Todo Consumo

AVACU ASOCIACIÓN VALENCIANA DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

Nº77
sep 2023

ESPECIAL AVACU

Noticias falsas
¿sabes cómo identificarlas?

ENTREVISTAMOS A

Mª José Catalá, alcaldesa de Valencia

ALIMENTACIÓN

Por tu seguridad, lee las etiquetas

MEDIOAMBIENTE

¿Cuánto tarda el plástico en degradarse?

EDITORIAL

Fernando Móner
Presidente de AVACU

Termino ahora de ver el vídeo que han preparado mis compañeras de proyectos y comunicación, un vídeo que resume los 45 años de vida de esta, vuestra organización de consumidores, y lo primero que me ha llamado la atención es el orgullo de comprobar cómo una entidad como esta, sin ánimo de lucro, ha sido capaz de sobrevivir a tantas complicaciones y desafíos, a tantos cambios legislativos, políticos y sociales, cómo ha sido capaz de ir adaptándose a una realidad cambiante. Y la respuesta es clara: todas aquellas personas que desde hace años confiáis en el trabajo de todo el equipo que estos 45 años han pasado por la Asociación y han construido con credibilidad y transparencia unos argumentos muy sólidos en nuestro objetivo esencial de proteger vuestros derechos e intereses como consumidores y usuarios. Por lo tanto, GRACIAS... DE CORAZÓN.

En esta revista podréis ver una entrevista a nuestra Alcaldesa de Valencia, y sinceramente esperamos mucho del nuevo equipo de Gobierno porque, en lo que se refiere a Consumo y Consumidores, poco se ha hecho, como ya denuncié en este misma editorial hace seis o siete meses por los anteriores responsables en esta materia.

Tampoco sabemos, en estos momentos, si habrá Ministerio de Consumo, porque tampoco sabemos quién va a gobernar en la próxima legislatura. Pero sí sabemos que vamos a seguir dejándonos la piel por los consumidores independientemente de quien nos gobierne.

Vamos a pasar un otoño/invierno complicado, donde el poder adquisitivo de las familias continuará muy tocado y los precios en niveles altos, pero vamos a insistir en la necesidad de presión fiscal baja en productos y servicios esenciales, en que se auditen diferentes sectores, servicios y productos por parte de las Administración para que no se especule tanto, ni se juegue con nuestros bolsillos, porque estamos seguros de que el Gobierno de España debe y puede hacer mucho más de lo que está haciendo por los consumidores.

45 años a vuestro lado y queremos seguir... ¡Ayudadnos!

¡Feliz otoño!

TODOCONSUMO
Nº 77 Septiembre de 2023

Presidente: Fernando Móner
Directora: Inma Galdón
Colaboradores: María del Puig Gisbert, Anna Laveda, Beatriz Pérez, Marta Micó, Julián Tío, Ana Móner
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...
- Mª JOSÉ CATALÁ, ALCALDESA DE VALENCIA

7
ACTUALIDAD
- SONDEO AVACU: VUELTA AL COLE
- ETIQUETADO QUE INDUCE A ERROR
- FACTURA ELECTRÓNICA
- ESTADÍSTICA DEL PRIMER SEMESTRE
- AVACU SE REÚNE CON EL NUEVO GOBIERNO
- SONDEO AVACU: USO DE BIZUM
- ESTUVIMOS EN
- CECU INFORMA

12
ESPECIAL AVACU
- NOTICIAS FALSAS, ¿SABES CÓMO IDENTIFICARLAS?

16
ALIMENTACIÓN Y SALUD
- POR TU SEGURIDAD, LEE LAS ETIQUETAS
- TECNOLOGÍA Y DIGITALIZACIÓN EN LA CADENA AGRALIMENTARIA

18
DE INTERÉS
- NUEVA LEY DE TELECOMUNICACIONES
- PRÁCTICAS SOSTENIBLES EN NUESTRO DÍA A DÍA

22
ENERGÍA Y MEDIOAMBIENTE
- ¿CUÁNTO TARDA EL PLÁSTICO EN DEGRADARSE?

24
NUESTROS DERECHOS
- AVACU RESPONDE: CONSULTAS Y CASOS RESUELTOS
- COMPRAS ONLINE

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 Innovación, Industria, Comercio y Turismo

ENTREVISTAMOS A...

Mª José Catalá

Alcaldesa de Valencia

Doctora en Derecho Público, colegiada en el Colegio de Abogados de Valencia y con un Máster MBA en Dirección y Gestión de Empresas, Mª José Catalá ha llegado a la alcaldía del *cap i casal* tras las elecciones del pasado mes de mayo y con una amplia carrera política a sus espaldas.

En 2007 se convirtió en Alcaldesa de la localidad valenciana de Torrent, cargo que ocupó hasta 2012, cuando pasó a formar parte del Gobierno Valenciano, al frente de la Conselleria de Educación, Formación y Empleo, primero, y más tarde de Educación, Cultura y Deporte, así como la portavocía del Gobierno. Es, además, diputada en Les Corts y concejala del Ayuntamiento de Valencia desde 2019.

«APOSTAMOS POR UN CONSUMO RESPONSABLE Y QUEREMOS QUE EL CONSUMIDOR RECIBA UN BUEN SERVICIO EN LA CIUDAD DE VALENCIA»

En primer lugar, enhorabuena por partida doble: dicen que los niños vienen con un pan debajo del brazo, pero en su caso ha sido con la alcaldía de Valencia... ¿Cuáles son los principales retos a los que se enfrenta en esta nueva andadura desde el Ayuntamiento?

Muchas gracias, la verdad es que llevo unos meses intensos a nivel personal y político. Centrándonos en Valencia mis principales retos son conocidos, bajar los impuestos a los ciudadanos, aumentar la seguridad y limpieza y enfocar la movilidad de la ciudad desde la seguridad y el consenso.

Sobre la bajada de impuestos, destacar que ya están todos los mecanismos en marcha para que el 1 de enero de 2024 ya se aplique la bajada de impuesto a todos los valencianos. Se baja el IBI un 20% de forma general, que será de un 60% para las familias numerosas de régimen general y de hasta el 90% si son familias de carácter especial. Además, también se bonifica en un 95% las plusvalías para herencias de comercios entre familiares. También se aprueba la bajada del impuesto de vehículos de tracción mecánica o una rebaja en las tasas de alcantarillado. En total, cerca de 71 millones de euros de bajada de impuestos a los vecinos de Valencia en una situación económica complicada en la que no deja de crecer, por ejemplo, el precio de los alimentos.

> «QUEREMOS UNA CIUDAD LIMPIA Y HEMOS PUESTO LOS MEDIOS PARA QUE ASÍ SEA»

En cuanto a la seguridad, hemos puesto a más policías locales a patrullar y hemos convocado todas las oposiciones pendientes para que se pueda ir aumentando la plantilla, que necesita 500 agentes más, como ha señalado el jefe de la policía local.

Sobre limpieza, espero que ya lo noten los vecinos, hemos duplicado la frecuencia del baldeo en nuestras calles, hemos duplicado la frecuencia del barrido manual, que ha pasado de hacerse sólo por la mañana a también por las tardes y además, se duplica la frecuencia de recogida de enseres y muebles en la calle. Queremos una ciudad limpia y hemos puesto los medios para que así sea, incrementando el presupuesto en 2 millones de euros.

Por último, sobre movilidad señalar que estamos encarándola desde el consenso con los vecinos, comercios, hostelería... y primamos la seguridad sobre cualquier otro criterio. No vamos a diseñar la ciudad a golpe de capricho, sino a golpe de consenso.

> «SOY UNA CONSUMIDORA DETALLISTA Y EXIGENTE Y ME GUSTA EL COMERCIO DE PROXIMIDAD»

> «CREO QUE LOS CONSUMIDORES DEBEN CONOCER SUS DERECHOS Y DÓNDE DIRIGIRSE CUANDO TIENEN ALGÚN PROBLEMA»

En materia de consumo, ¿cuáles cree que son los temas que más preocupan en nuestra ciudad actualmente?

Para nosotros una de las prioridades es poner en valor nuestros mercados tradicionales y los comercios históricos. Creo que los consumidores más jóvenes deben concienciarse de que el comercio de proximidad es su aliado, que las plataformas digitales son una buena herramienta pero que en muchas ocasiones por el mismo precio o incluso menos, tiene el mismo producto en la tienda de tu barrio y con un asesoramiento personalizado y una cercanía que no te da una web.

Además, apostamos por un consumo responsable y queremos que el consumidor reciba un buen servicio en la ciudad de Valencia, por eso, vamos a reforzar también la colaboración con organismos y asociaciones para formar a los trabajadores de diferentes sectores económicos de la ciudad.

¿Qué aspectos cree que se deben mejorar en cuanto a la formación e información de los consumidores valencianos?

Creo que los consumidores deben conocer sus derechos y dónde deben dirigirse cuando tienen algún problema, porque muchos de ellos no saben dónde dirigirse cuando consideran que no se ha cumplido correctamente algún servicio que se les ha prestado. Por este motivo es fundamental que conozcan que tienen entidades que los pueden asistir, representar y defender, y la administración debe colaborar en darlas a conocer.

Por eso, considero que hay que tener una comunicación fluida desde las administraciones con organizaciones como AVACU. Mi intención es tenerla con todas ellas y, de hecho, en los primeros días de mi mandato quise tener una reunión con el presidente de AVACU y su directiva, para visibilizar mi compromiso con la defensa de los derechos de los consumidores y los organismos que los trabajan.

¿Cómo valora la trayectoria de los 45 años de historia de AVACU? ¿Qué pueden hacer entidades como AVACU para colaborar con la administración en el fomento de un consumo responsable y sostenible por parte de la sociedad valenciana?

Creo que AVACU es un ejemplo de una asociación de consumidores muy consolidada, con un gran prestigio que cuenta con más de 22.800 registrados que creen en ella.

Desde 1978 trabaja por defender los derechos de los consumidores valencianos en muy diversos temas, por eso tenemos que felicitar a todos los que han aportado su esfuerzo en todos estos años para que AVACU siguiera creciendo y, especialmente, a Fernando Móner, su presidente, que ha trabajado cada día para que esta asociación siga como una de las organizaciones referentes no sólo en Valencia, sino a nivel nacional. En el ayuntamiento de Valencia van a encontrar a un aliado para difundir su trabajo y seguro que vamos a establecer nuevas fórmulas de colaboración en un futuro no muy lejano. Espero que AVACU siga creciendo y que dentro de nada celebremos sus bodas de oro.

Y cómo consumidora, ¿cómo se definiría?

Creo que podría decir que soy una consumidora detallista y exigente. Me gusta el comercio de proximidad, consumo mucho producto valenciano y me gusta combinar los jóvenes talentos con el comercio más histórico de la ciudad.

Además, me gusta que se respeten mis derechos y animo a todo aquel que crea que se le ha vulnerado a que se ponga en contacto con asociaciones como AVACU, porque no hay que olvidar que aunque parezca un tema individual cualquier denuncia puede acabar siendo un beneficio colectivo.

Sondeo AVACU:

SE CONSTATA EL REGRESO DE LOS LIBROS DE TEXTO A LAS AULAS

La Asociación de Consumidores y Usuarios AVACU ha realizado un breve sondeo sobre la vuelta al cole y estas han sido algunas de las respuestas más destacadas de las casi 300 familias que han contestado:

- Más del 51% de las familias afirman que sus hijos van a utilizar durante este curso escolar libros de texto, frente a un 26% que empleará un dispositivo electrónico. Al comparar este dato con los resultados del mismo sondeo realizado hace dos años, se constata que los libros de texto están volviendo a utilizarse en los centros escolares (en 2021 un 37% era el porcentaje de los que iban a utilizar libros de texto y un 33,3%, ordenador o tableta).

- Con respecto a la compra de los libros de texto, la mayoría de los encuestados la realiza en el propio centro escolar, seguido del banco de libros también del propio centro y en tercer lugar, las tiendas o librerías de barrio. Tan solo un 0,5% afirma poder aprovechar los libros del curso anterior de hermanos, familiares, amigos... Para más del 27% el gasto medio de los libros está entre 100 y 200 euros, aunque más de un 26% responde que les costará más de 300 euros.

«TRAS LOS PEORES AÑOS DE LA PANDEMIA, LOS LIBROS DE TEXTO EN FORMATO PAPEL VUELVEN A UN 51% DE LAS AULAS FRENTE AL 37% EN EL AÑO 2021»

- En lo referente a los dispositivos electrónicos, la mayoría los tienen ya adquiridos de cursos anteriores (un 49%) y, en el caso de tener que comprarlos, más de un 20% realiza la compra a través del centro escolar. Al coste del dispositivo hay que añadir el de las licencias digitales, que en mayor proporción se sitúa entre los 200 y los 300 euros. En un 31%, las ofrece el centro escolar de manera gratuita.

Asimismo, un 52% de las familias utilizarán los servicios de comedor de los colegios, un 12% necesitará un servicio de transporte (escolar, público, etc.), más del 67% de las familias encuestadas inscribirán a sus hijos/as en actividades deportivas y un 47% en otro tipo de actividades (idiomas, música, etc.).

ETIQUETADO QUE INDUCE A ERROR

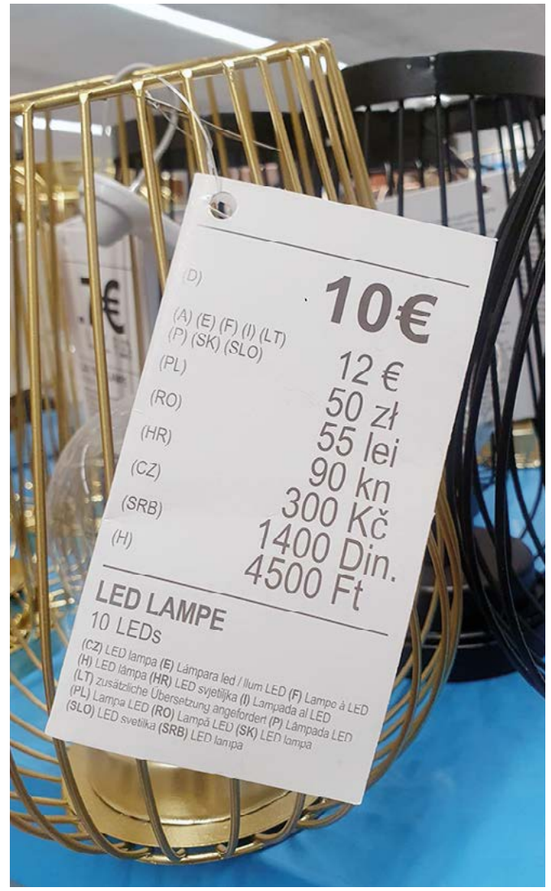
Desde AVACU detectamos hace unos meses que **el etiquetado de los productos a la venta en los establecimientos pertenecientes a la mercantil TEDI inducía a error**, ya que el precio que se destacaba en negrita y en mayor tamaño, que era inferior al resto de precios que aparecían en un tamaño más pequeño, no era el de aplicación al territorio español, por lo que **el consumidor percibía el precio más llamativo como el de adquisición del artículo**, cuando realmente se le aplicaba y pagaba un precio superior.

Es decir, en la etiqueta, el primer precio que aparece, en negrita y en un tamaño más grande, es lo que cuesta en Alemania, mientras que el segundo precio, más caro y en un tamaño inferior, es el que cobran en otros países, entre ellos España.

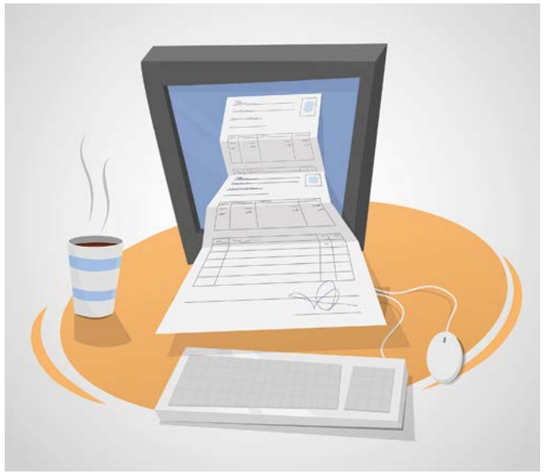
Por este motivo, y tras habernos dirigido a la propia empresa, remitimos un escrito al Servicio Territorial de Comercio, solicitándoles que adoptaran las **medidas oportunas para que el etiquetado cumpliera con la normativa vigente** y obedezca, de esta forma, a los principios de transparencia y protección del consumidor.

«EL SERVICIO TERRITORIAL DE COMERCIO, ARTESANÍA Y CONSUMO DE LA CONSELLERIA DE ECONOMÍA SOSTENIBLE, SECTORES PRODUCTIVOS, COMERCIO Y TRABAJO DA LA RAZÓN A AVACU EN RELACIÓN AL ESCRITO REMITIDO SOBRE EL ETIQUETADO DE LOS PRODUCTOS A LA VENTA EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE LA MERCANTIL TEDI»

Desde el Servicio Territorial nos informaron que, tras las visitas de inspección que realizaron, comprobaron que, tal y como se indicaba desde AVACU, **se vulneraba el artículo 5 de la Ley 3/1991 de competencia desleal**, en el cual se establece que *«Se considera desleal por engañosa cualquier conducta que contenga información falsa o información que, aun siendo veraz, por su contenido o presentación induzca o pueda inducir a error a los destinatarios, siendo susceptible de alterar su comportamiento económico»*, tal y como era el caso que detectamos desde AVACU.



FACTURA ELECTRÓNICA
¡PÁSATE A LA SOSTENIBILIDAD!



En una sociedad cada vez más concienciada de la importancia de cuidar y respetar nuestro entorno, el medioambiente y el planeta, cualquier acción encaminada a estos propósitos es bien recibida. Y **son cada vez más los usuarios que optan por contribuir con pequeños gestos en su día a día**.

Un ejemplo de ello es **solicitar nuestras facturas en formato electrónico**, es decir, dejar de recibirlas en papel para tenerlas a través de nuestras cuentas de usuario en la página web o en una aplicación móvil. La factura electrónica tiene muchos beneficios, no solo para la empresa sino también para los usuarios del servicio.

La **factura electrónica** es un documento que replica los mismos efectos legales que los del formato papel, pero que genera en un formato electrónico todas las características que aseguran su autenticidad e integridad.

¿Qué beneficios tiene la factura electrónica?

- **Ahorra papel y energía**, ya que se evita su impresión y envío postal.
- Va siempre contigo, ya que **dispones de ella cuando quieres**, y puedes acceder a tus facturas de manera rápida, fácil y ágil.
- Permite **mayor cercanía y transparencia.**
- Ayuda a **frenar al cambio climático,** evitando emitir CO_2 a la atmósfera.
- **Es más segura**, ya que solo los propios usuarios reciben y acceden a su fatura mediante sus claves a través del área de cliente.
- Se trata de un **servicio 100% gratuito**, no conlleva ningún coste adicional.

Si quieres pasarte a la factura electrónica, solo tienes que solicitarlo dándote de alta en el servicio a través de la página web.

Puedes pasarte a la factura electrónica del agua a través de este QR

«NUNCA UN GESTO TAN SENCILLO TUVO TANTOS BENEFICIOS»

Con la colaboración técnica de

global omnium

MÁS DE 7.900 CONSULTAS Y RECLAMACIONES
EN EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO

La Asociación Valenciana de Consumidores y Usuarios ha recibido en estos seis primeros meses del año un total de **7.920 consultas y reclamaciones**.

El dato a destacar en este primer semestre es la **vuelta al primer puesto de la lista del sector de Bancos y financieras**. Se mantienen los problemas referentes a denegación de documentación por parte de la entidad, cambio de condiciones en productos contratados, productos asociados a financiaciones e hipotecas y fraudes y estafas en medios de pago, además de problemas con tarjetas de crédito (uso fraudulento, condiciones etc.).

En segundo lugar se sitúa el sector de **Telecomunicaciones**, con consultas y reclamaciones sobre modificación unilateral de condiciones, problemas a la hora de contactar con la operadora, no ejecución de solicitud de bajas, problemas a la hora de devolver equipos, productos que no se dan de baja y garantías de los móviles adquiridos a las compañías telefónicas, así como problemas con las portabilidades entre compañías e incumplimiento condiciones de las ofertas contratadas especialmente las realizadas por teléfono.

El sector de **Seguros** ha acaparado más de 500 consultas y reclamaciones, principalmente debido a la denegación de coberturas, aumentos de prima sin comunicación previa al consumidor, disconformidad con los peritajes emitidos por las compañías y retrasos en la resolución de expedientes de siniestros incoados ante los servicios de atención al asegurado, entre otras.

A continuación se sitúa el sector de **Viajes**, con cancelaciones, retrasos y modificaciones de horario por parte de las compañías aéreas, problemas con el alquiler de apartamentos, hoteles con falta de mantenimiento, incumplimiento de las condiciones contratadas en alojamientos turísticos, etc.

El quinto puesto lo ocupa el sector de **Electricidad**, con la subida del precio de la luz, la nueva casuística por la proliferación de placas solares, las dudas sobre qué opción es la más recomendable (mercado libre o regulado) o sobre el bono social, facturas elevadas, información relativa a las distintas modalidades de contratos vinculados a estos suministros...

AVACU SE REÚNE CON EL NUEVO GOBIERNO

Tras las elecciones celebradas el pasado mes de mayo y el consiguiente cambio de gobierno, AVACU ha mantenido reuniones con varios miembros del nuevo Consell encabezado por Carlos Mazón.

A principios de agosto, el presidente de AVACU se reunió con la Consellera de **Hacienda, Economía y Administración Pública**, Dña. Ruth Merino, para hablar de temas como la infrafinanciación de la Comunitat, de cómo afecta a los valencianos, de la deuda histórica debida a esa infrafinanciación... así como otros temas competencia de esta Consellería, como pueden ser el juego, las tecnologías, etc.

Asímismo, Fernando Móner fue recibido por el Conseller de **Agricultura, Ganaderia y Pesca**, D. José Luis Aguirre Larrauri, quien mostró su disposición a colaborar con la asociación en la promoción de productos valencianos y a fomentar el diálogo entre todos los representantes que conforman la cadena agroalimentaria.

Por otra parte, y también tras el cambio en la **organización municipal de la ciudad de Valencia**, además del encuentro que diferentes representantes de la asociación mantuvieron con la alcaldesa de Valencia, Mª José Catalá, el presidente de AVACU acudió junto a la vicepresidenta de la asociación y responsable del gabinete jurídico, Ana Móner, a la reunión con Mª José Ferrer San Segundo, Primera Teniente de Alcalde y Concejal de Hacienda y Participación, que tuvo lugar a finales de agosto.

NUEVO CURSO DE TALLERES DE FORMACIÓN

¿Perteneces a un centro educativo? Ya puedes solicitar alguno de nuestros talleres de formación en consumo sobre alimentación y hábitos saludables, cuidado del medioambiente, reciclaje, ahorro de agua, redes sociales, noticias falsas... Accede a toda la información en nuestra web o ponte en contacto con nosotros en **formacion@avacu.es.**

MÁS DEL 46 % DE LOS USUARIOS UTILIZA BIZUM HABITUALMENTE

En el sondeo que AVACU ha realizado para conocer el uso del servicio de Bizum, estas han sido las respuestas más destacadas:

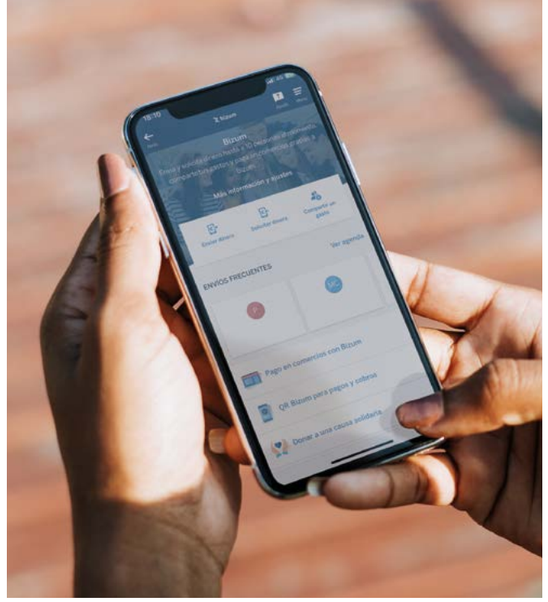
- **Un 46,6 % utiliza Bizum habitualmente**, mientras que un 39,4 % lo hace de manera esporádica y un 14 % afirma no utilizarlo nunca. Por edades, los mayores de 80 años son los que menos lo utilizan, mientras que **su uso crece conforme baja la edad**.

- **Un 41,7 % afirma utilizar este servicio de pagos una vez a la semana o más**, siendo los más jóvenes los que más habitualmente lo usan.

- El uso que se le da es mayoritariamente para **pagos entre particulares** (un 99 %), pero cabe destacar que cada vez son más los comercios y establecimientos que lo han incorporado como método de pago y este hecho se refleja en casi un 11 % de los usuarios que nos responden que, además de para pagos entre particulares, también lo utilizan para realizar sus compras en tiendas, comercios...

- **Más del 92 % de los usuarios de este servicio dice no haber tenido ningún problema al utilizarlo**. El casi 7 % que sí lo ha tenido apunta a fallos puntuales de la aplicación o dificultad para reclamar o presentar una incidencia y a problemas propios como la equivocación en el envío del dinero a otro número de teléfono. Otros usuarios señalan que es un servicio útil, cómodo, rápido y seguro.

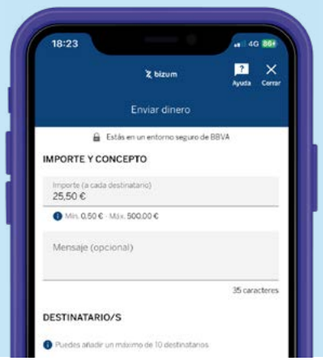
«SI HAS SIDO VÍCTIMA DE UNA ESTAFA A TRAVÉS DE BIZUM, DEBES INTERPONER LA CORRESPONDIENTE DENUNCIA ANTE LAS FUERZAS DE SEGURIDAD Y CONTACTAR CON TU BANCO PARA TOMAR LAS MEDIDAS NECESARIAS»



«CADA VEZ SON MÁS LOS COMERCIOS Y ESTABLECIMIENTOS QUE INCORPORAN ESTE SISTEMA COMO MÉTODO DE PAGO»

Revisa bien los datos del destinatario y la cantidad a enviar y asegúrate de realizar correctamente la operación. Accede siempre a través de la aplicación de tu entidad bancaria, nunca mediante enlaces que puedas haber recibido, especialmente si son de desconocidos o «supuestas» administraciones públicas y otras entidades.

Si te has equivocado al enviar un Bizum, lo primero que puedes probar a hacer es solicitar la devolución del dinero al contacto al que se lo hayas enviado. Además, puedes contactar con tu entidad bancaria para ver qué posibilidades nos pueden ofrecer, pero como suelen tratarse de transferencias inmediatas, la cancelación será bastante complicada.



ESTUVIMOS EN

6 julio

45 aniversario de AVACU

Con motivo de la celebración de nuestro 45 aniversario, organizamos un punto de información para ofrecer material de la asociación y dar a conocer nuestra labor en el día a día de la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios.

29 junio

VI Gala Solidaria de la APPV

La Asociación Profesional de Periodistas Valencianos ha celebrado en el Colegio de Médicos de Valencia su VI gala solidaria, este año a beneficio de Apnadah (Asociación de Padres para Niños y Adolescentes con Déficit de Atención e Hiperactividad), a la que acudieron, en representación de AVACU, Inma Galdón y Jesús Mora.

28 junio

Mesas informativas

Dentro de la 31 Semana Ciudadana celebrada por la Federació d'Associacions Veïnals de València, durante la tarde del miércoles 28 de junio AVACU participó en las mesas informativas de las Asociaciones Vecinales y Entidades colaboradoras con la Federación, que se desarrolló en la Plaza de la Reina de Valencia.

14 junio

Desayuno La seguridad industrial

Julián Tío, responsable del Gabinete de Información de AVACU, participó, junto a otros expertos en la materia, en el desayuno sobre la seguridad industrial, como clave para evitar incidentes en la vida cotidiana, que estuvo organizado por Valencia Plaza y la Federación Empresarial Metalúrgica Valenciana (FEMEVAL) y en el que se quiso reivindicar la importancia de la seguridad industrial y diferenciarla de la laboral.

13 septiembre

Conferencia Nuevos retos para el consumo

Fernando Móner asistió, como vocal del Consejo de Consumidores y Usuarios CCU, a la conferencia "Los nuevos retos para el consumo y el medio ambiente de la Presidencia española", del Comité Económico y Social Europeo, celebrada en IFEMA Madrid, y donde se abordaron cuestiones clave relacionadas con la protección de los consumidores y del medioambiente.

15 junio

VIII Congreso Sistema Arbitral de Consumo

Toledo acogió en junio la VIII edición del Congreso del Sistema Arbitral de Consumo, organizado por el Ministerio de Consumo y la Dirección General de Agenda 2030 y Consumo de Castilla-La Mancha. Nuestra responsable del gabinete jurídico, Ana Móner, intervino en una de las mesas redondas sobre los retos actuales, las claves y los desafíos del Sistema Arbitral de Consumo.

23 junio

Día Mundial de la persona alertadora

Tras la promulgación de la Ley 2/2023 de protección a la persona informante de corrupción y con ocasión del Día Mundial de la persona alertadora de corrupción, la Agencia Valenciana Antifraude organizó una jornada en la que participó la responsable del gabinete jurídico de AVACU, Ana Móner.

CECU informa

INCENTIVAR LA MOVILIDAD SOSTENIBLE PARA HACER FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO

De vuelta a la rutina postvacacional, la vida retoma su habitual intensidad. En las ciudades se recupera la actividad frenética, donde miles de personas y vehículos toman las calles y carreteras y se incrementan los trenes y vuelos regulares, así como el transporte de mercancías. **El transporte es el sector que más energía consume y el que más gases de efecto invernadero y partículas contaminantes genera**. Según los datos del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico, en 2022, el 27% del total de las emisiones se atribuye a este sector, de las cuales el 90% corresponde al transporte por carretera. Además de los datos, las cada vez más intensas temperaturas que vivimos cada verano vuelven a recordarnos que es necesario cambiar nuestros hábitos de consumo, empezando por la forma en que nos desplazamos.

En las ciudades, **utilizar el transporte público, especialmente el tren, metro o tranvía donde sea posible, así como caminar o utilizar la bicicleta para ir a trabajar o para los pequeños desplazamientos, es fundamental si queremos reducir los niveles de contaminación y de emisión de gases de efecto invernadero**. Por los mismos motivos, para los desplazamientos de media y larga distancia, recomendamos escoger el tren en lugar del avión.

Cuando estas opciones no sean viables, por falta de conexiones en el transporte público o incompatibilidad de horarios y frecuencias, aconsejamos buscar alternativas al transporte individual, como los autobuses o el coche compartido. Mejorar el servicio de transporte público es esencial para hacer posible este cambio y permitir que las personas consumidoras tomen decisiones beneficiosas tanto para ellas como para el planeta.

Es responsabilidad de nuestras administraciones públicas facilitar y promover la transición hacia la movilidad sostenible e invertir en transporte público de calidad y sostenible. Los datos demuestran que cuando se facilita el acceso al transporte público, en este caso rebajando los precios, se incrementa el número de pasajeros. Según los datos de Renfe, en 2022 se incrementó el número de servicios de Cercanías en un 30,5%, y el servicio de media distancia en un 59,7%; y, durante el primer trimestre de 2023, se ha producido un incremento del 35% de pasajeros en estos servicios respecto del 2022.

Algunas medidas especialmente urgentes que desde CECU reclamamos son la mejora de la red ferroviaria convencional, el desarrollo de la intermodalidad y otras herramientas para que las personas consumidoras lleguen fácilmente a cualquier punto, la restricción de vuelos domésticos y cortos o la delimitación de zonas libres de emisiones, entre otras. Medidas como las ayudas a la adquisición de coches eléctricos no son suficientes ni efectivas, ya que solo favorecen a las personas consumidoras con mayor capacidad económica. **Es esencial que esta transición se haga de manera justa**, asegurando el acceso a la movilidad sostenible de toda la población, con especial atención a las personas más vulnerables.

Debemos pensar en el transporte público y en lo colectivo como filosofía de sostenibilidad y justicia social. **Cuando lo colectivo es de calidad y asequible, se incrementa su uso por parte de los ciudadanos, favorece a las personas más vulnerables y mejora el medioambiente.**

«ES NECESARIO CAMBIAR NUESTROS HÁBITOS DE CONSUMO, EMPEZANDO POR LA FORMA EN QUE NOS DESPLAZAMOS»

ESPECIAL AVACU

NOTICIAS FALSAS

¿SABES CÓMO IDENTIFICARLAS?

En palabras de Marc Amorós, periodista y creativo audiovisual, autor de los libros *Fake news. La verdad de las noticias falsas y ¿Por qué las fake news nos joden la vida?* y que ha colaborado con AVACU en varias jornadas, «*7 de cada 10 personas recibimos una noticia falsa al menos una vez al día. Además, 6 de cada 10 personas se creen capaces de detectar una noticia falsa pero en verdad solo lo consiguen 3 de cada 20*».

Noticias falsas, bulos, fake news... da igual cómo las llamemos. Estas pseudoinformaciones se han multiplicado en los últimos años y se han convertido en un problema que afecta tanto a los propios usuarios como a empresas e instituciones.

¿Qué son?

Las noticias falsas son todas aquellas informaciones imprecisas, descontextualizadas o directamente engañosas o fraudulentas, con apariencia periodística, que alguien difunde de manera intencionada para manipular la opinión o para obtener algún beneficio.

No es algo nuevo, siempre han existido, pero a través de Internet y las redes sociales se difunden más rápido y llegan a más personas. Todos podemos ser víctimas de las noticias falsas, por eso es importante tener la formación y la capacidad para poder identificarlas, aprender a diferenciar lo que es información y, de esta manera, romper la cadena de estas noticias falsas para que dejen de propagarse y de llegar a más gente.

La pandemia agravó este fenómeno, que afecta a todos, pero quizás con más fuerza a aquellos sectores más vulnerables o con menos formación, niños y jóvenes que son «bombardeados» con informaciones, imágenes y vídeos que reciben a través de sus móviles y en sus redes sociales, provenientes en muchos casos de los denominados «influencers», personas a las que ellos mismos les otorgan una dudosa credibilidad.

«CUALQUIERA PUEDE CREAR UNA NOTICIA FALSA Y DARLE DIFUSIÓN A TRAVÉS DE LAS REDES SOCIALES»

¿Cómo actuar ante una noticia «sospechosa»?

En muchos casos, una simple búsqueda por Internet suele ser suficiente para verificar una información que hayamos recibido, visitando páginas de organismos oficiales o medios de comunicación.

Existen páginas web especializadas en verificar las informaciones, como pueden ser la Oficina de Seguridad del Internauta, EFE verifica, Maldita.es o Newtral.es, donde podemos acudir para contrastarlas.

Lo más importante es, además, no compartir ni dar difusión a esa noticia, foto, vídeo... sin comprobar que es real y sin haberla verificado antes.

«SEGÚN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO DE MASSACHUSETTS, LAS NOTICIAS FALSAS SE DIFUNDEN A UNA VELOCIDAD SIETE VECES MAYOR QUE UNA NOTICIA REAL»

¿Cómo identificar una noticia falsa?

- Cuidado con los grandes titulares, que solo buscan llamar nuestra atención y que hagamos clic sobre la noticia
- Revisa los errores ortográficos y gramaticales. Si aparecen muchas faltas de ortografía, desconfía
- Verifica la dirección url de la página o del enlace recibido
- Analiza el origen de la noticia, su autor, las fuentes que cita, los datos que ofrece...
- Fíjate en la fecha, ya que en muchas ocasiones se recuperan noticias o imágenes antiguas haciéndolas pasar por actuales

«LA GRAN CANTIDAD DE INFORMACIÓN QUE NOS RODEA ACTUALMENTE HACE NECESARIA UNA FORMACIÓN EXTRA PARA LOS USUARIOS, IMPRESCINDIBLE PARA SABER DIFERENCIAR LA INFORMACIÓN VERAZ Y CONTRASTADA DE LAS NOTICIAS FALSAS QUE, CADA VEZ MÁS, NOS LLEGAN A TRAVÉS NUESTROS DISPOSITIVOS MÓVILES Y OTROS CANALES»

Por tu seguridad, lee las etiquetas

La etiqueta es una herramienta clave para la seguridad alimentaria porque proporciona **información crucial para los consumidores**: identificación de alérgenos, fechas de caducidad o consumo preferente, trazabilidad eficiente en el caso de problemas de seguridad, modo de uso y conservación del producto... en definitiva, el etiquetado permite a las personas consumidoras estar informadas a la hora de seleccionar productos que se ajusten a sus necesidades y preferencias.

«¿SABES QUE EL ETIQUETADO ES UNO DE LOS PILARES DE NUESTRA SEGURIDAD ALIMENTARIA?»

Tenemos la **responsabilidad de leer las etiquetas** de los productos para tomar decisiones seguras y saludables. Leer y entender la información que nos da el etiquetado de un producto puede **evitar efectos nocivos para la salud**.

Con la subvención de
GENERALITAT VALENCIANA
Conselleria de Sanidad

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

Tecnología y digitalización en la Cadena Agroalimentaria

El sector agroalimentario ha experimentado un cambio radical en las últimas décadas gracias a los avances tecnológicos y la digitalización. Estas innovaciones han impulsado la eficiencia, la sostenibilidad y la seguridad en la producción, distribución y comercialización de alimentos. En este artículo, exploraremos cómo la tecnología ha transformado la cadena agroalimentaria y analizaremos algunas propuestas para el futuro de este sector en constante evolución.

La adopción de la digitalización en la producción agrícola ha permitido la creación de **explotaciones inteligentes y precisas**. Los agricultores ahora pueden utilizar sensores y sistemas de monitoreo para medir datos clave como humedad del suelo, calidad del aire y salud de los cultivos. Estos datos son procesados mediante algoritmos de análisis que ofrecen información valiosa para determinar, por ejemplo, la cantidad de agua necesaria, los niveles exactos de fitosanitarios (la medicina de las plantas) y de fertilizantes/abono. Además, **la industria agroalimentaria es un pilar fundamental de nuestra sociedad**, ya que provee los alimentos que consumimos diariamente. Sin embargo, se enfrenta a diversos **desafíos**, como el aumento de la población mundial, escasez de recursos naturales, cambio climático y necesidad de producir alimentos de manera más sostenible. En este contexto, la tecnología y la digitalización emergen como herramientas clave para transformar la cadena agroalimentaria y asegurar su **eficiencia y sostenibilidad** (económica, social y medioambiental) en el futuro.

A medida que la tecnología y la digitalización avanzan, existen diversas propuestas que pueden llevarse a cabo en el sector agroalimentario con la mirada puesta hacia un futuro más sostenible, resiliente y orientado al consumidor, como la producción sostenible, la reducción del desperdicio alimentario, etiquetado inteligente, el aprovechamiento del potencial de datos / blockchain

La ***Revolución Digital Agrícola*** abarca un conjunto de tecnologías que se aplican a todas las etapas de la cadena agroalimentaria, desde la producción en el campo, la transformación en la industria, hasta la distribución de alimentos. Algunas de las tecnologías más destacadas incluyen:

- **Agricultura de precisión**: utilización de sensores, drones y sistemas de información geográfica (SIGs) para optimizar la producción agrícola, utilizando insumos como agua, fertilizantes y abonos de manera más precisa y reducir el impacto ambiental.
- **Internet de las cosas (IoT)**: conexión de dispositivos y equipos agrícolas para recopilar y compartir datos en tiempo real, lo que permite un monitoreo más preciso de las condiciones de cultivo y ganadería, así como el seguimiento de la cadena de frío en la distribución.
- **Big Data y Análisis Predictivo**: recopilación y análisis de grandes cantidades de datos agrícolas para tomar decisiones más informadas sobre siembra, cosecha, almacenamiento y distribución, mejorando la eficiencia y minimizando pérdidas.
- **Blockchain**: tecnología de registro distribuidor que permite la trazabilidad completa y transparente de los alimentos, desde su origen hasta el punto de venta, garantizando la seguridad alimentaria y la calidad y autenticidad de los productos.
- **Inteligencia Artificial (IA)**: aplicación de algoritmos de aprendizaje automático para mejorar la calidad y la eficiencia en la producción, así como para optimizar la gestión de la cadena de producción y suministro.

En conclusión, **la tecnología y la digitalización tienen el potencial de revolucionar la cadena agroalimentaria**, mejorando la eficiencia, la sostenibilidad y la transparencia. Sin embargo, para aprovechar plenamente estas oportunidades, es necesario un enfoque colaborativo y una planificación cuidadosa para garantizar que estas innovaciones beneficien tanto a los productores como a los consumidores y contribuyan a un futuro más próspero y sostenible para el sector agroalimentario.

Un avance de esta tecnología será objeto de presentación y debate en el VI Foro DATAGRI para el impulso de la transformación digital en el sector agroalimentario, que se celebrará el 15 y 16 de noviembre en Logroño, en el que podremos ver el potencial innovador y tecnológico de la cadena agroalimentaria.

DE INTERÉS

¿EL FIN DE LAS LLAMADAS COMERCIALES NO DESEADAS?

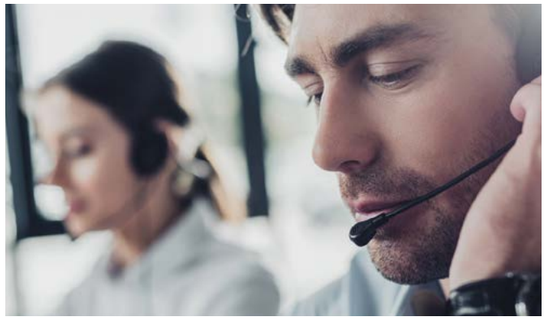
A finales del pasado mes de junio entraba en vigor la Ley General de Telecomunicaciones, publicada el 29 de junio de 2022 y mediante la cual se establecía el plazo de un año para que se instaurara el **derecho de los usuarios a no recibir llamadas con fines comerciales no deseadas**.

En el siguiente artículo tratamos de dar respuesta a algunas de las dudas que pueden surgirte sobre lo que establece la Ley y cómo podemos actuar si se incumple.

¿Desde cuándo está en vigor?

La Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones entró en vigor el pasado 29 de junio, por lo que, a partir de esa fecha, las empresas que comercializan bienes y servicios **ya no pueden llamarte si no has dado tu consentimiento expreso** para ello. En caso de no cumplir esta prohibición, la empresa podría ser sancionada.

CON ESTA LEY, LOS USUARIOS ESTAMOS MÁS PROTEGIDOS ANTE ESAS «MOLESTAS» LLAMADAS, QUE RECIBIMOS A CUALQUIER HORA DEL DÍA Y CUALQUIER DÍA DE LA SEMANA Y QUE QUE NOS INSISTEN EN VENDERNOS UN PRODUCTO O EN PROPONERNOS UNA OFERTA «INMEJORABLE»



ANTES DE LA ENTRADA EN VIGOR DE ESTA LEY, EL USUARIO PODÍA APUNTARSE A LA LISTA ROBINSON (CON UN CONTROL MÁS LIMITADO, YA QUE LAS EMPRESAS SON LIBRES DE ADHERIRSE A ELLA) O EJERCER SU DERECHO DE OPOSICIÓN PARA NO RECIBIR ESTE TIPO DE LLAMADAS

¿Qué dice exactamente la ley con respecto a las llamadas comerciales no deseadas?

La Ley recoge que los usuarios tienen derecho, por una parte, *«a no recibir llamadas automáticas sin intervención humana con fines de comunicación comercial sin haber prestado su consentimiento previo para ello»* y, además, «*a no recibir llamadas no deseadas con fines de comunicación comercial, salvo que exista consentimiento previo del propio usuario para recibir este tipo de comunicaciones comerciales o salvo que la comunicación pueda ampararse en otra base de legitimación de las previstas en el artículo 6.1 del Reglamento (UE) 2016/679 de tratamiento de datos personales»*.

¿Eso quiere decir que vamos a dejar de recibir este tipo de llamadas?

Hasta ahora los usuarios podíamos recibir este tipo de llamadas si no nos habíamos opuesto a ellas. Con esta Ley **solo podemos recibirlas si hemos dado previamente nuestro consentimiento o si la empresa puede justificar su interés legítimo para ello**, es decir, que el usuario haya adquirido con anterioridad sus productos o servicios y que los que le ofrezcan sean similares a los contratados previamente, que deben, además, provenir de la misma empresa con la que se hubiera tenido relación previa y no con otras entidades, aunque sean del mismo grupo empresarial.

¿Cómo y ante quién debemos reclamar si seguimos recibiendo llamadas comerciales sin nuestro consentimiento?

La **Agencia Española de Protección de Datos** (AEPD) es la encargada de iniciar el correspondiente expediente sancionador en caso de detectar que se están realizando este tipo de llamadas. Si una empresa sigue realizándolas sin nuestro consentimiento, podemos presentar una reclamación directamente ante la propia AEPD (www.aepd.es) o a través de un organismo de consumo, para que se tomen las medidas oportunas contra ella y se le imponga la sanción correspondiente, sanciones que pueden ir desde los 100.000 euros hasta los 20 millones.

¿Sólo afecta a las llamadas o también a correos electrónicos, mensajes de texto...?

La Ley recoge el derecho «a no recibir llamadas no deseadas con fines de comunicación comercial», pero no hace referencia a los mensajes de texto o a los correos electrónicos.

En este sentido, **respecto a los correos electrónicos con fines comerciales**, la Ley de Protección de Datos sí que establece algunas pautas, como que para el envío de comunicaciones comerciales se ha de contar con el consentimiento expreso de los destinatarios para ese fin en concreto, poner en oculto las direcciones de email al enviar el correo a más de un destinatario, incluir un enlace a la política de privacidad...

En cuanto a los mensajes de texto comerciales, tal y como afirma la AEPD, podremos recibir publicidad por este medio (o similar, como WhatsApp, correo electrónico...) «si existe una relación contractual previa, siempre que tus datos de contacto se hayan obtenido de forma lícita y se trate de publicidad de productos o servicios similares a los que tienes contratados». Y, en este sentido, si deseas dejar de recibir estas comunicaciones, la empresa deberá ofrecerte esta posibilidad «a través de un medio sencillo y gratuito».

Prácticas sostenibles
en nuestro día a día

¿Sabes que, con cada uno de tus actos, puedes contribuir a mejorar nuestro entorno y a cuidar el planeta? Al adquirir un objeto o contratar un servicio, además de satisfacer una necesidad o un deseo, estamos colaborando económicamente con los procesos que lo han hecho posible. Cuando escogemos entre las distintas ofertas que hay en el mercado nos solemos guiar por el precio, la calidad... pero también debemos considerar los efectos que tiene el producto sobre el medioambiente y la sociedad. Como personas consumidoras debemos adoptar hábitos de compra hacia unos productos y servicios que cumplan con unos requisitos de calidad, seguridad y garantía. Es lo que se denomina **Consumo Responsable y Sostenible**.

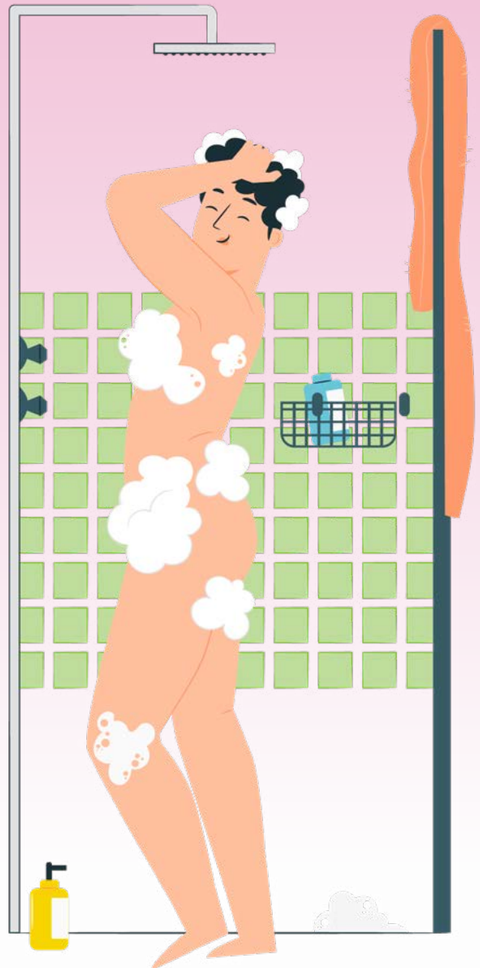
El concepto de Economía Sostenible, directamente relacionado con ese consumo, hace referencia al sistema a través del cual se busca **incrementar el bienestar social fomentando un consumo responsable**. Pero, ¿qué podemos hacer nosotros para incorporar en nuestro día a día hábitos y acciones sostenibles?

CON LOS RESIDUOS

Incorporar hábitos sostenibles con los residuos tiene un beneficio directo con la preservación del medio ambiente, reduce, recicla y reutiliza

CON EL USO DEL AGUA

Se responsable con el uso del agua y utilízala de manera eficiente, porque cada gota cuenta

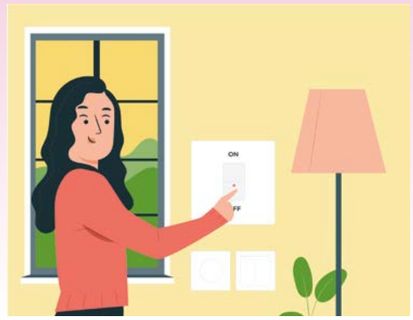


DESPERDICIO DE ALIMENTOS VS. SOSTENIBILIDAD

Planifica tus compras, calcula las cantidades de los platos y almacena adecuadamente los alimentos. Evita que la comida termine en la basura

EN EL CONSUMO DE ENERGÍA

Con el uso de la luz, los electrodomésticos, la calefacción y el aire acondicionado, a la hora de cocinar... se responsable y usa sólo la energía que realmente necesites



EN NUESTROS HÁBITOS DE COMPRA Y CONSUMO

Realiza compras responsables y no te dejes llevar por un consumo compulsivo, cuando tengas opción, elige productos locales y de proximidad.

EN EL TRANSPORTE

Debemos ser conscientes de la contaminación que conlleva el transporte y movernos de forma más sostenible, siempre que puedas camina, pedalea o usa el transporte público.

Más información en

6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO
7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE
11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES
12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES
13 ACCIÓN POR EL CLIMA

Con la subvención de

GENERALITAT VALENCIANA
Conselleria de Hacienda, Economía y Administración Pública

¿Cuánto tarda el plástico en degradarse?

El plástico es un material con una gran cantidad de aplicaciones debido a su versatilidad. Aunque el uso de este material nos aporta una serie de ventajas, hay que ser conscientes de la importancia del reciclaje de plásticos. Esto se debe a que es uno de los materiales que más tiempo necesita para descomponerse, empleando entre 100 y 1.000 años para llegar a degradarse el plástico totalmente.

Es importante destacar que los plásticos no son perjudiciales por sí solos, sino que **somos nosotros los que tenemos la responsabilidad de recoger nuestros residuos y depositarlos en el contenedor correspondiente**: los envases de plástico al amarillo y el resto de plásticos al punto limpio. De esta forma, habrán entrado en el flujo correcto para su posterior tratado en las plantas de reciclaje. Para tomar conciencia de ello, hay que entender que no todos los plásticos son iguales y que cada uno tiene su propio tiempo de uso útil y descomposición.

¿Cuál es el proceso de descomposición de los diferentes objetos de plástico de usar y tirar?

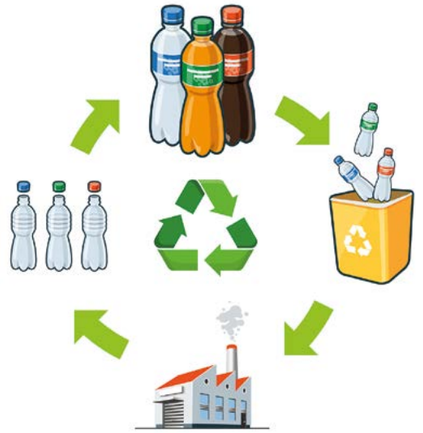
La bolsa de plástico está compuesta de polietileno, que tarda alrededor de 150 años en descomponerse. Por eso mismo, es importante intentar, en la medida de lo posible, **reutilizar las bolsas de la compra** para acabar reduciendo los residuos plásticos y acostumbrarnos a llevar bolsas de tela, de rafia...

Otra alternativa es **emplear bolsas de plástico biodegradables** para acabar reduciendo el impacto medioambiental. La bolsa de plástico biodegradable tarda desde un par de meses hasta 6 años en descomponerse, siendo una opción mucho más sostenible con el medioambiente. No obstante, no hay que olvidar que este tipo de bolsas también hay que reciclarlas y no se pueden tirar en cualquier lugar.

Otro tipo de residuo plástico son los vasos, tanto reutilizables como desechables. Los vasos de plástico reutilizables están hechos de polipropileno, un tipo de plástico que permite su reutilización y tarda en descomponerse 1.000 años. Los vasos de plástico desechables tardan entre 65 y 75 años en degradarse y no permiten su reutilización. Esta diferencia entre desechable y reutilizable se repite con la gran mayoría de envases de plástico y remarca la importancia de la reutilización de plásticos frente al consumo de uno o pocos usos.

¿Cómo se recicla él plástico?

El ciclo del reciclaje del plástico empieza en el momento en el que un envase de plástico se deposita en el **contenedor amarillo**. Tras la recogida del contenedor, su contenido se transporta a una planta de reciclaje, donde se seleccionan y separan los materiales. Una vez separados, estos son lavados y triturados para, posteriormente, secarlos y centrifugarlos hasta que se conviertan en una masa homogénea. Finalmente, se depura el material con el que se crearán nuevos envases de plástico.



Tal y como hemos visto, **es de vital importancia la reutilización y reciclaje de este material**. Así podremos alargar su tiempo de vida útil, reducir los residuos y transformarlos en nuevas materias primas. ¡Reciclar y reutilizar nos acercan a un planeta más sostenible!

Algunas fechas clave

Desde hace ya un tiempo, los supermercados comenzaron a cobrar las bolsas a sus clientes. La medida, basada en el RD 293/2018, del 18 de mayo, tenía como objetivo la reducción del uso de este tipo de bolsas para que, de esta forma, la población se acostumbrara a las bolsas reutilizables, de tela, etc. A partir del 1 de enero de 2021 comenzaba la **prohibición de entregar bolsas de plástico ligeras y muy ligeras en los establecimientos**, debiendo optar por otras alternativas y siendo la única permitida la bolsa de plástico compostable.

Bolsas biodegradables, ¿una alternativa?

Una bolsa biodegradable es aquella de plástico, que al terminar su poder de utilización, se descompone gracias a procesos biológicos de las actividades propias de microorganismos como hongos, protozoos, bacterias y algas.

Las bolsas de plástico biodegradables están fabricadas a partir de bioplásticos, un material que se extrae de materiales como el almidón, los cereales, la patata o el aceite de soja. Es importante conocer el dato de que **este tipo de bolsas tardan aproximadamente 180 días en degradarse en los vertederos**.

Diferencia entre bolsa biodegradable y compostable

La bolsa biodegradable se descompone a partir de procesos naturales. Este tipo debe cumplir con la norma de la Unión Europea UNE-EN 13432 que garantiza que el material con el que está elaborada se convierta en nutrientes o biomasa. **Ser biodegradable no es lo mismo que ser reciclable**. El proceso de reciclaje necesita de la intervención humana para que aquellos productos pasen por plantas especializadas donde se tratan para originar nuevos productos.

Por otro lado, las **bolsas compostables** están producidas a partir de féculas de origen natural y no fabrican ningún tipo de residuos tóxicos. Finalmente, se convierten en compost o abono orgánico gracias a la intervención del hombre.

«NACIONES UNIDAS AFIRMA QUE CADA AÑO SE UTILIZAN ALREDEDOR DE 500.000 MILLONES DE BOLSAS EN TODO EL PLANETA DE LAS QUE, GRAN PARTE, SON DE PLÁSTICO»

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 el teléfono **96 351 66 44** (de lunes a viernes, de 10h a 14h),
en el correo electrónico **avacu@avacu.es**
o rellenando el formulario en nuestra página web **www.avacu.es**

¿Es legal que en un contrato de seguro de cancelación de viajes se establezca como exclusión la existencia de una enfermedad diagnosticada previa a la contratación del seguro para no aceptar la cancelación y el reembolso del importe asegurado del viaje, cuando la causa ha sido una enfermedad grave o fallecimiento de un familiar directo vinculada a esa enfermedad? Gracias.

AVACU RESPONDE

En este caso, efectivamente es legal y si lo establecen en las condiciones contractuales antes de aceptar el seguro, si una vez contratado se produjera este problema y se tuviera que cancelar el viaje, la compañía podría negarse a reembolsar el importe asegurado, no pudiendo presentar reclamación alguna. Por este motivo, es recomendable contactar con alguna compañía especialista en este tipo de seguros, donde nos puedan ofrecer coberturas más amplias, aunque tengamos que abonar un importe mayor por asegurar esta contingencia tan específica.

Buenos días. Vivo en Portugal y he comprado una embarcación neumática y motor fueraborda a una empresa en Valencia. Para poder registrarla en mi país, me piden los certificados de conformidad CE para cada uno de los dos equipos, tanto embarcación como motor, pero al pedirlos a la empresa donde la he comprado, no he recibido ninguna respuesta, por lo que no puedo usar la embarcación al no estar registrada. ¿Dónde me puedo dirigir para reclamar por esta situación? Gracias.

AVACU RESPONDE

En este caso le indicamos que puede presentar la correspondiente reclamación bien a través de algún organismo de consumo de su país como a través del Servicio Territorial de Consumo en Valencia. Si, tras presentar esta reclamación continúa sin obtener respuesta, puede presentar la misma ante el Centro Europeo del Consumidor.

AFECTADOS POR LA SUSPENSIÓN DE LA CIRCULACIÓN DE LOS TRENES MADRID-VALENCIA

Tras el incidente sufrido el pasado 23 de julio y que provocó la cancelación de todos los trenes de la línea Madrid-Valencia, se recibieron por *email* y por teléfono varias consultas de afectados que se habían visto desasistidos ese domingo por parte de las distintas compañías de trenes que operan dicha línea así como por parte de Adif, lo que les provocó que tuvieran que incurrir muchos de ellos en gastos adicionales tanto de alimentación, bebida y transporte alternativo para poder llegar a sus destinos. Por ello, desde AVACU se les recomendó a todos ellos que presentaran reclamación oficial para poder reclamar los hechos ocurridos y depurar responsabilidades, así como el reembolso de aquellos gastos de servicios que debieron ser prestados por las compañías de trenes y que no asumieron.

CAMBIO DE LA HORA DE SALIDA DEL VUELO SIN NOTIFICARLO A LOS AFECTADOS

Nuestros asociados contrataron a través de una agencia de viajes *online* sus vuelos desde Valencia a Gran Canaria a finales de marzo para volar a finales de junio. La víspera del inicio del viaje, y al proceder a realizar el *check in* en la página web de la compañía, comprobaron que el vuelo de ida, con hora de salida a las 6:20 de la mañana, había sido cambiado a las 21:35, sin que les hubieran notificado dicha modificación, ni por parte de la compañía ni por parte de la agencia de viajes. Este hecho provocó que nuestros asociados tuvieran que modificar los planes para ese día, debiendo anular una noche de hotel en el Parador de Gran Canaria y asumiendo el coste de un nuevo hotel cercano al aeropuerto debido a la hora de llegada de su vuelo, perdiendo, además un día de vacaciones.

Por ello, se pusieron en contacto con AVACU por correo electrónico facilitándonos toda la documentación, desde los billetes de avión, la pérdida de la reserva de la noche del parador y los gastos incurridos para contratar una nueva. Por nuestra parte se procedió a presentar dos reclamaciones, una dirigida a la compañía y la otra a la agencia. En el caso de la compañía, a los cinco días se obtuvo contestación favorable, asumiendo su error al no haber comunicado el cambio de hora del vuelo afectado (si lo hubieran realizado con más de 15 días de antelación no habría dado lugar a reclamación) y aceptando compensar a nuestros asociados con 400 € a cada uno, tal y como viene recogido en el Reglamento nº 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo. Por parte de la agencia, además de las disculpas por la falta de información (que ellos entendían que debería haberlo hecho la compañía), aceptaron reembolsar a nuestros asociados el importe de la noche del hotel del Parador. Tras la aceptación de ambas propuestas por parte de nuestros asociados, se dio por finalizado el expediente.

DESISTIMIENTO DE CONTRATO EN TIEMPO Y FORMA

Una de nuestras asociadas presentó, a través de AVACU, una reclamación contra una clínica dental con la que había contratado un tratamiento completo de ortodoncia. Antes de contratar dicho tratamiento, se realizó una revisión en la que se le informó de que padecía varias alergias y no sabía cómo iba a responder al tratamiento, por lo que en el contrato se incluyó una cláusula por la que podía desistir del mismo en un plazo de 14 días desde la firma y pago íntegro del mismo. Ante el miedo de que al iniciar el tratamiento pudieran surgir problemas por esas alergias, y dentro del plazo establecido y en la forma exigida por la clínica, nuestra asociada procedió a comunicar su desistimiento del contrato, solicitando el reembolso del importe abonado, encontrándose como respuesta por parte de la clínica el silencio. Por este motivo, desde AVACU procedimos a presentar la reclamación contra la clínica, aportando la documentación que acreditaba que nuestra asociada, en tiempo y forma, había procedido a comunicarles su deseo de rescindir el tratamiento contratado y solicitándoles el reembolso del importe íntegro abonado, obteniendo tras la misma respuesta favorable y procediendo la clínica a abonar el importe reclamado.

ABONO DEL IMPORTE DE LA PENALIZACIÓN POR PARTE DE LA NUEVA COMPAÑÍA

Uno de nuestros asociados nos comunicó que había procedido a cambiar de compañía de telefonía, la cual, tras conocer que existía un compromiso de permanencia con su antiguo operador, le informó de que iba a asumir el coste de la penalización que le pudieran imponer por realizar dicho cambio y contratar con ellos, para lo cual le indicaron por escrito que debía aportarles la factura pagada que le emitieran con el citado importe de penalización. El problema se encontró cuando nuestro asociado, una vez hubo pagado la penalización exigida, había procedido a remitir a su nueva compañía la documentación requerida para que realizaran el abono del importe de la penalización, tal y como se habían comprometido, pero tras dos meses desde la remisión de la misma, no habían realizado el rembolso acordado. Ante este hecho, desde AVACU le solicitamos que nos facilitara toda la documentación de la nueva compañía, para realizar la pertinente reclamación, obteniendo a los pocos días nuestro asociado el abono del importe reclamado.

DECÁLOGO DE LAS COMPRAS ONLINE

Si vas a comprar a través de internet, toma nota de estos consejos...

1 Desconfía de páginas en las que haya errores de expresión, faltas de ortografía o fotos de mala calidad.

2 Compra en páginas de confianza y huye de aquellas en las que el vendedor no indique datos de contacto: nombre, dirección, teléfono...

3 Comprueba la ubicación de la empresa, mejor con sede física en España.

4 Compara precios. No te dejes llevar por descuentos increíbles.

5 Es preferible pagar a través de pasarelas de pago de entidades bancarias.

6 Revisa las condiciones de compra: gastos de envío, modo y plazo de entrega, condiciones de cambios y devoluciones...

7 Lee las opiniones de otros compradores, que pueden ayudarte a valorar la credibilidad de la página y el vendedor.

8 Compra en páginas web seguras, en las que la dirección comience por https:// y con el certificado de seguridad correspondiente (icono con forma de candado).

9 Asegúrate de que la Política de privacidad y los Términos y condiciones aparecen visibles y redactados correcta y coherentemente.

10 Las compras online nos ofrecen un plazo de 14 días para devolver el producto (existen productos que no pueden ser devueltos, revisa antes las condiciones del establecimiento).

AVACU EN LOS MEDIOS

31 de agosto
El nivel de endeudamiento de la Comunidad Valenciana es de los más altos en la Unión Europea

9 de agosto
¿Te pueden prohibir sentarte solo en un bar? Qué dice la ley... y dónde está la trampa

21 de junio
El colegio de ópticos y Avacu recomiendan adquirir las gafas de sol en las ópticas

5 de septiembre
Más del 51% de las familias afirman que sus hijos van a utilizar durante este curso escolar libros de texto

1 de septiembre
La vuelta al cole de 2023, la más cara de la historia

23 de junio
Antifraude facilita la recuperación de 29 millones en tres años y mantiene protección a 30 personas y una empresa

6 de julio
La Asociación Valenciana de Consumidores y Usuarios celebra su 45 aniversario

12 de agosto
Extinguido un nuevo conato de incendio en El Saler (Valencia) con varios focos

29 de agosto
Consejos para que las familias valencianas ahorren en la vuelta al cole

4 de septiembre
Es importante intentar aprovechar y reutilizar libros y material del curso anterior, de hermanos o amigos.

29 de agosto
Las familias valencianas afrontan la 'Vuelta al cole' más cara

11 de julio
Avacu celebra en octubre su 45 aniversario con una jornada nacional sobre alimentación

5 de septiembre
Julián Tío: "Establecer un presupuesto y comparar precios es fundamental ante la vuelta al cole"

5 de septiembre
Los libros de texto regresan a las aulas

29 de agosto
Los precios suben entre un 10 y un 15% en dos años

4 de agosto
José Luis Aguirre muestra su disposición a colaborar para promocionar productos valencianos y fomentar el diálogo entre los representantes de la cadena alimentaria

¿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