Todo Consumo

Nº73
sep 2022

AVACU ASOCIACIÓN VALENCIANA DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

ESPECIAL AVACU

Sondeo AVACU: Más de la mitad de los jóvenes pagan sus compras con el móvil

ALIMENTACIÓN

Seguridad alimentaria en tu nevera

DE INTERÉS

Economía sostenible

MEDIOAMBIENTE

Diferencia entre envase y embalaje

Fernando Móner
Presidente de AVACU

EDITORIAL

Nos piden que seamos más eficientes energéticamente...

... y por supuesto que lo debemos ser. Y lo estamos siendo. De hecho, solo hay que ver el gasto energético de hace años y el actual, teniendo en cuenta el número de productos electrónicos en el hogar. Nos piden que ahorremos agua, y nos ponemos a ello, siendo cada día más eficientes con ese recurso. Y lo hacemos porque queremos ser responsables con las generaciones venideras.

Nos piden que... Pedir, pedir y pedir. Pero, ¿y la clase política qué hace por nosotros? Cada cual debemos valorar nuestro entorno y auditar lo que hace por nosotros nuestro ayuntamiento, nuestro gobierno autonómico y nuestro gobierno central, y comprobar si están haciendo algo y si eso es bastante. Pero hacer algo no significa ahorrarnos el IVA de una factura de la luz o del gas y luego cobrarnos esa cantidad por otro lado, o quitarnos una tasa y cobrarla un año después. Hacer algo es gestionar mejor, ser eficiente en las decisiones y pensar en solucionar problemas reales sin posponerlos para cuando hayan ganado las elecciones. Y la oposición no solo debe ganar elecciones, sino generar ideas que ayuden a salir de esos problemas en los que nos encontramos ciudadanos, familias, empresas, autónomos... Espero que entre todos encontremos soluciones a la situación inflacionista, que podamos frenar la escalada de precios en la cesta de la compra, pero sobre todo incidir en el epicentro de este tsunami que es la factura energética y las locuras del Sr. Putin, principalmente.

En este número de la revista seguimos introduciendo temas que nos preocupan y ocupan, como la economía, el uso de las tecnologías por los más jóvenes, la seguridad alimentaria, la sostenibilidad y otros muchos argumentos que os aseguro nos mantienen muy pero que muy ocupados. Mientras, esperaremos que llueva algo para, por lo menos, solucionar la escasez hídrica de nuestra Comunidad (aunque estamos mejor que otras comunidades) y seguiremos siendo responsables para finiquitar la maldita pandemia y el virus del mono.

Un abrazo de todo el equipo de AVACU

TodoConsumo
Nº 73 Septiembre de 2022

Presidente: Fernando Móner
Directora: Inma Galdón
Colaboradores: María del Puig Gisbert, Anna Laveda, Beatriz Pérez, Marta Micó, Julián Tío, Ana Móner, Cristina Gómez
Diseño y Maquetación: Inma Galdón, Nina Havrysyshyn

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

Impresión: DONIMPRESOR

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

Sumario

4
ENTREVISTAMOS A...
- CARMEN HERRERO BLANCO

6
ACTUALIDAD
- ARRANCA EL CURSO DE TALLERES DE FORMACIÓN EN CONSUMO
- ¿PREPARADOS PARA HALLOWEEN?
- DRA. MARGON, NUEVO ASISTENTE VIRTUAL QUE TE AYUDA CON LAS GESTIONES DEL AGUA
- EL CONSUMIDOR Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LAS EMPRESAS
- ¿CONOCES LA RED ALERTA DE PRODUCTOS DE CONSUMO?
- CECU INFORMA: LA EFICIENCIA ENERGÉTICA SI ES NECESARIA

14
ESPECIAL AVACU
- SONDEO AVACU: MÁS DE LA MITAD DE LOS JÓVENES PAGAN SUS COMPRAS CON EL MÓVIL

16
ALIMENTACIÓN Y SALUD
- SEGURIDAD ALIMENTARIA EN TU NEVERA
- A VUELTAS CON EL LÍMITE A LOS PRECIOS DE LOS ALIMENTOS

18
DE INTERÉS
- NOTICIAS JURÍDICAS
- ECONOMÍA SOSTENIBLE

22
ENERGÍA Y MEDIOAMBIENTE
- DIFERENCIA ENTRE ENVASE Y EMBALAJE

24
NUESTROS DERECHOS
- AVACU RESPONDE

27
AVACU EN LOS MEDIOS

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

Con la subvención de
GENERALITAT VALENCIANA
Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo

ENTREVISTAMOS A...

Carmen Herrero Blanco

CATEDRÁTICA EMÉRITA
DE LA UNIVERSIDAD DE ALICANTE
E INVESTIGADORA DEL IVIE

«LA SUBIDA DE PRECIOS DE PRÁCTICAMENTE TODOS LOS PRODUCTOS PONE A LOS CONSUMIDORES EN UNA SITUACIÓN COMPLICADA»

Carmen Herrero es, además, doctora honoris causa por la Universidad de Granada, doctora en Matemáticas por la Universitat de València y licenciada por la Universidad Complutense de Madrid. En el año 2017 fue reconocida con el Premio Jaume I en la categoría de Economía, siendo la primera mujer en recibir este galardón. También ha sido presidenta de la Association of Southern-European of Economic Theorists (ASSET) de la Spanish Economic Association y miembro del consejo de la Game Theory Society. Ha trabajado como asesora del Ministerio de Ciencia e Innovación y visitado numerosas universidades (Oxford, Viena, California-Davis, Rochester, Manchester, Marsella-IMERA...). Es autora de numerosas investigaciones y ha publicado más de ochenta artículos en revistas y diez monografías. Entre sus trabajos destacan los que giran en torno a los problemas sociales, en especial, la equidad, el bienestar social y la economía de la salud.

Sus trabajos se centran, principalmente, en la economía del bienestar, la equidad, el bienestar social... y por ellos y su amplia carrera profesional fue galardonada con el Jaime I en Economía en 2017. ¿Qué le ha supuesto este reconocimiento?

Recibir el Premio Jaime I de Economía fue un gran honor y una enorme satisfacción, tanto profesional como personal. Ser la primera mujer en recibirlo también fue significativo. Este año el premio se ha otorgado a otra mujer, lo cual debería ser normal en una profesión en que la presencia femenina es muy importante.

«JUNTO A UN PORCENTAJE CADA VEZ MÁS ALTO DE JÓVENES CON FORMACIÓN UNIVERSITARIA, HAY UNA CANTIDAD MUY IMPORTANTE DE JÓVENES SIN ESTUDIOS»

¿Cuáles son las principales desigualdades sociales a las que nos enfrentamos en nuestra Comunidad ahora mismo? ¿Cómo se puede hacer frente a ellas?

Al margen de un empobrecimiento generalizado de la población, se ha producido una mayor desigualdad. Hay un desplazamiento de la clase media hacia la pobreza, mientras que los muy ricos son cada vez más ricos. Las desigualdades se manifiestan también en educación: junto a un porcentaje cada vez más alto de jóvenes con formación universitaria, hay una cantidad muy importante de jóvenes sin estudios, cuyo porvenir laboral es muy incierto.

Hay que hacer un gran esfuerzo en la Formación Profesional, haciéndola accesible y dual, implicando a las empresas en la formación de trabajadores, no de aprendices pagados por el Estado a los que luego se despide. El reto de una FP potente es más necesario que nunca.

Y deberíamos reinventar nuestro sistema productivo para dar cabida a todo el espectro de niveles formativos. Tenemos una oportunidad, por ejemplo, en una mayor profesionalización de la economía de los cuidados, mezclado con un turismo de edad y mayor calidad y poder adquisitivo.

«UN ELEMENTO CRUCIAL ES CONCIENCIAR A LA POBLACIÓN DE LAS VENTAJAS DE SER CONSUMIDORES INFORMADOS»

«HAY UN DESPLAZAMIENTO DE LA CLASE MEDIA HACIA LA POBREZA, MIENTRAS QUE LOS MUY RICOS SON CADA VEZ MÁS RICOS»

De mantenerse en el tiempo esta subida de precios que llevamos sufriendo desde hace meses, ¿qué panorama nos espera a los consumidores en un futuro próximo?

El panorama es complicado. La subida de precios de prácticamente todos los productos, no acompañada de subidas salariales, pone a los consumidores en una situación complicada. Muchos consumidores tendrán que limitar gastos no estrictamente necesarios, como gastos en ocio, sanitarios no urgentes o suntuarios.

Para los más vulnerables la situación puede ser límite, ya que los gastos fijos (alquiler, suministros...) pueden llevarse casi el total de los ingresos. Ello hará que la calidad de la cesta de la compra se deteriore significativamente, con las consiguientes consecuencias en la salud, en especial de los niños.

¿De qué manera podemos trabajar desde las Asociaciones de Consumidores en estos momentos de incrementos de precios, desigualdades sociales y económicas, problemas en la atención sanitaria, por solo citar algunos, para reducir los efectos que esta situación ya está generando en muchas familias? ¿Y la administración pública, qué debería hacer para ponerse del lado de las personas y mitigar esos problemas?

Desde las Asociaciones de Consumidores se pueden hacer bastantes cosas, en especial en términos de información. Un elemento crucial es concienciar a la población de las ventajas de ser consumidores informados. Las comparativas entre marcas y servicios, en especial supermercados, pueden ser muy útiles. Me parece muy interesante ayudar a las familias en la elaboración de menús completos desde el punto de vista nutricional a precios razonables, en particular menús infantiles, propiciando el consumo de frescos de proximidad, así como las fuentes de proteínas no animales.

Una guía para ayudar a tomar decisiones razonables en cuanto a consumo y ahorro de energía es también importante, y creo que pueden ser una gran ayuda en la educación en economía circular para los consumidores.

Desde la administración creo que hay dos elementos importantes. Por una parte, intensificar las ayudas a las familias vulnerables, y a la vez, facilitar el acceso a las subvenciones, donde se está produciendo una brecha importante, por las dificultades de acceso a internet de muchas familias.

Yo no estoy a favor de subvenciones generales, como las de las gasolinas. Me parece más interesante centrar las ayudas en función de la renta e incluso propiciar una Renta Básica seguida de impuestos más progresivos.

ARRANCA EL CURSO DE TALLERES DE FORMACIÓN EN CONSUMO

Con el inicio del curso escolar, desde AVACU hemos retomado también los talleres de formación en consumo, dirigidos a escolares de todos los niveles. A través de estos talleres se pretende generar conciencia de la importancia de cada uno de sus actos de consumo, señalando hábitos responsables y sostenibles en muchos de los ámbitos de su día a día.

Temas tan relevantes como el cuidado del medio ambiente, el reciclaje de residuos, el uso responsable del agua, la seguridad alimentaria, el etiquetado de los productos o el uso responsable de pantallas, entre otros, son los que, de manera lúdica y participativa, se trabajan en nuestros talleres, con el fin de convertirnos en personas consumidoras críticas y comprometidas con nuestra sociedad.

De este modo, colaboramos de manera directa con la difusión y sensibilización de los Objetivos de Desarrollo Sostenible recogidos en la Agenda 2030. Los talleres, impartidos por monitores de AVACU, han sido diseñados para porporcionar herramientas que ayuden a los más jóvenes a un uso adecuado de los bienes, productos y servicios que tienen a su alcance para que, conociendo sus derechos pero también sus obligaciones, lleguen a ser CONSUMIDORES RESPONSABLES.

SI DESEA MÁS INFORMACIÓN SOBRE LOS TALLERES Y CÓMO SOLICITARLOS, PUEDE ACCEDER A NUESTRA PÁGINA WEB

¿PREPARADOS PARA *HALLOWEEN*?

En pocas semanas llegará Halloween, una fiesta que año tras año va ganando más adeptos y que cada vez es más habitual en nuestro país. Sin embargo, esta fiesta no está exenta de posibles riesgos para el consumidor, especialmente en el caso de los más pequeños, ya que muchas veces no tenemos en cuenta las recomendaciones de seguridad a la hora de adquirir y utilizar disfraces, máscaras, maquillaje y otros artículos, que pueden entrañar ciertos peligros y causar algunos daños.

AVACU lleva varios años verificando que los disfraces y otros artículos para Halloween cumplan con la correspondiente normativa y hemos detectado cómo algunos de ellos no siempre se ajustan a ella y pueden llegar a suponer un riesgo importante para la salud del consumidor, denunciando estos casos ante la Administración para que se tomaran las medidas oportunas.

A la hora de adquirir estos productos, desde AVACU queremos recordar una serie de **consejos a seguir**:

- El disfraz tiene que estar realizado con materiales no inflamables. Además, los destinados a los más pequeños no deben llevar cuerdas o cordones en la zona del cuello.

HAY QUE TENER EN CUENTA QUE LOS DISFRACES PARA NIÑOS MENORES DE 14 AÑOS SE CONSIDERAN JUGUETES, POR LO QUE EN EL ETIQUETADO DEBEN INCLUIR, SIEMPRE COMO MÍNIMO EN CASTELLANO:

- NOMBRE Y MARCA DEL PRODUCTO
- DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL FABRICANTE, IMPORTADOR O DISTRIBUIDOR
- INSTRUCCIONES Y ADVERTENCIAS DE USO
- MARCA CE

- En el caso del maquillaje, y también especialmente cuando vaya a ser utilizado por niños, para evitar posibles alergias debemos comprobar que aparezca en el etiquetado, entre otros datos, la fecha de caducidad y los componentes o ingredientes del cosmético.

- Si el disfraz incluye una máscara, hay que cerciorarse de que los orificios (ojos, nariz y boca) tienen un tamaño adecuado para una correcta ventilación.

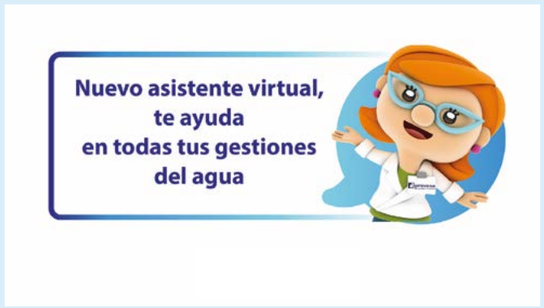
- También debemos fijarnos en las pelucas, para que en el etiquetado se refleje que no contienen materiales fácilmente inflamables.

- En el caso de los disfraces para adultos, el etiquetado debe adecuarse al de las prendas textiles.

- Podemos encontrar disfraces de precios muy variados (los hay desde 4 euros). Por ello es importante comparar precios en distintos establecimientos y adquirir aquellos que reúnan y cumplan todas las condiciones de seguridad y etiquetado.

- Recuerde conservar el tique de compra o la factura, ya que en el caso de tener algún problema, será necesario para iniciar la correspondiente reclamación.

DRA. MARGON NUEVO *ASISTENTE VIRTUAL* QUE TE AYUDA CON LAS GESTIONES DEL AGUA



Emivasa ha puesto en marcha el ChatBot omnicanal Dra. Margon, el cual permite al usuario realizar todas sus gestiones de su contrato del agua con un solo click, de forma sencilla y guiada.

Este nuevo asistente virtual permite al usuario cambiar la domiciliación de su cuenta bancaria, la titularidad del contrato y solicitar el cambio a la factura electrónica.

También el usuario puede contactar con Emivasa para avisar de una avería, proporcionar la lectura de su contador y cualquier duda que tengamos sobre nuestro suministro de agua.

Con la colaboración técnica de

global omnium

EL CONSUMIDOR Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LAS EMPRESAS

Como personas consumidoras, tenemos unos derechos, pero también unas obligaciones. Con nuestra forma de consumir podemos influir directamente en la economía de la región en la que vivimos, ya que **con cada acto de compra estamos favoreciendo a la empresa a la cual compramos**. Las empresas están, por tanto, en dependencia de nuestros comportamientos como personas consumidoras, pero ese poder conlleva unas obligaciones y responsabilidades que no debemos olvidar.

Al realizar una compra o contratar un servicio, debemos ir más allá del precio o la necesidad del mismo y preguntarnos por las **condiciones sociales, laborales y ecológicas** en las que ha sido elaborado un producto o servicio, en definitiva, si la empresa es responsable socialmente.

Los consumidores debemos tomar conciencia del poder de elegir entre una gran variedad de productos con criterios de **responsabilidad social**; si hacemos un buen uso de ese poder, una empresa que quiera tener éxito deberá adaptarse a ese nuevo perfil de persona consumidora responsable y comprometida con la sociedad en general.

COMO PERSONA CONSUMIDORA, TIENES EL PODER DE ELEGIR, ELIGE EMPRESAS SOCIALMENTE RESPONSABLES

Como consumidor, con **cada acto de consumo**, tienes el poder de:

- Favorecer la **sostenibilidad** del planeta
- Favorecer **condiciones laborales dignas**
- Evitar el **uso desmesurado de residuos**
- Favorecer la **economía local**
- Contribuir, de manera activa, en el desarrollo de una **sociedad más justa**

GENERALITAT VALENCIANA
Conselleria de Participació, Transparència, Cooperació i Qualitat Democràtica

¿CONOCES LA RED DE ALERTA DE PRODUCTOS DE CONSUMO?

El sistema de Red de Alerta de productos de consumo no alimenticios, conocido como RAPEX en el ámbito comunitario y como SIRI en el nacional, tiene como objetivo el intercambio rápido de información entre las autoridades encargadas del control del mercado, nacionales y de la UE, ante la presencia de un producto que pueda crear un riesgo a las personas consumidoras. En este sentido, a través de este sistema de alertas, se trabaja con cada Comunidad Autónoma y con cada país de la UE para poder intercambiar información y dar a conocer los productos potencialmente peligrosos que se hayan encontrado en el mercado.

En nuestro país, la Dirección General de Consumo del Ministerio de Consumo (DGC) es el punto de contacto español del sistema RAPEX y, al mismo tiempo, es la responsable de coordinar el sistema de Red de Alerta nacional de productos no alimenticios, siendo la encargada, asimismo, de remitir a la Comisión Europea las notificaciones derivadas tanto de las actuaciones de control de mercado efectuadas por las autoridades de consumo de cada Comunidad Autónoma como los rechazos a la importación de productos que puedan suponer un riesgo grave, efectuados por las autoridades de control en frontera.

Esta Red de Alertas establece dos tipos de procedimiento de notificación, que dependen de si el riesgo que puede suponer el producto en cuestión es «grave» o «no grave». Además, también se distinguen notificaciones «informativas», para productos cuya trazabilidad no es posible seguir o los que no cumplen con los criterios establecidos para ser alertados.

SEGÚN LA ESTADÍSTICA DE PRODUCTOS NO ALIMENTICIOS NOTIFICADOS EN LA RED DE ALERTA (SIRI)-2021 DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CONSUMO, EL PASADO AÑO SE GESTIONARON UN TOTAL DE 2.769 NOTIFICACIONES, LA MAYORÍA DE ELLAS CORRESPONDIENTES A RIESGOS CONSIDERADOS COMO «GRAVES». ESTA CIFRA SUPONE UN 6% MENOS QUE EN 2020

Notificaciones en la UE

Al comparar los datos de notificaciones de cada país de la Unión Europea, el informe recoge que Alemania fue, en 2021, el país que más notificaciones emitió al respecto, seguido de Suecia y Polonia. En este sentido, hay que destacar las 7 notificaciones realizadas por España, frente a las más de 550 presentadas por el país germano.

Notificaciones de las Comunidades Autónomas

Dentro de nuestras fronteras, la Comunidad que más notificaciones ha emitido ha sido Madrid, a la que siguen Cataluña y Galicia.

¿Qué productos han sido los que más alertas han generado?

Durante el año 2021, los productos que más notificaciones han supuesto han sido los juguetes (un 22,5%), vehículos y accesorios (21,5%) y los productos eléctricos (9,8%). En este sentido, es importante señalar que los productos para niños, ya sean juguetes, ropa y otros artículos infantiles, han supuesto un 30% del total, ya que este tipo de productos están sometidos a un control más exhaustivo puesto que los destinatarios son más vulnerables.

¿Cómo funciona la Red de Alerta?

Cuando, tras una inspección de las administraciones públicas o bien por la denuncia de algún consumidor, se encuentra un producto que puede suponer un riesgo potencial, se realizan las correspondientes pruebas y análisis para determinar dicho riesgo y verificar si el producto cumple con la normativa.

Si no la cumple y se comprueba que el producto puede ocasionar algún daño o riesgo, se notifica a la Red de Alerta. De esta forma, queda constancia del producto notificado y su correspondiente peligro, iniciándose el procedimiento para su retirada del mercado, lo que supone que se prohiba su venta, se retiren las existencias que pueda haber en los diferentes establecimientos y se proceda a recuperar los que ya se habían vendido.

Fuente: Ministerio de Consumo

ESTUVIMOS EN

13
septiembre

Noche de la Economía Valenciana.
El pasado 13 de septiembre se celebró, en el Palacio de Congresos de Valencia, la Noche de la Economía Valenciana, entrega de Premios Cámara Valencia 2022. El acto, al que asistieron Fernando Móner y Jesús Mora, en representación de AVACU, estuvo presidido por el Presidente de Cámara Valencia, José Vicente Morata.

30
junio

Guía de Consumo de Proximidad
La charla- coloquio «Perqué i on consumir aliments de proximitat, ara!», en la que se presentó la guía de consumo de proximidad impulsada por el Consell Alimentari Municipal, se celebró en la sala del Museo de Ciencias Naturales y abordó iniciativas alimentarias y proyectos productivos. Jesús Mora y Carla Gericó asistieron en representación de AVACU.

14
septiembre

¿Estás comprometido con los ODS?
El Grupo Alimentario de Innovación y Sostenibilidad (GIS) organizó, mediante videoconferencia, la presentación del Club de Empresas Alimentarias Sostenibles (CEAS). En esta jornada, a la que asistió Jesús Mora por AVACU, se mostró el compromiso de los miembros del CEAS con los ODS

Mayo-Junio

Cursos de Asociacionismo y Participación.
Técnicos de AVACU asistieron vía online a sendos cursos de Asociacionismo y de Participación, impartidos por la Conselleria de Participación, Transparencia, Cooperación y Calidad Democrática. En ellos se profundizó en la importancia de una mayor implicación de la ciudadanía en participar a través de entidades sociales, en la toma de decisiones y políticas públicas de interés.

9
junio

Jornadas Mediación Gemme – ICAB.
El Centro ADR-Mediación del Ilustre Colegio de la Abogacía y el Grupo Europeo de Magistrados por la Mediación celebraron las jornadas «Judicatura y Abogacía por la resolución pacífica», una sesión formativa para impulsar este método alternativo de resolución de conflictos entre ciudadanía e instituciones, a las que asistieron Ana Móner, Cristina Gómez y Belén Gómez, de los gabinetes jurídicos de AVACU.

29
junio

XXII Certamen "Agricultura y Medio Ambiente" de pintura y periodismo.
Inma Galdón, responsable de prensa de AVACU, asistió al acto de entrega de los premios XXII Certamen «Agricultura y Medio Ambiente» de pintura y periodismo, que reconocen y fomentan los valores que dignifican la agricultura y cultura valencianas. Organizado por la Fundación Valenciana de Agricultura y Medio Ambiente (FUVAMA), se celebró en la sede de la Asociación Valenciana de Agricultores.

12
septiembre

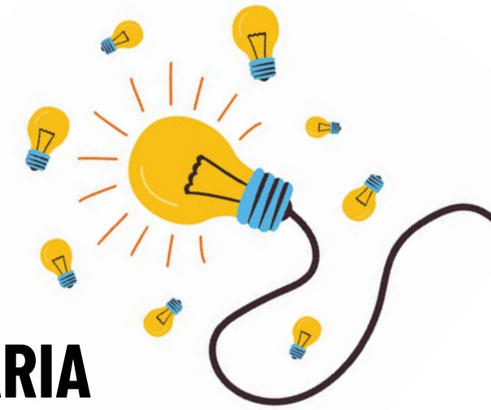
Reunión sobre los precios de los alimentos.
Fernando Móner acudió en representación de los consumidores y usuarios a la reunión que se celebró con la vicepresidenta segunda del Gobierno, Yolanda Díaz, y el ministro de Consumo, Alberto Garzón, junto a asociaciones de distribuidores de alimentos, para abordar la situación de los precios de alimentos básicos y estudiar la propuesta del gobierno de limitar precios en los productos de primera necesidad.

14
septiembre

Etiquetado ecológico creíble
En esta sesión, se explicó por qué las etiquetas ecológicas son una herramienta confiable de elección para los compradores. Carla Gericó, de AVACU, siguió esta jornada online, que abordó las necesidades recientes de los consumidores y los desafíos ambientales que satisfacen las ecoetiquetas basadas en el ciclo de vida.

CECU informa

LA EFICIENCIA ENERGÉTICA SÍ ES NECESARIA



La situación actual, con los altos precios de la energía, la inflación por la amenaza de escasez o racionamiento de determinados productos de consumo y las consecuencias del cambio climático propician las condiciones adecuadas para trascender la necesidad del ahorro energético. Y es que tenemos que ser conscientes de nuestros consumos: según datos del IDAE, *«las familias españolas representan aproximadamente el 36% del consumo total de energía final, que se distribuye entre un 18,5% imputable a los usos energéticos de la vivienda y un 17% al uso del vehículo privado»*. Y aunque el sector residencial no es el de mayor demanda energética, sino que son el transporte y la industria, **un ahorro en el consumo energético de nuestros edificios contribuiría en primer lugar a reducir las facturas de nuestra economía doméstica, pero además y como consecuencia directa de la reducción de la demanda, también a la bajada de precios en el mercado mayorista de la energía.**

La rehabilitación energética es pieza clave para esta necesaria reducción de consumo en el sector residencial. Porque no se trata de consumir más barato o de que si se produce de manera sostenible se pueda mantener o incrementar el consumo energético; **se trata de eficiencia, es decir, sacar el máximo partido a la energía optimizando su uso.**

De hecho, una de las principales causas de la pobreza energética es la ineficiencia en las viviendas. Pero, paradójicamente, habiendo sido identificada como una causa, no estamos siendo capaces de implementar soluciones, convirtiendo nuestros hogares en sumideros por donde **dejamos escapar la energía y con ello nuestro dinero.**

Además, el diseño de las subvenciones y la financiación pública se basa en adelantar la inversión para recuperarla más tarde en forma de reembolso económico. Este sistema solo beneficia a los hogares con recursos económicos propios o con capacidad de financiarlos, pero excluye a los hogares en peor situación económica, lo que no hace más que **ampliar la brecha en el acceso a una energía segura y asequible para todas las personas.** Precisamente son los barrios con ingresos más bajos los más afectados por la ineficiencia energética, lo que significa que necesitan una mayor demanda de energía para cubrir las necesidades básicas.

¿Qué herramientas consideramos necesarias para facilitar este proceso?

- Financieras, que posibiliten la implementación.
- Regulatorias, que aseguren y den confianza a los usuarios.
- Control, con organismos de vigilancia y verificación y con procedimientos ágiles y sencillos de reclamación por malas praxis.

La monitorización de los procesos e informes de resultados son una herramienta clave para garantizar el cumplimiento de los objetivos. Por eso, nuestra propuesta para acelerar el proceso de rehabilitación del parque de viviendas es **crear un registro o censo de viviendas rehabilitadas**, para facilitar la información sobre los resultados obtenidos, a modo de *ejemplo*, así como una oficina pública de información para la rehabilitación energética, donde el consumidor pueda recurrir para solventar sus dudas y conocer las ayudas que la administración pública puede poner a su alcance.
Por último, no queremos dejar de hacemos una reflexión: en el precio que pagamos por el uso de la energía hemos externalizado o negado (según se mire), el coste ambiental que supone y solo valoramos el coste económico en términos monetarios. Para revertir este fenómeno **es fundamental transmitir y trasladar a los consumidores la necesidad, tanto individual como colectiva, de dejar de «derrochar energía» porque su alto valor no tiene precio.**

¿Cuáles pueden ser las causas que identificamos por las que no percibimos la rehabilitación energética de nuestras viviendas como una necesidad prioritaria?

- No existe suficiente información práctica, útil y fácil que contribuya a transmitir la necesidad y/o utilidad de la rehabilitación.
- Falta apoyo público y compromiso por parte de las instituciones en la difusión y fomento de aplicación de medidas de eficiencia energética efectiva en los hogares.

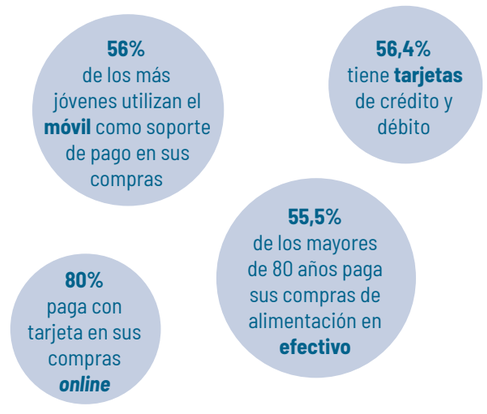
La financiación es uno de los mayores obstáculos a la rehabilitación. Cada vez más consumidores se encuentran en una situación económica que hace imposible plantear la ejecución de un plan de rehabilitación por carecer de recursos económicos propios y por no tener acceso a ningún tipo de financiación.

Sondeo AVACU: más de la mitad de los jóvenes pagan sus compras con el móvil

El pago mediante tarjeta, ya sea de crédito o de débito, se ha convertido en uno de los medios más habituales al realizar nuestras compras, especialmente tras la pandemia, pero también por las ventajas que este método de pago supone para los usuarios. En este sentido, el último sondeo realizado por AVACU durante los últimos 15 días a este respecto nos ha arrojado datos interesantes como:

- Más de la mitad de los consumidores preguntados tiene tarjeta tanto de crédito como de débito. En este punto hay que señalar que, por edades, los jóvenes tienen, en más de la mitad de los casos, tarjeta de débito. También hay que destacar que 3 de cada 10 mayores de 80 años tienen tarjeta pero no saben si es de crédito o de débito.

- Cuando realizan compras en tiendas físicas, si hablamos de productos de alimentación los más mayores suelen pagar en efectivo, mientras que conforme vamos bajando los tramos de edad se va utilizando más la tarjeta de débito o de crédito. Para compras de otros productos (ropa, calzado...), la tarjeta es el método de pago más utilizado, también en mayor medida por los jóvenes.



- Entre los que utilizan la tarjeta como método de pago, a edades más jóvenes es interesante señalar el uso cada vez más frecuente del móvil como soporte para pagar las compras (56% entre los de 18 a 30 años frente al 13,4% en los de 66 a 80 años y 0 en los mayores de 80). Y viceversa: la tarjeta física es más utilizada a mayor edad (un 100% en los mayores de 80 años frente a un 42% en los de 18 a 30 años).

- Con respecto a las compras realizadas online, la tarjeta vuelve a ser el medio de pago más utilizado en todas las franjas de edad, con mayor incidencia en los jóvenes: un 93,4% en el tramo de edad de 18 a 30 años y un 77,7% en los mayores de 80 años.

Ante este uso masivo de las tarjetas bancarias, desde AVACU queremos lanzar una serie de recomendaciones al pagar con ellas nuestras compras ya que, aunque se trata de un método de pago seguro, no está exento de algunos posibles problemas:

- revisa las condiciones de la tarjeta, especialmente en lo referente al posible cargo de comisiones (por no llegar a un mínimo de gasto al mes, no tener la nómina domiciliada...). Al contratar una nueva tarjeta, cancela o da de baja la antigua si vas a dejar de utilizarla

- memoriza el PIN de la tarjeta, no lo lleves apuntado en lugares de fácil acceso, como la cartera o el móvil, y procura que sea un número fácil de recordar pero difícil de adivinar

- al realizar el pago, si has de introducir el PIN, intenta teclearlo fuera del alcance de la vista de los otros usuarios. También es importante que, cuando se realice el pago con datáfono, se haga delante de nosotros

- lo mismo ocurre al utilizar los cajeros: sé precavido y procura que nadie vea el número PIN que vayas a teclear

- guarda los tiques o justificantes de pago de tus compras, para verificar los cargos cuando llegue el extracto de la tarjeta

- en caso de robo, ponte en contacto con tu entidad bancaria para cancelar la tarjeta. En muchos casos, también es posible darla de baja o bloquearla desde la aplicación móvil de nuestro banco o a través de su página web

¿Y en las compras online?

Si realizas una compra por internet, hazlo en páginas seguras y de confianza, así como a través de una red segura, procurando evitar redes públicas y abiertas. Nunca aceptes la opción de "guardar datos" para futuras compras que ofrecen muchas páginas web. Es mejor, y más seguro, escribir cada vez el número de tarjeta, PIN, CVV.

Las compras online disponen, además, de una mayor seguridad al requerir una doble verificación por parte de nuestro banco ya que, para autorizar la compra, también debemos teclear una clave que el banco nos envía a nuestro teléfono móvil a través de un mensaje, asegurándonos, de esta forma, de que efectivamente somos nosotros los que estamos realizando esa compra.

Una buena opción es disponer de tarjetas prepago, es decir, aquellas que no van asociadas a una cuenta bancaria concreta y que se recargan con el saldo necesario para la compra que vayas a realizar, ya sea en compras online, compras de juegos en diferentes consolas, en plataformas o servicios de streaming... Con ellas, te aseguras de que no van a poder realizar cargos extra o un uso fraudulento de la misma.

¿Es seguro pagar con el móvil?

Como hemos visto, cada vez son más los usuarios que utilizan el móvil para pagar sus compras. Es un instrumento de pago que, además, tiene una verificación adicional, al tener que desbloquear la pantalla de nuestro dispositivo para acceder a la tarjeta. En estos casos, es importante que tengamos el sistema operativo de nuestro dispositivo actualizado y contar con un antivirus.

ALIMENTACIÓN Y SALUD

SEGURIDAD ALIMENTARIA EN TU NEVERA

La Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición (AESAN) nos ofrece una serie de indicaciones para poder organizar los alimentos en nuestra nevera con todas las garantías de seguridad para nuestra salud. ¿Sabías que una distribución adecuada de los alimentos en la nevera es primordial para la seguridad alimentaria? :

- Limpia a fondo tu nevera al menos una vez al mes
- Mantén tu nevera a una temperatura máxima de 4 grados
- Lee las etiquetas para saber cómo almacenar los alimentos
- Presta atención a las fechas de caducidad o consumo preferente
- Usa el principio FIFO (firs in, first out, es decir, lo primero que entra, lo primero que sale)
- Separa los alimentos crudos de los cocinados
- Utiliza recipientes cerrados y herméticos para almacenar los alimentos

REFRIGERA O CONGELA LOS PRODUCTOS COCINADOS QUE NO VAYAS A CONSUMIR LO ANTES POSIBLE. SI LOS SEPARAS EN PORCIONES SE ENFRIARAN ANTES Y TE SERÁ MÁS SENCILLO CUANDO LO TENGAS QUE DESCONGELAR. PON ETIQUETAS CON LA FECHA PARA SABER CUÁNDO SE PREPARARON.

Ordena tu nevera

- Alimentos **cocinados** o listos para el consumo deben colocarse en los **estantes superiores**
- Los **huevos, lácteos, embutidos** y platos precocinados los colocaremos en los **estantes intermedios**
- Carnes y pescados **crudos** se situarán en las **bandejas inferiores**
- **Descongela** los alimentos en los **niveles inferiores** de la nevera
- **Frutas y verduras** deben colocarse en los **cajones inferiores**
- Las bebidas, las salsas y otros alimentos que necesitan una **refrigeración baja** los colocaremos en la **puerta** de la nevera
- Sitúa delante los alimentos que tienes que consumir antes

GENERALITAT VALENCIANA
Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública

Víctor Yuste Jordán - Director General
Con la colaboración técnica de Foro Interalimentario

A vueltas con el límite a los precios de los alimentos

En los últimos días estamos viviendo una gran polémica e incertidumbre en el sector agroalimentario español por la propuesta para **limitar el precio (PVP) de una serie de alimentos**, presentada por la vicepresidenta segunda y ministra de Trabajo y Economía Social, Yolanda Díaz.

La propuesta parece consistir en **promover un pacto entre la distribución y los consumidores para fijar unos precios máximos hasta las fiestas de Navidad** y que las grandes cadenas de distribución ofrezcan ofertas comerciales para así garantizar una cesta de la compra saludable y variada con límites de precios. Entendemos la lógica preocupación del Gobierno, que compartimos con toda la sociedad, por los altos precios de los alimentos, pero las medidas propuestas ni son las acertadas ni solucionarán el problema; en todo caso, podrían traer consecuencias negativas.

Es una propuesta desafortunada, inviable e incompatible con el funcionamiento y la operatividad del sector agroalimentario en España, es contraria a la legislación europea y nacional en materia de competencia y a la libertad de mercado, a la Ley de Defensa de la Competencia que prohíbe «la fijación, de forma directa o indirecta, de precios o de otras condiciones comerciales o de servicio».

Consideramos que sería muy perjudicial para toda la cadena agroalimentaria, consumidores incluidos, ya que, entre otras cosas, **perderíamos la gran capacidad de elección que actualmente tenemos**.

LA PROPUESTA FALLA, Y MUCHO, EN EL ANÁLISIS DE LAS CAUSAS DEL INCREMENTO DEL PRECIO DE LOS ALIMENTOS, YA QUE NO ESTAMOS ANTE UN PROBLEMA DE MÁRGENES ECONÓMICOS O COMERCIALES, SINO DE COSTES DE PRODUCCIÓN

Se alega que esta medida ya se tomó hace años en Francia, pero no se informa que su implementación trajo consecuencias negativas. Por algo será que la propia Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) y el ministro de Agricultura, Pesca y Alimentación, Luis Planas, tampoco lo ven nada claro. **Es injusto poner mediáticamente en el foco al sector agroalimentario español como responsable de la corriente inflacionista** que estamos viviendo y que nos está afectando a todos, consumidores, empresarios y trabajadores.

El sector agroalimentario lleva meses reclamando al Gobierno **medidas contundentes** ante la gran subida de la inflación y el encarecimiento del precio de las materias primas, carburantes y energía, etc., proponiendo medidas a nivel fiscal para poder reducir los costes de producción, transformación y distribución de los alimentos, tales como reducir el IVA a los alimentos y materias primas del 21% al 10% e incluso al 4%, una moratoria de los impuestos sobre el plástico alimentario de un solo uso y sobre los gases fluorados, el reconocimiento de instalaciones electro intensivas e incluso la consideración de sector esencial.

El Gobierno es consciente de que el sector, desde los inicios de la pandemia, **ha demostrado con hechos su esfuerzo y eficiencia** en la contención de los precios de los alimentos por responsabilidad social, pero proponer ahora que trabaje a pérdidas y/o con una fijación de precios, es un salto que nunca nos hubiéramos imaginado. Debemos proteger la capacidad de compra y el acceso a los alimentos de los consumidores, pero con **medidas efectivas** que vayan a la raíz del problema y que garanticen este fin sin comprometer el futuro y los derechos de los consumidores.
Ja vorem.

DE INTERÉS

Un largo conflicto

El contrato de multipropiedad o de aprovechamiento por turnos a tiempo compartido es un contrato en virtud del cual se adquiere, junto con otros usuarios, el derecho al uso o disfrute de un determinado inmueble durante un periodo fijo de tiempo al año.

En este tipo de contratos de multipropiedad, los adquirentes no son, ni llegarán a ser nunca, propietarios: **solo tienen un derecho a usar el inmueble durante el periodo que se le asigne**. Sin embargo, se ven obligados a abonar las cuotas y derramas de mantenimiento del inmueble durante toda la vigencia del contrato, en muchos indefinida, derechos y obligaciones que transmitirán, incluso, a sus herederos.

Este tipo de contratos tuvieron su máxima difusión a partir del año 2000 y fueron suscritos por un buen número de nuestros asociados. Nuestra asociación ha venido, desde entonces, **luchando por lograr su nulidad y la recuperación del dinero invertido por los adquirentes**, lo que ha conseguido en multitud de ocasiones a lo largo de los últimos veinte años.

En este sentido, AVACU acaba de recibir la declaración de firmeza de la sentencia que pone fin a uno de estos procedimientos y declara la **nulidad de nueve contratos**, ordenando la devolución a los afectados de más de 190.000 euros.

De esta cantidad tendrá que responder solidariamente, junto con la empresa vendedora, Gardina Inmuebles S.L., el banco que financió las adquisiciones.

Para lograrlo hemos tenido que recorrer, durante doce años, un largo camino judicial y, aunque nos alegra la favorable resolución del conflicto, no por ello podemos dejar de criticar la lentitud de la justicia ni dejar de mostrarnos preocupados por la necesidad de reformar unas leyes que, bajo un supuesto sistema garantista, permite estrategias procesales que solo buscan dilatar el procedimiento a conveniencia de la parte a quien esa lentitud favorece.

Así, tras diversas reclamaciones previas dirigidas a la sociedad vendedora de las multipropiedades y a las entidades bancarias que habían financiado su adquisición, el 21 de octubre de 2010 **se presentó la demanda civil**, iniciadora del mencionado procedimiento. Pero muchos de los afectados habían optado por la vía penal, de tramitación preferente, y ello dio lugar a la suspensión de nuestro litigio hasta tanto no se resolviera aquel procedimiento. Aunque AVACU apeló esta decisión, la Audiencia Provincial confirmó la suspensión y fue necesario esperar diez años a que el procedimiento penal se instruyese y juzgase.

Tras ello, se reanudó nuestro procedimiento civil y se dictó la tan esperada **sentencia a favor** de nuestros asociados, sentencia que también fue recurrida en apelación por el banco financiador, que habrá de hacerse cargo de la condena económica.

NO OBSTANTE, A FECHA DE HOY, GANADO POR AVACU TAMBIÉN DICHO RECURSO, NOS ENCONTRAMOS EN FASE DE EJECUCIÓN Y ESPERANDO A QUE, PRÓXIMAMENTE, NUESTROS ASOCIADOS SE VEAN REPUESTOS EN SU DERECHO

Campaña Renta 2021

La Asociación Valenciana de Consumidores y Usuarios y el despacho jurídico y económico Vivar & Asociados firmaron el pasado mes abril un acuerdo de colaboración con el objetivo de ayudar a los asociados de AVACU en la **realización de su declaración de la Renta 2021**, debido al gran número de consultas y requerimientos que nos llegan a AVACU y para poder prestar el mejor servicio posible. Desde Vivar & Asociados, durante la campaña de renta que abarcó los meses de abril hasta junio, ambos inclusive, se atendieron numerosas consultas de nuestros asociados en relación a cuestiones sobre cómo rellenar correctamente la declaración del IRPF, cómo declarar ciertos conceptos algo más confusos y cómo aplicar correctamente ciertos beneficios fiscales que tanto la normativa estatal como la autonómica contemplan para en esos casos lograr un ahorro fiscal del asociado.

También, a petición de los asociados y a un precio especial en convenio con AVACU, se han confeccionado y presentado numerosas declaraciones de IRPF facilitando al asociado la posibilidad de remitir la documentación **de forma telemática**, si le era posible, evitando así desplazamientos innecesarios en busca de su mayor comodidad, o bien atendiéndoles **presencialmente** si así lo solicitaban.

Además, durante todo el año seguimos atendiendo todas las consultas formuladas por asociados en relación a cualquier aspecto que tenga que ver con la **fiscalidad**, especialmente durante estos últimos meses todas aquellas cuestiones relativas a la plusvalía municipal y a la aplicación de beneficios fiscales en impuestos locales.

ECONOMÍA SOSTENIBLE

Las personas consumidoras tenemos el deber y el poder de realizar un consumo consciente y responsable orientado al fomento de actividades satisfactorias para la naturaleza, nuestro entorno y las personas. La ciudadanía tiene que estar informada para poder elegir correctamente productos y servicios que vengan de formas sociales, éticas y sostenibles en toda la cadena de valor.

Esa necesidad de proteger al planeta y a todos sus habitantes en los ámbitos social, ambiental, económico... es la base de la Agenda 2030, un ambicioso reto aprobado por la Asamblea General de la ONU en 2015, el cual, a través de sus 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, busca el compromiso por parte de toda la sociedad para que **incorporemos en nuestro día a día actividades y hábitos en beneficio de nuestro entorno y de toda la humanidad**.

La **economía sostenible** es un sistema socioeconómico cuyo objetivo es incrementar el bienestar social fomentando un consumo responsable, es decir, todos aquellos factores que promuevan un consumo responsable y un mayor bienestar social mediante empresas que respeten el entorno, el medioambiente y a las personas.

Pero la sostenibilidad económica no es algo que sólo deba preocupar a gobiernos, instituciones o empresas, también a cada uno de nosotros ya que es algo que **nos afecta a todos**.

TRABAJEMOS POR UNA SOCIEDAD Y UN PLANETA MEJORES:
NADIE PUEDE HACERLO TODO PERO TODOS PODEMOS HACER ALGO.

¿Cómo podemos cada uno de nosotros con nuestros actos incorporar la sostenibilidad en nuestra economía?

SIENDO SOSTENIBLES EN...

... NUESTROS HÁBITOS DE COMPRA Y CONSUMO

... EN EL TRANSPORTE

... CON LOS ALIMENTOS

... EN EL CONSUMO DEL AGUA

... EN EL CONSUMO DE ENERGÍA

... CON LOS RESIDUOS

Subvencionado por

GENERALITAT VALENCIANA
Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo

Diferencia entre *envase* y *embalaje*

DENTRO DEL MUNDO DEL *PACKAGING* ES MUY COMÚN CREER QUE ENVASE Y EMBALAJE SON SINÓNIMOS, PERO LO CIERTO ES QUE NO ES ASÍ. ESTA CONFUSIÓN ES PROVOCADA PORQUE CUMPLEN FUNCIONES SIMILARES Y FORMAN PARTE DEL MISMO SECTOR, PERO TIENEN CLARAS DIFERENCIAS QUE VAMOS A DESCUBRIR. ¿CONOCES ALGUNA?

Para entender la diferencia entre envase y embalaje (son dos términos que se refieren a objetos distintos) vamos a ver de manera breve y sencilla en qué consiste cada uno de ellos, así como sus diferencias y puntos comunes.

¿Qué es un envase?

El término envase hace referencia al objeto que guarda en su interior un producto, sea cual sea su estado: sólido, líquido e incluso en polvo. Actúa como **elemento protector** y es el elemento que está en contacto directo con el producto que contiene en su interior pero, además, también se encarga de facilitar su comercialización.

También se le conoce como "embalaje primario", ya que es la primera capa que separa el producto del exterior. Los envases pueden ser de diversas formas y también pueden estar **hechos de materiales distintos** como vidrio, cartón o plástico, entre otros.

Cualquier tipo de lata, envoltura o recipiente en general que guarde en su interior directamente un producto se consideraría envase. La función de este consiste en **identificar y proteger el producto**, respetando el entorno y cumpliendo con la normativa vigente.

Por ello, es en el envase donde encontramos el **contenido publicitario de la marca**, ya que es el escaparate en el que se presenta una mercancía para el consumidor minorista. Por lo que a las funciones mencionadas debemos añadir una utilidad publicitaria que se encarga de diferenciar al producto de la competencia, presentarlo de una manera atractiva y dar información útil acerca del mismo a los consumidores.

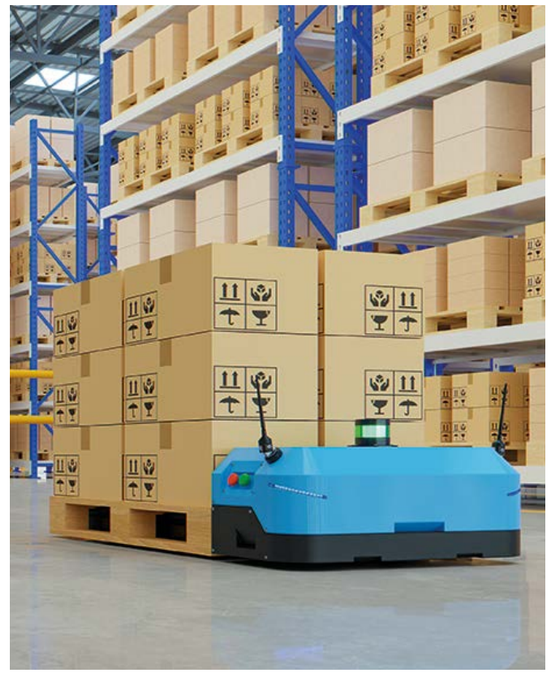
Algunos ejemplos de envases serían las latas y botellas de bebidas; las garrafas de productos alimenticios o de limpieza; los plásticos que envuelven ciertos alimentos; y también aquellas cajas de cartón que estén en contacto directo con el producto.

¿Qué es un embalaje?

Los embalajes tienen algunas funciones en común con los envases, como son proteger, almacenar y conservar el producto. Pero, adicional a estas funciones, encontramos la de **transportar varias unidades de un mismo producto**.

Para diferenciarlos fácilmente podríamos decir que dentro de un embalaje puede haber multitud de envases, pero dentro de un envase no puede haber un embalaje. Esto es porque este elemento, el embalaje, se encarga de **contener el envase para facilitar su manejo, carga y descarga en el proceso de transporte**.

Carecen de función publicitaria y tampoco se utilizan para presentar los productos de una manera atractiva; simplemente se limitan a proteger los productos que se encuentran en su interior, que a su vez van cubiertos por esa primera capa que conocemos como envase.



Con la colaboración técnica de

ecoembes
El poder de la colaboración

NUESTROS DERECHOS

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),
en el correo electrónico **avacu@avacu.es**
o rellenando el formulario en nuestra página web **www.avacu.es**

El 23 de junio vino a casa un técnico de la compañía a reparar una avería en el aire acondicionado. Después de desmontar el aparato, comprobó que la pérdida del agua no era imputable al equipo sino a que la tubería de desagüe había sido "chafada" y por eso no evacuaba el agua y caía desde el aparato. Cumplimentó su parte de trabajo, cobró lo pactado y nos dejó el documento donde se indicaba que había fotos. Hasta aquí, todo correcto. Sin embargo, para poder orientar al fontanero que debe reparar la avería en la tubería, estoy solicitando a la compañía que me pasen las fotos donde aparece la tubería chafada y, a fecha de hoy, todavía no las tengo. ¿Se pueden exigir esas fotos tomadas en mi domicilio por el técnico, al cual he pagado sus honorarios? Gracias.

AVACU RESPONDE

En relación con su consulta, debemos indicarle que no resulta exigible la remisión de dichas fotografías, ya que su función es la de actuar a modo de peritaje en el diagnóstico de la avería y, como pasa en los seguros, el peritaje es de la propia compañía y no del cliente.

Buenos días. Mi segunda residencia, que tengo en un pueblo del interior, ha sufrido varios daños por el desprendimiento de unas rocas de una montaña que hay cerca. ¿A quién he de reclamar los desperfectos que he tenido?

AVACU RESPONDE

En este caso, la responsabilidad directa por lo ocurrido corresponde al Ayuntamiento de la localidad, al tratarse de una montaña ubicada en el municipio y de cuyo estado en buena conservación depende del consistorio. Otro tema sería si el derrumbe se hubiera producido por causas ajenas al de la erosión normal, pero en ese caso ya debería ser el Ayuntamiento el que reclamara a ese tercero causante de los daños). Por lo tanto, la reclamación debe dirigirse al Ayuntamiento, pero sin descartar que, ante la magnitud de los daños, no tuviera más remedio que iniciar un procedimiento contencioso administrativo contra el mismo, si desde el Ayuntamiento no quisieran hacerse responsables de los daños de la vivienda, siendo imprescindible en este caso una valoración pericial de los mismos.

¿Es obligatorio que una empresa o tienda *online* tenga hojas de reclamaciones en formato digital a disposición del consumidor?

No es necesario que las tiendas *online* dispongan de hojas de reclamaciones. Lo que sí deben tener y ofrecer al consumidor es un procedimiento de resolución de las reclamaciones a través de un correo electrónico de la empresa e incluir, además, un enlace en su web a la plataforma ODR (*Online Dispute Resolution*, en inglés, resolución de disputas *online*) de resolución de litigios en línea, puesta en marcha por la Comisión Europea para «ayudar a los consumidores y a los comerciantes a resolver litigios relativos a compras hechas en Internet».

CAÍDA EN AUTOBÚS

Uno de nuestros asociados sufrió una caída en un autobús de la Empresa Municipal de Transportes, debido al fuerte frenazo que el conductor realizó segundos después de que subiera al mismo. Como consecuencia de la caída, nuestro asociado tuvo que acudir a urgencias para ser atendido por los golpes y las heridas sufridos. Días más tarde, acudió a AVACU para tramitar el escrito de reclamación a la empresa, con el fin de dejar constancia por escrito de lo ocurrido y solicitar la correspondiente indemnización por los daños sufridos. A los pocos días, recibimos respuesta de la entidad, en la que nos facilitaban los datos de su correduría de seguros para que nuestro asociado procediera a contactar con ellos y que, de esta forma, se realizasen las gestiones oportunas por su parte para poder recibir dicha indemnización.

COMPRA ONLINE DE ELECTRODOMÉSTICO

Nuestro asociado adquirió a través de la web oficial de una conocida marca de electrodomésticos un robot aspirador, indicándole que la fecha de entrega sería en 24-48 horas. Sin embargo, al transcurrir dicho plazo y no recibir su pedido, nuestro asociado contactó telefónicamente con el servicio de atención al cliente de la empresa, donde le respondieron que estaban teniendo problemas logísticos y que, por ese motivo, no habían podido realizar la entrega del electrodoméstico. El problema surge cuando, al entrar en la web para ver el estado de su pedido, nuestro asociado ve que la compra había sido cancelada por petición suya y que en los próximos días recibiría el correspondiente reembolso. Ante esta información, y teniendo en cuenta que en ningún momento él solicitó la cancelación de su pedido, nuestro asociado contactó nuevamente con el SAC de la empresa, donde le informaron que la anulación del pedido se debía a que no tenían existencias del modelo solicitado. Por este motivo, y dado que nuestro asociado tampoco había recibido aún el reembolso del importe abonado por el pedido, desde AVACU se presentó un escrito de reclamación con el fin de trasladarles todo lo ocurrido. Días después, nuestro asociado contactó con nosotros para indicarnos que le habían efectuado el abono correspondiete a su compra.

MODIFICACIÓN UNILATERAL DE CONDICIONES DEL CONTRATO POR PARTE DEL CONCESIONARIO

Nuestra asociada entregó como señal 1.000 € a un concesionario para formalizar la compra de un coche, siendo acordado previamente el precio del mismo a través de la financiera con la que trabajaba el propio concesionario. El problema surgió cuando, al ir a firmar nuestra asociada el contrato de financiación, comprobó cómo ni el precio de venta del automóvil ni la cuantía a financiar se correspondían con la que previamente había aceptado, por lo que, ante esta variación sustancial de las condiciones pactadas que afectaban al importe final de compra del vehículo, se puso en contacto con el concesionario. Desde este no supieron facilitarle una explicación a este cambio, por lo que nuestra asociada les solicitó la rescisión del contrato de compraventa y la devolución del importe abonado por ella como señal. Pero, para su sorpresa, desde el concesionario se negaron a ello, lo que motivó que acudiera a nuestra oficina, donde, tras comprobar la documentación y analizar los hechos, procedimos a presentar la pertinente reclamación, solicitando la rescisión del contrato y el reembolso del importe abonado, por causa imputable al propio concesionario, que habían sido los que habían modificado unilateralmente las condiciones pactadas y acordadas en el contrato, por lo que este hecho facultaba a nuestra asociada a solicitar dicha rescisión. Tras recibir nuestra reclamación, el concesionario respondió favorablemente para nuestra asociada y se procedió al abono de los 1.000 € entregados como señal.

IMPORTE ÉRRONEO AL PAGAR A TRAVÉS DEL TPV

Nuestros asociados nos remitieron vía correo electrónico su reclamación a un chiringuito en el que habían estado comiendo este verano, al comprobar al llegar a su domicilio que el importe abonado a través del TPV no se correspondía con el que marcaba el tique de la comida. Desde AVACU realizamos la reclamación pertinente, solicitando el reembolso del importe erróneo pagado por nuestros asociados, recibiendo respuesta favorable del local, quienes no solo se disculparon por el error sino que de manera automática procedieron a realizar el abono solicitado.

AVACU EN LOS MEDIOS

19 de julio
Medidas ante la subida de la luz

1

25 de agosto
La próxima «vuelta al cole» será la más cara de los últimos 20 años para los padres de la Comunidad Valenciana

LA RAZÓN

6 de julio
Móner (Avacu): "Van a ser las vacaciones más caras de la historia"

99.9 plaza radio

5 de julio
Avacu denuncia el incremento de hasta un 104% en el precio de productos de alimentación como el melón

europapress.es

13 de julio
Fernando Móner, presidente de Avacu: "Estamos perdiendo mucho poder adquisitivo"

mediterráneo

9 de agosto
Más de la mitad de los jóvenes valencianos pagan ya sus compras con el móvil

EFE

19 de julio
Nueva estafa telefónica: utilizan la cuarta dosis contra la covid para robarte tus datos personales

LA VANGUARDIA

14 de julio
Preocupación por la devolución de las entradas del Diversity

Levante

30 de julio
A més inflació, menys salut: la pujada de preus, enemiga d'una dieta saludable

à

1 de septiembre
AVACU pide a la Generalitat Valenciana participar en las decisiones sobre ahorro energético

CADENA SER

31 de agosto
Reutilizar el material escolar de años anteriores y buscar las promociones, porque todavía vamos a encontrar diferencias de precio importantes dependiendo del establecimiento

rne

1 de julio
AVACU reclama mayor planificación a Sanidad para no cerrar los Centros de Salud en verano

ONDA CERO

9 de septiembre
El regreso a las aulas más caro para las familias

LAS PROVINCIAS

¿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.

¡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. Sumsi 28 bajo

Castellón
C/Sanahuja 68 entresuelo A