinta naturaleza, origen y composición.** Entonces, ¿cómo conseguimos alimentos seguros?

Los **sistemas de Calidad y Seguridad en la alimentación** contemplan todos los aspectos relativos a la transformación de cada producto en cada una de sus etapas; así se realizan:

- **Control en Origen** de las materias primas.
- **Sistemas de Autocontrol** en las fábricas de transformación. Conocidos como APPCC (Análisis de Peligros y Puntos de Control Crítico).
- Requisitos Previos de **Higiene y Trazabilidad.**
- **Trazabilidad a origen** en todas las etapas del proceso, desde la granja o explotación hasta el punto de venta final.
- **Análisis fisicoquímicos y microbiológicos** de las materias primas, producto en proceso y producto final, determinación analítica de vida útil y caducidad. Análisis sensorial de las características organolépticas. Catas de evaluación.
- **Control Food Defense** de las plantas de producción. Estas medidas entre otras hacen que cada día millones de profesionales comprometidos puedan garantizar que nuestros alimentos sean seguros siempre y para cualquier consumidor.

**Más de 600 millones de ingredientes son consumidos en nuestro país de forma diaria**



**Como consumidores, debemos ser conscientes de nuestra misión al conservar, cocinar y consumir los alimentos**

¿Y qué debemos hacer nosotros como consumidores responsables?

Debemos ser conscientes de nuestra misión en la última etapa de conservación, cocinado y consumo de los alimentos, para garantizar nuestra seguridad y la de los que nos rodean. De esta forma, es importante:

- Leer las etiquetas y seguir las recomendaciones del fabricante.
- Preparar el producto según las recomendaciones del fabricante.
- Conservar el producto en el lugar adecuado, no re-congelar o reutilizar fuera del uso previsto.

En la cocina nosotros somos los manipuladores y debemos ser tan cuidadosos con nuestra higiene y buenas prácticas como las personas que prepararon el producto. Los consumidores somos el último eslabón de la cadena alimentaria.

# Estuvimos en

20  
mayo

## Fake&Business 21.

La Cátedra de la Marca Corporativa de la Universidad de Alicante ha organizado la segunda edición de Fake&Business, con el objetivo de reflexionar y proponer vías de acción hacia la transparencia y la verdad de los hechos que afectan al sector del gran consumo. Fernando Móner participó como ponente en la sesión sobre *Fake News, Transparencia y Gran consumo*, y nuestra responsable de prensa, Inma Galdón, siguió las sesiones de manera telemática para conocer las últimas novedades en la materia.

24  
marzo

## Webinar sobre prevención del suicidio.

La Concejalía de Salud y Consumo del Ayuntamiento de Valencia organizó el webinar sobre prevención del suicidio *Rompamos el silencio, hablemos del suicidio*. AVACU asistió a dicho webinar, en el que se presentó la campaña para la prevención y sensibilización del suicidio y las actividades a desarrollar en torno al grupo de Trabajo de Prevención del Suicidio y Atención de Salud Mental.

7  
junio

## Seguridad de los alimentos.

En el Día Mundial de la Seguridad Alimentaria, la AESAN organizó la jornada "Alimentos seguros ahora para un mañana saludable", en la que participó Fernando Móner para dar la visión de los consumidores.

21  
mayo

## Jornada Proyecto Life Libernitrate.

Fernando Móner participó en la mesa-debate de entidades sociales de la 4ª Jornada del Proyecto Life Libernitrate, bajo el título *Agua y Nitratos, propuestas y acciones, políticas de presente y futuro*. La finalidad última del proyecto es la reducción de los nitratos en el ciclo integral del agua mediante procesos naturales y sostenibles.

17  
mayo

## Nueva factura de la luz.

La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia realizó una sesión online sobre la aplicación de las nuevas tarifas de electricidad. En ella se respondieron todas las dudas planteadas, con el fin de que las

asociaciones convocadas pudieran transmitir las a sus asociados, y que siguieron el Gabinete de Información y de Prensa de AVACU.

10  
junio

## 50º aniversario del SIT.

El Servicio de Información Toxicológica ha celebrado su 50 aniversario en una jornada en la que se ha dado a conocer el servicio que este organismo presta a la ciudadanía y en la que ha participado Fernando Móner, como presidente de CECU, para hablar de las aportaciones del SIT a la protección de los consumidores.

27  
mayo

## Conversaciones sobre innovación.

El Institut Cerdà ha organizado unos encuentros en los que expertos conversan sobre algunos de los principales retos a los que se enfrenta el sector del gran consumo. Fernando Móner conversó sobre atender a las necesidades de la sociedad con José Luis García del Pueyo, profesor del Instituto Internacional San Telmo de Sevilla.





CECU informa

Los gastos de defensa en un procedimiento judicial pueden ser muy elevados, pero algunos seguros multirriesgo los incluyen en sus pólizas

## Nuevas garantías en los seguros de defensa jurídica



*¿Sabes lo que son los seguros de defensa jurídica? Aunque no es habitual contratarlos, sí podemos encontrarlos dentro de las pólizas de seguros multirriesgo. Te contamos en qué consisten y algunas de las últimas sentencias al respecto.*

Los seguros de defensa jurídica probablemente sean los más desconocidos de todos los existentes; su cobertura consiste en que, **en caso de que el asegurado se vea inmerso en un procedimiento judicial, la compañía de seguros asume los gastos de su defensa en los términos que señala la póliza**. Estos gastos pueden ser muy elevados, de miles de euros, y comprenden los honorarios de los abogados y procuradores, notarios, peritos, testigos, fianzas, condena en costas, etc.; siempre, insistimos, con los límites y en los términos que señala la póliza, aunque veremos que depende de los casos.

Aunque **no sea habitual contratar un seguro de defensa jurídica de forma independiente**, sí es habitual encontrar sus coberturas dentro de otras pólizas multirriesgo, como las de hogar o automóvil, o también en otras sectoriales (por ejemplo, los de responsabilidad civil de animales). Cada una permitirá trasladar al seguro los gastos de un juicio en sus **respectivos ámbitos de actuación**: en la póliza de hogar, en caso de conflictos con los vecinos o con la comunidad de propietarios; en el caso de la póliza de autos, por accidentes derivados de su uso; en el de mascotas, en caso de incidentes con terceros (por ejemplo, daños sufridos o causados). Para comprobar si se dispone de unas coberturas de este tipo es necesario **revisar el cuadro de garantías de la póliza y así ver si están incluidas**; ese mismo cuadro de coberturas especificará las condiciones, límites y sumas aseguradas.

Dentro de los derechos del asegurado en este tipo de pólizas, uno de los más importantes -y además expresamente reconocido en la ley- es el **derecho a elegir libremente el abogado y el procurador** que le asista y represente en el juicio cubierto, debiendo pagar la aseguradora su/s minuta/s. Sin embargo, **es práctica habitual que el importe cubierto (suma asegurada) sea inferior en caso de ejercicio del derecho de libre elección**. Pues bien, a este respecto, la reciente sentencia del Tribunal Supremo de 24 de febrero de 2021 ha venido a señalar que estos límites no pueden ser cualesquiera, o tan bajos que desnaturalice el derecho a elegir libremente un abogado de la confianza del asegurado.

En el caso de la sentencia, se trataba de una cobertura de 600 euros por este concepto, cuando los honorarios a que ascendió la defensa de los asegurados en el juicio cubierto fueron de 23.434,67 €, y tal límite, según el Tribunal, *«impediría ejercer el derecho a la libre elección de abogado y/o procurador, al no guardar ninguna proporción con los costes de la defensa jurídica»*; especialmente cuando se trataba de juicios derivados de accidentes de tráfico y éstos, por su posible gravedad, pueden ser muy costosos. Algo parecido ya se anticipó en la sentencia también del Tribunal Supremo de 14 de julio de 2020, al señalar que estos límites no podían *«desnaturalizar el contrato de seguro, pues le limita al asegurado la libre designación de abogado que defienda sus intereses, y lo vacía en la práctica de contenido»*.

Y esto, téngase muy en cuenta, incluso **en los casos en los que la cláusula de limitación de cobertura haya sido expresamente firmada por el tomador o el/los asegurado/s**.

## Novedades en la factura de la luz

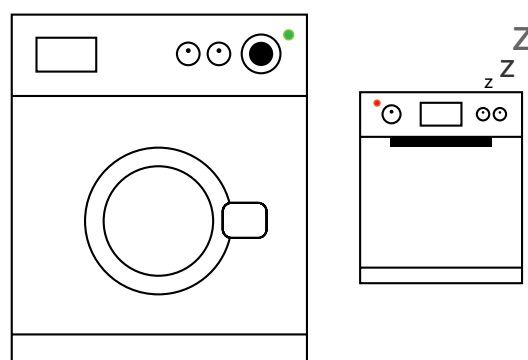
Desde el 1 de junio ha entrado en vigor el nuevo modelo de factura de la electricidad. ¿Sabes cómo va a afectarte? Te explicamos en qué consiste y resolvemos tus dudas en el siguiente artículo.

La nueva factura de la luz, **en vigor desde el 1 de junio**, va a incorporar una serie de modificaciones respecto a la anterior que los consumidores deben tener en cuenta y conocer para poder adaptar su consumo y sus necesidades a esta nueva facturación, de manera que puedan **realizar un consumo más eficiente y, al mismo tiempo, ahorrar en su factura.**

### ¿A quién va a afectar el nuevo modelo de facturación?

La nueva factura de la luz va a afectar a todos los consumidores de electricidad, aunque **principalmente y de forma directa a los usuarios que se encuentren en el mercado regulado** (Precio Voluntario al Pequeño Consumidor, PVPC), mientras que a los consumidores que estén en el mercado libre cabe esperar que tengan que renegociar sus contratos con la comercializadora para adaptar los precios a los nuevos periodos de energía y potencia.

**Fernando Móner: "Es una lástima que no se haya contado con los consumidores a la hora de establecer las tarifas o de buscar alternativas para incentivar el consumo. No creemos que sea una solución satisfactoria para la mayoría de los consumidores, que van a sufrir las tarifas más altas en el horario más habitual y de mayor consumo de luz en los hogares".** Desde AVACU entendemos que se han marcado los periodos de más consumo con las tarifas más altas, incrementando el gasto e instando a los consumidores a que tengan que adecuar sus hábitos a esas franjas horarias, algo que no es posible para todos. Por ello, no sabemos "quién se va a poder beneficiar realmente de la facturación adecuada a esos tramos horarios establecidos".



### ¿Qué tengo que hacer como consumidor para adaptarme a la nueva facturación?

Los consumidores no tienen que realizar ninguna gestión ni hacer nada, ya que la nueva factura se les aplicará de manera automática. Lo que sí recomendamos es conocer los tramos horarios e intentar adaptar nuestros hábitos a ellos, para tratar de reducir costes.

### ¿Qué novedades vamos a encontrar en la factura?

La factura se va a dividir en los siguientes apartados:

- energía consumida
- peajes (establecidos por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, destinados a pagar la redistribución de las redes eléctricas)
- cargos (establecidos por el Ministerio de Transición Ecológica y que tienen como objetivo financiar otros costes del sistema)
- alquiler de contador (cuota fija)
- impuestos (de electricidad, un 5,1% e IVA, 21%)

Además, se incorpora un código QR mediante el cual el usuario va a poder acceder al comparador de energía de la CNMC, para poder valorar y elegir las opciones que más se adapten a sus hábitos y necesidades.



## Nuevos horarios de la tarifa eléctrica



Es una lástima que no se haya contado con los consumidores a la hora de establecer las tarifas o de buscar alternativas para incentivar el consumo

Es importante que revisemos la potencia que tengamos contratada y adecuarla a nuestras necesidades

### ¿Cuáles son los tramos horarios en que se va a dividir el consumo de luz?

Se han establecido tres franjas horarias:

- **Periodo punta**, en el que se establece el precio más alto, de 10h a 14h y de 18h a 22h
- **Periodo llano**, en el que la luz tendrá un coste intermedio, de 8h a 10h, de 14h a 18h y de 22h a 24h
- **Periodo valle**, en el que se sitúa el precio más barato, de 0h a 8h y durante todo el día en fines de semana y festivos

### ¿Qué potencias voy a poder contratar?

Los consumidores van a poder contratar **dos potencias** diferentes en su factura, una para los tramos punta y llano y otra específica para el tramo valle, dependiendo de sus necesidades de potencia según el horario.

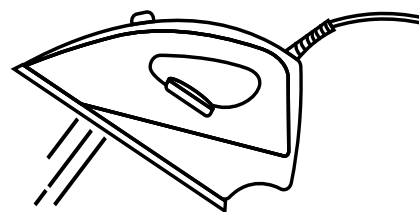
### ¿Qué podemos hacer para reducir nuestra factura eléctrica?

Lo primero que debemos hacer es **revisar la potencia que tengamos contratada** y adecuarla a nuestras necesidades. Hasta el 31 de mayo de 2022, la comercializadora va a permitir dos cambios de potencia de manera gratuita, siempre que el cambio no implique el desplazamiento de un técnico que tenga que realizar modificaciones en el punto de suministro.

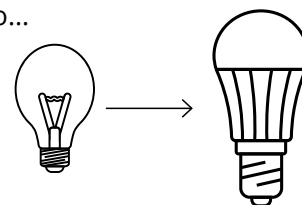
Asimismo, debemos **conocer los tramos horarios** y, en base a ellos y nuestros hábitos y necesidades, intentar adaptar nuestro consumo.

Puedes descargar nuestra infografía y ponerla en un sitio visible para tener a mano los tramos horarios. Aunque las horas más baratas sean por la noche, recuerda también que debemos **respetar el descanso de nuestros vecinos**.

Hay que intentar **no simultanear consumos**, es decir, no poner la lavadora y el lavavajillas al mismo tiempo, por ejemplo, ya que al ponerlos juntos se podría exceder la potencia contratada y, de esta forma, estaríamos pagando más por la electricidad. Otro consejo es, siempre que se pueda, planchar la ropa en los tramos del periodo valle (fines de semana, por ejemplo), ya que la plancha es uno de los electrodomésticos que más gasto tiene.



Puedes también seguir **otros consejos de ahorro de luz**, como apagar las luces cuando salgamos de una habitación, no dejar cargadores enchufados si no se están utilizando, cambiar las bombillas tradicionales por LEDs o de bajo consumo, apagar completamente los equipos (no dejarlos en modo reposo), adecuar las temperaturas de la calefacción y el aire acondicionado en invierno y verano...



# Alimentación y salud

Por tu seguridad

## lee las etiquetas

*Dentro de los temas alimentarios, y por supuesto tras garantizar la seguridad de nuestros alimentos, una de las demandas más generalizadas de los consumidores es el derecho a la información, que, en el caso de los alimentos, recibimos a través de su publicidad y su etiqueta.*

**S**egún la Agencia de Seguridad Alimentaria y Nutrición (AESAN), "el etiquetado de alimentos es el principal medio de comunicación entre los productores de alimentos y los consumidores finales, constituyendo una herramienta clave para permitirles realizar elecciones informadas sobre los alimentos que compran y consumen". Es importante destacar que **un consumidor bien informado tomará mejores decisiones sobre su alimentación**, por lo que toda información es fundamental para poder comparar productos y elegir los que más se adecuen a nuestras necesidades. Y la información más accesible a la hora de adquirir un producto de alimentación es la que nos ofrece su **etiquetado**.

**La etiqueta es una garantía de seguridad**, ya que proporciona datos útiles sobre el alimento que se va a adquirir. La información obligatoria del etiquetado deberá figurar sobre el envase o con una etiqueta unida al mismo.

La etiqueta de cualquier producto de alimentación nos permite conocer las características del producto antes de comprarlo y nos facilita información para hacer un uso correcto en cuanto a conservación y uso se refiere. **El etiquetado de los alimentos nos aporta una valiosa información** a la hora de realizar la compra, informarse y saber interpretar esa información.



La etiqueta de un producto de alimentación nos permite conocer sus características antes de comprarlo.

¿Sabes que el etiquetado es uno de los pilares de nuestra seguridad alimentaria?

Leer e interpretar la información que nos ofrecen las etiquetas es fundamental para garantizar un **consumo seguro** de los alimentos y evitar riesgos. Conocer los ingredientes, saber si alguno es un posible alérgeno, saber cómo conservar o consumir un alimento, fijarse en las fechas de caducidad o consumo preferente... y hacer un uso adecuado en función de esa información nos ayudará a **evitar efectos nocivos para la salud**.

¿Qué información deben llevar las etiquetas de los productos de alimentación?

- Nombre del producto
- Ingredientes
- Alérgenos
- Contenido neto
- Fecha de caducidad o Consumo preferente
- Condiciones de conservación y utilización
- Modo de empleo
- Empresa
- Grado de alcohol
- País de origen / lugar de procedencia
- Información nutricional (valor energético y las cantidades de grasas, grasas saturadas, hidratos de carbono, azúcares, proteínas y sal)



# Las *fake news* en **alimentación** y los consumidores

Víctor Yuste Jordán - Director General  
Con la colaboración técnica de



*Se calcula que un 30% de las noticias que circulan por internet sobre alimentación son falsas; la consultora Gartner predice que para 2022 la mitad de las noticias que leeremos serán falsas. Un dato muy preocupante ya que afecta al 100% de los consumidores.*

**L**as **Fake News** se han convertido en un importante problema social, se propagan a través de redes sociales y son capaces de saltar los filtros de verificación de los propios medios de comunicación, pudiendo llegar incluso a interferir en la toma de decisiones de los consumidores.

La **alimentación es muy vulnerable a las fake news**, ya que comemos tres veces al día y todos nos creemos con un conocimiento pleno de aquellos alimentos que son buenos para nuestra salud y cuáles no, afectan de lleno en nuestras decisiones de compra y se han instalado en nuestros hábitos de consumo.

**La educación es realmente la única herramienta perfectamente eficaz para luchar contra la desinformación,**

En el mundo que vivimos de inmediatez, infodemia o infoxicación, no todos disponemos de las herramientas y conocimientos necesarios para poder diferenciar este tipo de noticias falsas. Por ello, antes de compartirlas o hacerse eco de las mismas, es necesario contrastar la información ya que podemos estar convirtiéndonos en portavoz y divulgador de una noticia falsa.

La preocupación es real. Por ello, y para paliar el problema, es preciso articular respuestas comunes desde las Administraciones Públicas, las asociaciones de consumidores, los medios de comunicación y las empresas. Debemos plantearnos acciones serias y crear un pacto ético, multisectorial y transversal para acabar con las noticias falsas, **apostando por la mayor transparencia posible hacia el consumidor.**

**Debemos mejorar la formación e información que transmitimos a los consumidores**, pues la educación es realmente la única herramienta perfectamente eficaz para luchar contra la desinformación y contra otras muchas cosas que están enfermando la sociedad actual. El optimismo es esencial, sin caer en la ingenuidad.



# De interés

## Brexit y consumidores



*Hace poco se publicó el primer acuerdo entre la UE y el Reino Unido. En el ámbito del consumidor, hemos podido observar conclusiones interesantes, aunque también posibles peligros. Te contamos las últimas novedades.*

Incluso el más ambicioso de los acuerdos no replicará los derechos europeos que damos por sentados, pero éste parece ser un buen paso en un largo proceso que seguiremos de cerca. **¿Qué significa el Brexit para los consumidores en...**

### ...viajes?

La buena noticia es que, por primera vez de manera extra-europea, se han creado **leyes para informar a los pasajeros aéreos de sus derechos**. Además, estarán disponibles mecanismos de reclamación, reembolso y compensación. Sin embargo, se ha perdido una gran oportunidad de extender la tan beneficiosa política de **eliminación de tasas de roaming** que empezó hace años a nivel europeo, en pos de una cooperación en "transparencia de tasas". Esto significa que, como consumidores, deberemos extremar el cuidado y **revisar con nuestra compañía telefónica qué tasas se aplican a llamadas y datos**, al igual que hacemos con otros países no europeos.

### ...seguridad de los productos?

Las autoridades de vigilancia cooperarán para **mantener los productos peligrosos fuera de nuestros mercados**, en un ambicioso plan de seguridad de productos.

### ...mercado online?

**No existirán tarifas ni cuotas extras entre los mercados europeo y británico**, excepto en bebidas alcohólicas, perfumes y tabaco. También se ha llegado a un acuerdo pionero sobre **reglas mínimas para la protección del consumidor online**. Los vendedores deberán informar sobre el origen del producto, el productor, el precio total, derechos aplicables y dar acceso a mecanismos de compensación. Es importante anotar que **sí se aplicarán tasas a los productos extranjeros vendidos a través de una plataforma inglesa** (como ocurre en el resto de la UE). Además, si ese producto extranjero cuesta más de 150€ habrá que pagar también costes de aduanas. **Lea muy atentamente los términos y condiciones y los detalles del envío** antes de comprar y recuerde que los productos europeos son los más seguros, tanto por las regulaciones de producción, como por los mecanismos de compensación que nos amparan.

### ...protección de datos?

Por primera vez, se han creado unas **reglas sobre la afluencia de datos entre la Unión europea y el Reino Unido**. Pero parece que lo acordado no llega a los estándares europeos sobre protección y privacidad. Cierta incertidumbre legal podría debilitar la capacidad de la UE para proteger nuestros derechos europeos.

Aún no ha habido tiempo de experimentar cuáles serán las consecuencias de este acuerdo para los consumidores. Poco a poco, observaremos los cambios necesarios y lucharemos por que éstos se incluyan en los acuerdos futuros. Hasta entonces, **la información será nuestra mejor protección.**

# La **mediación** como solución de conflictos

*La Ley 24/2018, de 5 de diciembre, de la Generalitat, de mediación de la Comunitat Valenciana, regula la MEDIACIÓN como método alternativo de solución y gestión de conflictos en la Comunitat Valenciana, en el ámbito de sus competencias y de conformidad con la normativa del Estado, poniendo a disposición de la ciudadanía el recurso de la mediación.*

**E**sta ley se ha visto finalmente impulsada por el Reglamento de Mediación de la Comunidad Valenciana, Decreto 55/2021, de 23 de abril de 2021, del Consejo, que entró en vigor el pasado 6 de mayo.

Este decreto **desarrolla aspectos fundamentales de la regulación legal**, como la formación de la persona mediadora, su publicidad a través del Registro de Personas y Entidades Mediadoras de la Comunitat Valenciana, el aseguramiento de su responsabilidad, la posibilidad de realizar un procedimiento de mediación por medios electrónicos, informáticos y telemáticos y otros aspectos previstos en la Ley 24/2018, todo ello para **lograr una justicia eficaz que garantice tanto el acceso de la ciudadanía a la justicia como la tutela judicial efectiva de sus derechos y libertades, dentro del proceso judicial o como alternativa al mismo.**

Por su importancia destaca la **regulación de la mediación gratuita** como mecanismo necesario para financiar la prestación de las actuaciones que lleva a cabo la persona mediadora en el procedimiento de mediación, así como para que el mismo se convierta en un medio accesible para la ciudadanía favoreciendo su efectiva implantación.



Desde AVACU queremos poner en conocimiento de todas las personas asociadas que **nuestra Asociación apoya y trabaja proactivamente a favor de la mediación** como método de resolución de conflictos alternativo o complementario al método judicial, arbitral o a cualquier otro de los admitidos en Derecho. Igualmente queremos compartir con todas las personas asociadas que AVACU dispone de personas mediadoras, formadas profesionalmente y con amplia experiencia en la materia, capaces de intervenir en procesos de mediación no sólo de consumo, sino también en procesos civiles, mercantiles y familiares.



# Viajar con más facilidad gracias al Certificado COVID digital de la UE

*El 1 de julio es la fecha oficial que la Comisión Europea ha dado para que entre en vigor el Certificado COVID digital, un documento que nos permitirá viajar con más facilidad dentro de los países pertenecientes a la UE. Te contamos lo que debes saber sobre esta acreditación y cómo solicitarla.*

Más allá de tener o no este certificado y del destino al que vayamos a viajar, desde AVACU aconsejamos siempre **informarse bien antes de contratar el viaje, para conocer las condiciones y posibles restricciones del lugar al que viajemos**. El certificado digital de la UE va a facilitar la libre circulación segura de los ciudadanos. Es gratuito, seguro, fiable y válido en todos los países de la Unión Europea y elimina algunas trabas a la hora de viajar. En cualquier caso, debemos verificar siempre las medidas establecidas en el lugar y momento en que vayamos a viajar.

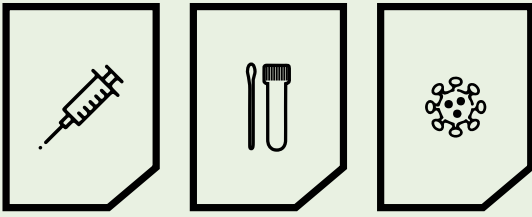
## ¿Qué es?

El certificado COVID Digital es un **documento unipersonal y gratuito que va a facilitar los viajes en territorio europeo**, evitando que las personas que lo posean tengan que cumplir con restricciones adicionales, como cuarentenas u otras medidas restrictivas. No obstante este punto, **cada país podrá imponer algunas medidas adicionales**, que será necesario conocer antes de realizar nuestro viaje.

El certificado **se recoge en un código QR** con la información esencial básica para facilitar la movilidad de los turistas, respetando totalmente sus derechos fundamentales y la protección de sus datos personales.

Hay que insistir en el hecho de que **este certificado no limita la movilidad** a quien no lo tenga, pero sí que la facilita a quien lo posea.

## ¿Quién puede solicitarlo?



Podrán ser beneficiarias de este certificado **aquellas personas que:**

- han recibido alguna dosis de la vacuna. Pueden solicitar el **certificado de vacunación**.
- se hayan realizado una PCR para la COVID en las últimas 72 horas o una prueba de antígeno 48 horas antes y el resultado ha sido negativo. En este caso se puede solicitar el **certificado de diagnóstico**.
- han superado la Covid-19, confirmada con una PCR positiva, en cuyo caso pueden solicitar el **certificado de recuperación**.

## ¿Estoy obligado a presentar una prueba PCR negativa para poder viajar?

En caso de disponer de este certificado y viajar a los países mencionados, en principio no sería necesario presentar una prueba negativa, pero **habrá que atenderse siempre a lo establecido en el momento del viaje y el lugar de destino.**

En otros casos, y atendiendo a las medidas de cada país y al momento en que se viaje, será necesario presentar una prueba PCR negativa (72 horas antes) o un test de antígenos (48 horas antes).

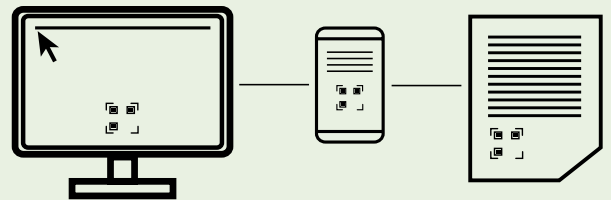
En la web <https://reopen.europa.eu/es> se puede acceder a toda la información sobre medidas vigentes, pruebas para los viajeros, certificado Covid digital de la UE... para ayudarnos a poder organizar y planificar mejor nuestro viaje.

## ¿Es obligatorio tenerlo?

**No es obligatorio**, pero tenerlo evita tener que pasar algunos trámites administrativos y facilita el acceso al destino elegido. Es importante que verifiquemos las condiciones del país al que vayamos a viajar, para tener claros los requisitos que se exigen en cada uno de ellos.

## ¿Cómo solicitarlo?

En la Comunidad Valenciana ya puede solicitarse a través de la **página web de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública** en el siguiente enlace <http://coronavirus.san.gva.es/es/certificado-digital-ue>.



Una vez obtenido, **podemos guardarlo en formato digital o imprimirlo** y llevarlo en papel (por si fallara el digital), ya que ambas formas son válidas a la hora de presentarlo.



# Energía y medioambiente

El sistema que recompensa por reciclar se consolida por la Comunidad Valenciana

## Llega RECICLOS, el reciclaje del futuro con recompensa



Cada vez son más los puntos en los que los valencianos pueden obtener incentivos sociales y sostenibles por reciclar sus latas y botellas de plástico gracias a este Sistema de Devolución y Recompensa

*Este sistema utiliza la tecnología móvil para digitalizar el reciclaje y premiar a los ciudadanos cuando reciclan sus latas y botellas de plástico de bebidas en los contenedores amarillos de la calle o en máquinas situadas en estaciones de transporte, centros comerciales y mercados. Las recompensas se destinan a impulsar la movilidad sostenible o mejorar el entorno más cercano de los ciudadanos, de manera que, cada vez que reciclen, puedan contribuir a través de diferentes proyectos que tengan un beneficio directo en su barrio o municipio.*

Cuidar del medioambiente y, a la vez, colaborar con quienes más lo necesitan a través del reciclaje es ya una realidad en Comunidad Valenciana. Y es que en esta región **cada vez son más los ciudadanos que tienen a su disposición RECICLOS**, un Sistema de Devolución y Recompensa (SDR) desarrollado por Ecoembes. Este sistema **premia el compromiso ciudadano con el reciclaje** a través de incentivos sostenibles y sociales, como contribuciones a Banco de Alimentos o participaciones para conseguir bicicletas y patinetes.

Así, este SDR que recompensa a los ciudadanos y ciudadanas que reciclen sus **latas y botellas de plástico de bebidas** es ya una realidad tanto en los contenedores amarillos de la ciudad de Valencia, como en máquinas instaladas en lugares como mercados municipales, puertos y centros comerciales a lo largo de toda la región.

Para fomentar el consumo racional y responsable de este tipo de envases, este Sistema de Devolución y Recompensa (SDR) establece un límite semanal de puntos que los ciudadanos reciben al reciclar

La Comunidad ya cuenta con más de 3.5000 contenedores amarillos y 9 máquinas donde los ciudadanos podrán reciclar los envases generados tanto dentro como fuera de sus hogares



Este novedoso Sistema se encuentra desde el pasado mes de marzo, en la ciudad de Valencia, donde se incorporó tecnología a los más de 3.500 contenedores amarillos ubicados en la calle para que los ciudadanos recibieran distintos **premios de carácter sostenible y solidario al reciclar sus latas y botellas** de plástico en ellos. En la capital valenciana hay, además, 6 máquinas instaladas en dependencias municipales, como el edificio consistorial y la Tabacalera, y en los mercados Central, Russafa, Jesusalem y Cabanyal. Todo ello con el objetivo de llegar a los más de 790.000 valencianos y valencianas y recompensarles por su compromiso con el hábito del reciclaje.

Pero, además, con el fin de **seguir acercando el reciclaje** a los lugares donde los ciudadanos pasan su tiempo, el SDR RECICLOS ha continuado sumando nuevos espacios en la Comunidad Valenciana, como han sido las estaciones marítimas de Baleària en Valencia y Denia o el centro comercial de Zenia Boulevard, ubicado en Orihuela Costa, puntos donde se han instalado máquinas para que los usuarios puedan **reciclar aquellos envases consumidos fuera de sus hogares** y, además, poder contribuir, con el Banco de Alimentos de la Comunidad Valenciana. Para fomentar el consumo racional y responsable de este tipo de envases, este Sistema de Devolución y Recompensa establece un **límite semanal de puntos que los ciudadanos reciben al reciclar**.

## Así funciona el reciclaje con recompensa de RECICLOS

Para hacer uso de RECICLOS, los valencianos solo tienen que **registrarse en la webapp** ([app.reciclos.com](http://app.reciclos.com)) y, en casa, escanear el código de barras del envase que quieren reciclar antes de tirarlo al cubo. Una vez en la calle, cuando acudan al contenedor amarillo con su bolsa de envases, deben depositarla allí y escanear el código QR que hay en el contenedor.

En el caso de las **máquinas de RECICLOS**, una vez se registran también en la webapp, solo tienen que depositar todas sus latas y botellas de plástico de bebidas en una máquina de RECICLOS y escanear el QR que mostrará en la pantalla de la misma.

Al hacer esto, los usuarios **obtendrán puntos**, denominados RECICLOS, que podrán cambiar por las distintas recompensas disponibles. Estos puntos tendrán un límite semanal, con el fin de que los ciudadanos no solo reciclen más y mejor sus envases - **facilitando de esta forma la circularidad de estos residuos para que vuelvan a convertirse en nuevos envases** - sino también que consuman de forma responsable.

# Nuestros derechos

**Buenas tardes. Me he dado cuenta de que tengo contratado 6,9 kw de potencia de luz en mi piso. Es una vivienda normal, con los electrodomésticos habituales, en la que vivimos dos personas. ¿Es recomendable que baje la potencia? ¿Cómo puedo hacerlo? Gracias.**

## AVACU responde

Para una vivienda y un uso de los electrodomésticos normales, creemos que la potencia que tiene contratada es excesiva. No obstante, puede acceder a la página web de su compañía eléctrica, o a través de la *app*, y comprobar el pico máximo de lo que haya consumido en un año.

Si nunca ha llegado a esa potencia, puede bajarla y ajustarla al uso y a los electrodomésticos de su domicilio. Siempre es recomendable comprobar ese máximo de potencia al que hemos llegado y adecuar la misma a nuestras necesidades, para verlo reflejado en una rebaja en nuestra factura de la luz.

## Toma nota

Factura y tique no son lo mismo que cargo bancario. Para reclamar, son necesarias las facturas de compra o de contratación del servicio, ya que en ellas se ve reflejado el hecho que se quiere reclamar, mientras que el justificante bancario únicamente refleja la cantidad o cuantía total que se ha abonado a la empresa, por lo que, por sí solo, no serviría para poder realizar una reclamación.

**Puedes realizarnos tu consulta sobre cualquier tema de consumo en nuestras oficinas de Valencia, Castellón y Alicante, en los teléfonos 96 351 66 44 y 96 352 68 65 (de lunes a viernes, de 10h a 14h) o en el correo electrónico [avacu@avacu.es](mailto:avacu@avacu.es).**

**Hola. Vivo en una planta baja de viviendas de una finca sin ascensor y se ha decidido poner ascensor ahora. Me gustaría saber si la comunidad está obligada a ponerlo y, de ser así, si las viviendas de la planta baja también tenemos que pagarlo, ya que no lo vamos a utilizar. Gracias por su respuesta.**

## AVACU responde

El artículo 17.2 de la LPH dispone: "...en todo caso, el establecimiento de los servicios de ascensor, incluso cuando impliquen la modificación del título constitutivo, o de los estatutos, requerirá el voto favorable de la mayoría de los propietarios, que, a su vez, representen la mayoría de las cuotas de participación."

El artículo 9.1e) de la misma Ley, establece que todos los propietarios están obligados a contribuir, de acuerdo a su coeficiente de participación, al sostenimiento del edificio y sus servicios. El ascensor es un servicio común del inmueble, y, por lo tanto, si el acuerdo de instalación del ascensor es mayoritario, la planta en la que esté ubicada la vivienda no exime a su propietario del pago del mismo, salvo que en los estatutos de la comunidad de propietarios conste que determinadas plantas (ya sean locales comerciales o viviendas) estén exentas de contribuir a ese gasto.

Por lo tanto, si se aprueba la instalación del ascensor por votación en junta, todos los vecinos del edificio, incluidos los que viven en la planta baja, tienen que afrontar los gastos que se deriven de su instalación y posteriormente del mantenimiento del mismo. No obstante, las plantas bajas generalmente no suelen hacer uso del ascensor, por lo que es bastante usual, y así se lo recomendamos, llegar a un acuerdo con la Comunidad para que le exoneren de los gastos ordinarios de mantenimiento del ascensor.



## Devolución de artículos comprados en internet sin recibir el reembolso

Nuestros asociados adquirieron, a través de una página web, varias bombillas y lámparas diferentes para comprobar cuál de todas ellas se ajustaba más a sus gustos y necesidades. Una vez entregado el pedido, **nuestros asociados ejercieron, en tiempo y forma, el derecho de desistimiento** de aquellas lámparas y bombillas que no iban a necesitar, procediendo a re-entregar las mismas por mensajería al domicilio de la empresa vendedora.

El problema surgió cuando, transcurrido un tiempo más que prudencial desde que el pedido fue devuelto correctamente a la empresa, **el reembolso de la parte correspondiente a los objetos devueltos no se había hecho efectivo**. Por este motivo, contactaron con nosotros y desde AVACU procedimos a realizar la pertinente reclamación, en la que se les solicitaba el abono de los importes de las bombillas y lámparas que nuestros asociados habían descartado. Una semana después, obtuvimos contestación favorable por parte de la empresa reclamada y se hizo efectivo el reembolso solicitado.

## Cobro por duplicado de la póliza del seguro

El pasado mes una de nuestras asociadas acudió a AVACU por un problema surgido con la compañía aseguradora de su vehículo, la cual le había **cobrado por duplicado el importe de la misma póliza**. Ante la imposibilidad de resolver esta incidencia a través del servicio de atención al asegurado de su compañía, nos envió un correo con la documentación requerida. Desde AVACU, tras revisar la póliza del seguro y comprobar cómo efectivamente le habían pasado al cobro dos veces la misma póliza vinculada al vehículo de nuestra asociada, procedimos a presentar la pertinente reclamación, **solicitándoles la anulación de uno de ellos** y el reembolso inmediato del importe que incorrectamente había sido abonado. Tras recibir nuestra reclamación, desde la compañía se procedió a realizar el abono en la cuenta de nuestra asociada.

## Cuenta bloqueada impide contactar con vendedora para solucionar problema

Una asociada nuestra adquirió, a través de una conocida web que permite a los usuarios vender y comprar artículos, un vestido por el que abonó un importe de 175€. Al recibir el vestido, nuestra asociada se percató de que el mismo presentaba varias manchas, cuando en la descripción del anuncio de la web se informaba de que el vestido estaba en perfecto estado. Ante tales hechos, nuestra asociada, a través de la plataforma web, contactó con la vendedora del vestido para comunicarle el problema, quien aceptó la devolución al reconocer que el vestido estaba manchado.

Sin embargo, nuestra asociada no pudo llegar a un acuerdo pues, para su sorpresa, desde la plataforma web procedieron a bloquear su cuenta. Por este motivo, desde AVACU procedimos a presentar reclamación a la empresa, solicitándoles la activación de la cuenta de nuestra asociada para que pudiera contactar con la vendedora y llegar a un acuerdo o, en caso contrario, que procedieran a darle una solución. Desde la plataforma web nos respondieron que, tras analizar el caso, procedían a desbloquear la cuenta de nuestra asociada así como a compensarle con la suma completa de su transacción.



# ¿CONOCES RECICLOS?

ES EL NUEVO SISTEMA DE RECICLAJE DIGITAL DE ECOEMBEs PARA CUIDAR DE LA SOSTENIBILIDAD DEL PLANETA Y DE VALÈNCIA.

¿Cómo funciona?

Registrándote en  
[app.reciclos.com](http://app.reciclos.com)

O a través del  
código QR:



Escanea el código de barras  
del envase de bebidas que  
quieres reciclar.

Deposítalo  
en uno de los  
contenedores  
amarillos  
y escanea  
el código  
QR que  
encontrarás.



Acumula RECICLOS y canjéalos por donaciones a proyectos sociales  
y por premios que dan soporte a comercios locales.

CON EL APOYO DE GENERALITAT VALENCIANA Y AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Con la colaboración técnica de



# AVACU en los medios

*/10 de mayo/* AVACU rechaza la “doble imposición” de la nueva factura de electricidad



*/6 de mayo/* Para evitarnos problemas, al alquilar apartamentos, hoteles... que exista siempre una flexibilidad a la hora de cancelar



*/25 de mayo/* Cuidado con lo que tus hijos suben a la red



*/7 de abril/* AVACU aplaude la decisión de Consumo de reconocer el derecho de los clientes a mantener las condiciones de sus cuentas contratadas sin comisiones



*/7 de abril/* Expertos del sector del gran consumo, fabricantes, distribuidores, consumidores, supermercados y agricultura, defienden las empresas transparentes y abiertas que informan sobre toda la cadena de valor



*/7 de abril/* Utilizar la luz en un determinado momento del día va a ser casi un artículo de lujo



*/12 de junio/* Avacu precisa que el certificado digital no es obligatorio pero destaca que facilita viajar



*/1 de junio/* Nueva factura eléctrica: la única opción es adaptar nuestros hábitos de consumo



*/8 de junio/* Los consumidores exigen constatar la mala fe antes de cobrar tasas por denuncias falsas



*/7 de abril/* Decenas de asociaciones salen a la calle para exigir que se liberen las patentes





## ¿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.

### Alicante

c/ Juan Bautista Lafora 3 entrepl.

### Valencia

c/ Dr. Sumsi 28 bajo

### Castellón

c/ Sanahuja 68 entresuelo A

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



AVACU



@AVACUconsumo



avacuconsumo

**AVACU**

ASOCIACIÓN VALENCIANA DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

