

FEBRERO

Nº 5

2022

# INFORMACIÓN DIGITAL PARA CONSUMIDORES



## SUMINISTROS

Y

## SERVICIOS BÁSICOS



AGUA  
Y  
LUZ

GAS

TELEFONÍA



**CERCA**

CENTRO EDUCATIVO  
DE RECURSOS DE CONSUMO  
ALICANTE

# CONTENIDO

**PRESENTACIÓN**

**INFORMACIÓN SOBRE EL TEMA DEL MES**

**CONSEJO PRÁCTICO**

**RESOLUCIÓN DE CASO REAL**

**NOTICIAS DE ACTUALIDAD**

**EVENTOS DE CONSUMO**

**INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR**

# PRESENTACIÓN

## SERVICIOS Y SUMINISTROS BÁSICOS: (AGUA, LUZ, GAS, TELEFONÍA y TRANSPORTE)

Olvidadas ya las compras navideñas y las rebajas de enero, donde nos hemos dedicado, la mayor parte de los consumidores, a arrojarlos a los brazos del consumismo, llega la hora de dedicar unas líneas al consumo “del día a día”, al consumo de los gastos fijos e ineludibles y por tanto al consumo en el que más responsables tenemos que ser; el consumo de los suministros básicos (Agua, Luz, Gas y Telefonía).

Este mes de febrero lo vamos a dedicar en **CERCA**, a daros información sobre los suministros básicos, para con algunos consejos y toda la información de la que vais a disponer seáis capaces de conocer y comprender mejor estos servicios esenciales y podáis hacer un uso y consumo mas responsable de los mismos.

El formato para daros formación de manera presencial será con los talleres prácticos en la Sala de Informática, que os permitirá conocer donde están las herramientas online para obtener información de estos servicios, como contratarlos, como reclamar, consejos para ahorrar, etc.

Empezamos estos **talleres prácticos** el **3 de febrero** con la Luz y el Gas, **el 10 de febrero** con el servicio de Agua, **el 17 de febrero** con la Telefonía, y terminamos el **24 de febrero** con el Transporte aéreo y terrestre.

Para completar la formación en estos temas tendréis una charla-debate, muy interesante sobre “**La evolución en España de las fuentes de energía renovables y su impacto en el cambio climático**”, será **el lunes 7 de febrero**, donde entre otras cosas se explicará el porqué de las subidas y bajadas del precio de la luz.

Y como complemento una **visita guiada, al Aeropuerto, el 4 de febrero**, para informarnos del funcionamiento del mismo, en cuanto al consumidor de transporte aéreo.

Esperamos y deseamos que todas estas actividades formativas sean de vuestro interés y al final de las mismas seáis unos consumidores mas formados y mas responsables en el uso de los servicios y suministros básicos.



**Juan Carlos Victoria**  
Responsable de CERCA

# INFORMACIÓN TEMA DEL MES

## SUMINISTROS BÁSICOS

### DERECHOS DEL CONSUMIDOR EN MATERÍA DE ENERGÍA

Los consumidores eléctricos que puedan acogerse al Precio Voluntario para el Pequeño Consumidor (PVPC) tienen los siguientes derechos en relación con el suministro:

1. Elegir libremente cualquier comercializador
2. Elegir libremente la modalidad de contratación
3. Cambiar de comercializador sin coste
4. Derecho a poder contratar en todo momento el Precio Voluntario para el Pequeño Consumidor
5. Recibir información clara, comprensible y transparente de su comercializadora
6. Tener a su disposición los datos de su consumo
7. Recibir la factura en papel
8. Poder elegir la forma de pago
9. Decidir entre alquilar el contador o adquirirlo
10. Disponer de un teléfono gratuito de atención al cliente

**Fuente y más información: Ministerio para la transición ecológica y el reto demográfico.**

<http://www.controlastuenergia.gob.es/derechos-consumidor/Paginas/derechos-consumidor.aspx>

### ETIQUETADO ENERGÉTICO

Con el etiquetado energético se busca que los compradores de electrodomésticos, aparatos de climatización, o coches consideren la eficiencia energética como un factor más a tener en cuenta en la decisión de compra y al mismo tiempo promover el ahorro energético y la protección medioambiental.

La información que contiene la etiqueta se basa en las normas de ensayo establecidas en la Legislación Europea.

Entra en el siguiente enlace y encontrarás toda la información ampliada:

<http://www.controlastuenergia.gob.es/consumo-inteligente/Paginas/etiquetado-energetico.aspx>

**Fuente: Ministerio para la transición ecológica y el reto demográfico.**

**ELEMENTOS COMUNES A TODAS LAS ETIQUETAS**

Nombre del proveedor o marca, e identificador del modelo

Clases energéticas adicionales: A+, A++, A+++

Consumo de energía anual  
150 kWh/annum

Los pictogramas destacan las características seleccionadas

300 L 100 L 40 dB

Dependiendo del aparato, el número de bandas de clases energéticas y/o pictogramas puede cambiar.

# INFORMACIÓN TEMA DEL MES

## SUMINISTROS BÁSICOS

### ENERGÍA: DERECHOS, COMO RECLAMAR, NORMATIVA, PREGUNTAS FRECUENTES, SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE, COMO RECLAMAR...

El suministro eléctrico en nuestros hogares es un servicio de primera necesidad que ha permitido el desarrollo de la sociedad actual. Sin embargo, se trata de un sector difícil de entender por los usuarios.

La falta de información adecuada, sencilla y comprensible hace que el consumidor sienta que la protección de sus derechos es escasa y le hace enfrentarse a enormes dificultades a la hora de reclamar sus derechos ante el Servicio de Atención al Cliente de una forma efectiva y gratuita.

Este es el principal motivo por lo que es tan importante que conozcamos al menos básicamente algunas de las principales nociones del sistema eléctrico que nos abastece.

Toda la información:

<https://www.noclamesreclama.org/seccion/energia/derechos>

**Fuente: Confederación de Consumidores y Usuarios (CECU)**

### BREVE GUÍA DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE....

¡¡RECLAMA!!

Descárgala aquí:

[https://www.noclamesreclama.org/pdf/Guia\\_SAC.pdf](https://www.noclamesreclama.org/pdf/Guia_SAC.pdf)

**Fuente: Confederación de Consumidores y Usuarios (CECU).**

**Web:** <https://www.noclamesreclama.org/>



### ¿QUÉ ALTERNATIVA TENGO PARA CONTRATAR LA ENERGÍA DE MI CASA?

Ahora tienes más capacidad para controlar el consumo de energía y la posibilidad de elegir entre diferentes modalidades de contratación.

Todo **para adaptarnos a tus necesidades** y proteger tus derechos como consumidor en relación con el suministro de la electricidad. Ahora tú decides la modalidad que quieres.

**Fuente: Ministerio para la transición ecológica y el reto demográfico.**

<http://www.controlastuenergia.gob.es/factura-electrica/contratos/Paginas/tipos-contrato-electricidad.aspx>

# INFORMACIÓN TEMA DEL MES

## SUMINISTROS BÁSICOS

### NOVEDADES EN NUESTRA FACTURA DE LA LUZ

#### NOVEDADES DE NUESTRA FACTURA DE LUZ. NUEVA TARIFA, NUEVOS HORARIOS.

**TARIFA ÚNICA PARA TODOS LOS SUMINISTROS CON POTENCIA CONTRATADA DE HASTA 15 KW.**

**2 TRAMOS HORARIOS PARA LA POTENCIA, IGUALES O DISTINTOS.**

**3 TRAMOS HORARIOS PARA EL CONSUMO DE ENERGÍA.**

Para más información, visita nuestra web [www.noclamesreclama.org](http://www.noclamesreclama.org) y descarga nuestra aplicación para móviles RECLAMA

[noclamesreclama.org](http://www.noclamesreclama.org)

CONFEDERACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS  
CECU  
Este proyecto está subvencionado por el Ministerio de Consumo siendo su contenido responsabilidad exclusiva de CECU

#### ¿QUÉ PAGAMOS EN LA FACTURA ELÉCTRICA?

**GASTOS FIJOS COMUNES A MERCADO LIBRE Y REGULADO**

- GASTOS DEL SISTEMA (Peajes y cargos)
- ALQUILER DE CONTADOR
- IMPUESTOS

**GASTOS VARIABLES**

- MERCADO REGULADO = PVPC
- MERCADO LIBRE = Tarifa fija, plana, cuota fija anual...

Para más información, visita nuestra web [www.noclamesreclama.org](http://www.noclamesreclama.org) y descarga nuestra aplicación para móviles RECLAMA

[noclamesreclama.org](http://www.noclamesreclama.org)

CONFEDERACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS  
CECU  
Este proyecto está subvencionado por el Ministerio de Consumo siendo su contenido responsabilidad exclusiva de CECU

#### ¿QUÉ SON LOS PEAJES Y CARGOS?

EL COSTE FIJO PARA EL MANTENIMIENTO DEL SISTEMA ELÉCTRICO.

**PEAJES:**  
Los gastos de las líneas de transporte para llevar la energía desde las centrales a los domicilios, pymes, industrias...

**CARGOS:**  
Los gastos necesarios para el correcto funcionamiento del sistema eléctrico.

- RECORE
- Nuclear
- OMIE
- Servicios de ajustes
- REE
- Déficit de tarifa

Para más información, visita nuestra web [www.noclamesreclama.org](http://www.noclamesreclama.org) y descarga nuestra aplicación para móviles RECLAMA

[noclamesreclama.org](http://www.noclamesreclama.org)

CONFEDERACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS  
CECU  
Este proyecto está subvencionado por el Ministerio de Consumo siendo su contenido responsabilidad exclusiva de CECU

#### DIFERENCIAS ENTRE MERCADO LIBRE Y REGULADO EN EL SUMINISTRO ELÉCTRICO

**MERCADO REGULADO**

- COSTE DE ENERGÍA (un precio distinto cada hora del día según el mercado mayorista)
- + MARGEN COMERCIAL (regulado por el gobierno)

**MERCADO LIBRE**

- COSTE DE ENERGÍA (según ofertas)
- + MARGEN COMERCIAL (libre, sin regulación)
- + PUEDE INCLUIR SERVICIOS ADICIONALES Y/O DESCUENTOS
- + POSIBLE PENALIZACIÓN POR BAJA ANTICIPADA

Para más información, visita nuestra web [www.noclamesreclama.org](http://www.noclamesreclama.org) y descarga nuestra aplicación para móviles RECLAMA

[noclamesreclama.org](http://www.noclamesreclama.org)

CONFEDERACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS  
CECU  
Este proyecto está subvencionado por el Ministerio de Consumo siendo su contenido responsabilidad exclusiva de CECU

#### CONDICIONES DEL BONO SOCIAL

**CATEGORÍA Y DESCUENTO**

- Consumidor Vulnerable 25%
- Consumidor Vulnerable Severo 40%
- Consumidor en Riesgo de Exclusión Social 100%

**CONDICIONES DE UNIDAD FAMILIAR PARA ACCEDER AL BONO SOCIAL**

- Familias numerosas
- Pensionistas de pensión mínima
- Familias cuyas rentas no superen "X" veces IPREM.
- Otras circunstancias especiales que posibilitan el acceso al bono social

Para más información, visita nuestra web [www.noclamesreclama.org](http://www.noclamesreclama.org) y descarga nuestra aplicación para móviles RECLAMA

[noclamesreclama.org](http://www.noclamesreclama.org)

CONFEDERACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS  
CECU  
Este proyecto está subvencionado por el Ministerio de Consumo siendo su contenido responsabilidad exclusiva de CECU

Descárgalo en pdf:

[https://www.noclamesreclama.org/pdf/novedades\\_factura\\_de\\_la\\_luz\\_2021.pdf](https://www.noclamesreclama.org/pdf/novedades_factura_de_la_luz_2021.pdf)

Fuente: Confederación de Consumidores y Usuarios (CECU).

Web: <https://www.noclamesreclama.org/>

# INFORMACIÓN TEMA DEL MES

## SUMINISTROS BÁSICOS

### CONSEJOS SOBRE EL AHORRO DE AGUA



Lleeva o no, tenemos que tener siempre el cuidado de conservar este recurso natural escaso, como requisito para tener agua en el futuro.

Conoce todos los consejos de ahorro de agua en el hogar, en la higiene personal, en el jardín y otros usos, en:

<https://www.aguasdealicante.es/consejos-de-ahorro>

**Fuente: Aguas de Alicante.**

### OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO DE TELECOMUNICACIONES

Se trata de una Unidad creada dentro de la Dirección General de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información del Ministerio de Economía y Empresa. Está prevista en el artículo 8.3 del **Real Decreto 1554/2004**, de 25 de junio, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.

Toda la información para conocer y ampliar los derechos como usuarios, reclamaciones, denuncias...**en el siguiente enlace:**

<https://usuariostelego.mineco.gob.es/Paginas/Index.aspx>

**Fuente: Secretaría de Estado de Digitalización e Inteligencia Artificial.**



### ANTEPROYECTO DE LEY SOBRE QUE LA ATENCIÓN AL CLIENTE SEA PERSONALIZADA Y NO A TRAVÉS DE UN "ROBOT"

Las empresas que prestan servicios básicos de interés general, como agua, energía, transporte, servicios de telefonía o financieros, estarán obligadas a prestar a sus clientes una atención telefónica personalizada, no sólo a través del contestadores automáticos, cuando estos llamen para hacer alguna reclamación.

Así figura en el anteproyecto de Ley de servicios de atención al cliente. Además la ley establece límites a los tiempos de espera telefónica y prohíbe la derivación desde un teléfono gratuito a números que impliquen un coste adicional.

**Fuente: El Mundo.** <https://elpais.com/sociedad/2021-11-16/los-consumidores-podran-exigir-que-sea-una-persona-y-no-una-maquina-quien-preste-atencion-telefonica-al-cliente.html>

## CONSEJO PRÁCTICO

### Pregunta y respuesta sobre suministros esenciales

**He sufrido un corte de suministro eléctrico, y al volver la luz, seguramente por subida de tensión, ha dejado de funcionar mi televisor. Le he escrito a la compañía eléctrica pero me han contestado que no se hacen cargo de los daños, aunque sí reconocen la caída del suministro. Me dicen que ese suceso no ha podido producir ningún daño a mis electrodomésticos. Y el seguro tampoco se hace cargo pues me dicen que no contraté esa cobertura al suscribir la póliza. ¿Qué puedo hacer?.**

#### **Consejo:**

Respecto a la cobertura de su seguro, conviene siempre asegurarse de qué coberturas y garantías tenemos contratadas para nuestra vivienda, pues quizá no se ajusta a lo que pensamos.

Para ello, debemos leer detenidamente la póliza y las condiciones generales, a fin de saber que tenemos cubierto en nuestra vivienda y lo que no queda cubierto, por si queremos ampliar, reducir coberturas o, simplemente cambiarnos de seguro.

Por lo que se refiere a los daños del televisor, dado que la compañía eléctrica no se hace cargo y según su seguro, no tiene cobertura, deberá llevar a reparar el televisor y pedirle al técnico que le indique expresamente cuál ha sido el motivo de la avería (por ejemplo, daños en el transformador por subida de tensión). Con ese informe fundamentado y la factura de reparación puede presentar una reclamación contra la compañía eléctrica causante de los daños a fin de que le indemnicen los gastos de reparación.

Sin embargo, es imprescindible disponer del informe del técnico para excluir defectos de funcionamiento propios del televisor y poder reclamar a la compañía eléctrica por los daños causados ante la subida de tensión producida.





## CASO REAL

Aquí te contamos el caso de un consumidor/usuario que realizó una QUEJA sobre la revisión obligatoria de su instalación de gas. Nos expuso que tiene un contrato de mantenimiento y limpieza de su instalación de gas desde hace años con su empresa instaladora, es una caldera de gas natural y acababa de pasar hace un mes el mantenimiento anual de forma favorable.

Recibió una llamada de la compañía de gas donde le dicen que van a mandar un técnico para realizar la REVISIÓN OBLIGATORIA DE GAS, que es independiente de la que realiza por mantenimiento y él no está dispuesto a pagar otra revisión.

Nos consulta si puede negarse y cuáles son sus derechos y obligaciones respecto a esta revisión en nuestra Comunidad.

Desde **ADACUA (Asociación de Consumidores, amas de casa y usuarios de Alicante)**, le ayudamos:

La normativa que regula las revisiones periódicas del gas es el Reglamento de Instalaciones Térmicas en los Edificios (RITE). Esta norma establece las condiciones a cumplir por todas las instalaciones de calefacción, climatización y de agua caliente sanitaria con dos objetivos, la seguridad y el uso racional de la energía junto con la promoción de las energías renovables.

Una de estas obligaciones (artículo 29 RITE) es la de las inspecciones obligatorias es la de la instalación (canalización de gas natural y de la caldera y/o cocina de gas) cada cinco años, con independencia de las revisiones y mantenimientos preventivos anuales que puedan hacer los usuarios con su instalación. En cada inspección se hace revisión del funcionamiento y la estanqueidad del contador. También del funcionamiento de la llave del gas y el estado de las tuberías.

El artículo 25 del RITE dice que aunque te pueda llamar la compañía comercializadora del gas natural para recordarte la revisión de los 5 años del gas, es cada titular el responsable de solicitar que se hagan a su debido tiempo. Saber es que un derecho del titular el de elegir libremente el instalador autorizado por Industria que realizará la inspección quinquenal.

Será la compañía de gas la que nos pase el recibo por esta revisión que realizaremos cada 5 años. Aunque venga el instalador que venga a hacernos la revisión obligatoria del gas, no le tenemos que pagar a la persona que venga ya que nos pasarán su importe por el recibo del gas.

Y tener en cuenta que si nos negáramos a pasar esta revisión obligatoria, nos cortarían el suministro. Las Comunidades autónomas, pasando el recibo de la inspección cada 5 años a través de la compañía comercializadora de gas natural, se garantizan tener controladas todas las instalaciones de gas, calderas, cocinas, calefacción, etc. y poder cortar el suministro si no se pasan las revisiones obligatorias. O si se hubiesen pasado con resultado de la inspección negativo.

En el caso de nuestro consumidor/usuario la única opción es pasar la revisión obligatoria con la empresa instaladora AUTORIZADA, que SEA DE SU ELECCIÓN y entender que una cosa es el mantenimiento anual preventivo de la caldera y otra la revisión obligatoria de la instalación CADA 5 AÑOS.

## NOTICIAS DE ACTUALIDAD



### ¿HAS OÍDO HABLAR DEL CARTEL DE LOS COCHES?

Numerosos despachos de abogados, están ofertando representar a los consumidores que compraron un coche entre los años 2006 y 2013, ya que una sentencia del Tribunal Supremo ha ratificado una sanción de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, por lo que si compraste un coche nuevo entre los años 2006 y 2013 en determinados concesionarios, tienes derecho a recibir una indemnización, ya que mediante acuerdos entre ellos aumentaron los precios de los coches.

- \* Si te decides a reclamar esa indemnización ten en cuenta que hay numerosos despachos de abogados e incluso asociaciones de consumidores que pueden representarte, por tanto compara ofertas de unos y otros.
- \* Que te den por escrito los costes que te van a suponer (Normalmente cobrarán un porcentaje de la indemnización en caso de ganar, pero te pueden cobrar por los informes periciales, notario, etc...).
- \* Ten en cuenta que es un proceso largo, donde los concesionarios de coches podrán recurrir y por tanto se puede alargar mas allá de 4-5 años.
- \* Estás en un proceso judicial y por tanto puedes ganarlo o perderlo, y te pueden condenar en costas. Asegúrate que el despacho que te representa asume estos costes en caso de perder.
- \* En definitiva no de dejes llevar por la publicidad y comprueba todas las cláusulas del contrato que firmes con el despacho de abogados que te vaya a representar.

Por último desde **CERCA**, recomendamos que te represente una Asociación de Consumidores, que también suelen llevar este tipo de casos colectivos.

### ¡PARTICIPA EN NUESTRA ENCUESTA DE HÁBITOS SALUDABLES PARA POBLACIÓN ADULTA DE ALICANTE!

Dentro del programa formativo de HÁBITOS SALUDABLES, el Centro Educativo de Recursos de Consumo de Alicante (CERCA), realiza este año 2022 LA ENCUESTA DE HÁBITOS DE VIDA SALUDABLE, entre la población adulta de Alicante, con el fin de medir la alimentación, ejercicio e higiene de los ciudadanos alicantinos y marcar pautas para una mejora de los mismos.

La encuesta ha sido elaborada por los alumnos en prácticas del Grado de Nutrición de la Universidad de Alicante, en CERCA, que posteriormente tratarán los datos y elaborarán el informe que marcará las pautas de actuación para la mejora de los hábitos saludables de la población alicantina.

Le invitamos desde aquí a participar, así como a difundir LA ENCUESTA DE HÁBITOS DE VIDA SALUDABLE, entre familiares y amigos, ya que es una encuesta en la que puede participar cualquier ciudadano residente en Alicante, y les animen a rellenar el formulario a través del enlace que se adjunta.

Una vez finalizada la encuesta remitiremos los resultados de la muestra, así como recomendaciones y las acciones formativas que se van a emprender para mejorar los resultados y avanzar en la mejora de los hábitos de vida saludable en la ciudad de Alicante

**Enlace para participar en LA ENCUESTA DE HÁBITOS SALUDABLES:**  
<https://forms.gle/vyqWEAt66jJ1yLkB9>

# NOTICIAS DE ACTUALIDAD

## ¿QUÉ ES LA LISTA DE LA COMPRA INVERSA Y COMO HACERLA?



**La lista de la compra inversa** es una técnica que nos permitirá organizarnos mejor a la hora de acudir al supermercado y que consiste, como su nombre indica, en hacer la lista de la compra al revés, es decir, alterar el orden con el que hacemos la lista de la compra.

Por lo general, si somos de los que utilizamos una lista, la forma de hacerla es ir apuntando lo que necesitamos comprar en base a los menús que queremos hacer en los próximos días. En el caso de la lista de la compra inversa, lo que haremos será cambiar la forma de elaborar esa lista, de modo que no anotaremos lo que nos falta, sino lo que ya tenemos.

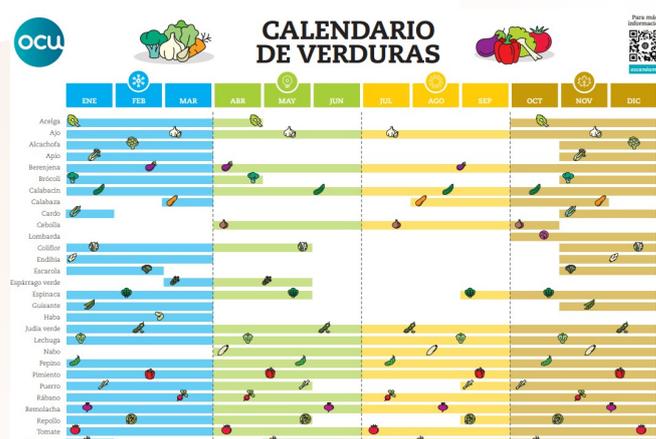
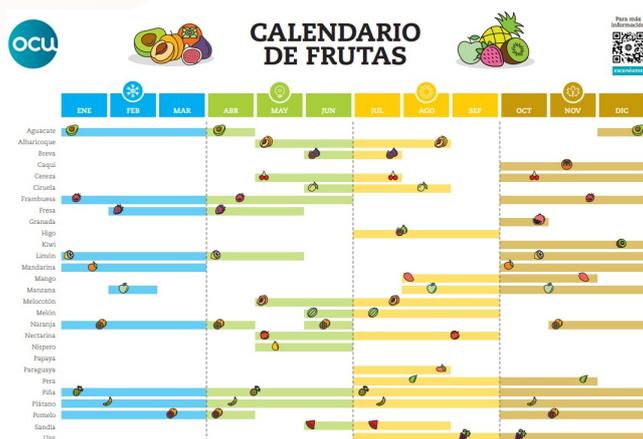
Primero de todo, anotaremos toda la comida que tengamos en los estantes, alacenas, frigorífico, despensa, congelador..., de cualquier tipo. Esto puede llevarnos más tiempo las primeras veces, pero resultará más fácil con el tiempo ya que lo tendremos todo más controlado.

De esta forma, cuando tengamos la lista hecha, planificaremos los menús de los próximos días partiendo de los ingredientes que ya tenemos en casa. Lo que conseguiremos con esto será, por un lado, rotar la comida y que el desperdicio sea el menor posible; en segundo lugar, compraremos solamente lo imprescindible para poder hacer esos menús, ya que partiremos de lo que ya tenemos, y dejaremos de comprar cosas que no necesitamos.

En definitiva, la lista de la compra inversa ofrece muchos beneficios: optimizar el espacio en la cocina y la nevera, tirar menos comida, ahorrar dinero y comer productos más frescos, suficientes como para darle una oportunidad e intentarlo.

**Fuente: 65ymas.com** [https://www.65ymas.com/consejos/como/que-es-lista-compra-inversa-como-hacerla\\_36112\\_102.html](https://www.65ymas.com/consejos/como/que-es-lista-compra-inversa-como-hacerla_36112_102.html)

## Calendario de frutas y verduras de temporada en España



**Fuente: OCU** <https://www.ocu.org/>

# EVENTOS DE CONSUMO

**Jueves 3, 10, 17 y 24 de febrero ASESORÍA PRÁCTICA en CERCA con la colaboración de ADACUA de 9:30H. A 11H.**



**Día 3 de febrero: Luz y gas.** "Etiquetado energético. Cuestionario eficiencia energética".

**Día 10 de febrero: Agua.** "Conoce tus derechos".

**Día 17 de febrero: Telefonía.** "Comparativa derechos como consumidores".

**Día 24 de febrero: Transporte aéreo y terrestre.** "Tus derechos como usuarios de transportes públicos y privados".

## Miércoles 2 de febrero a las 10h.: PENSANDO EN EL FUTURO: ENVEJECIMIENTO ACTIVO

Charla-informativa para presentar el curso donde se tratarán diversos temas para vivir la jubilación como una nueva etapa de la vida.



**Lunes 7 de febrero a las 10h.**

**CHARLA sobre "LA EVOLUCIÓN EN ESPAÑA DE LAS FUENTES DE ENERGÍA RENOVABLES Y SU IMPACTO EN EL CAMBIO CLIMÁTICO".**



## Miércoles 9 de febrero a las 10h. CHARLA SOBRE EL PILAR SOCIAL EUROPEO

Participa en esta charla organizada por la Asociación de Periodistas de Alicante (APPA), para reflexionar y recoger vuestra opinión sobre temas tan interesantes como las pensiones, prestaciones de vejez, sanidad, cuidados de larga duración...todo ello será remitido a las Administraciones competentes.

**Miércoles 16 de febrero a las 10h.**

**Charla sobre NUTRICIÓN EN LA ENFERMEDAD DEL ALZHEIMER**

# EVENTOS DE CONSUMO

## CAMINA, COMPARTE Y VIVE

Únete a cambiar, aprender, conocerse y adquirir conocimientos sobre el Patrimonio Cultural.

**Todos los Lunes a las 9:30h. en CERCA.**



## "VACÍA TU MOCHILA"

Pautas y consejos para llevar una vida más saludable tanto física como mentalmente...

**Todos los Viernes, tenemos dos turnos, uno a las 10h. y otro a las 11:30h.**



## TALLER "NUESTRA COCINA"

Este taller lleva realizándose en CERCA desde hace más de 12 años y es un punto de reunión de los consumidores interesados en la cocina y la alimentación saludable.

En este taller se elaborarán recetas sencillas y se aprenderá sobre hábitos saludables.

**Viernes 18 de febrero a las 11h.**

**(2 € por persona para la compra de ingredientes).**



## VISITA

**VISITA AL MERCADO CENTRAL. MARTES 22 DE FEBRERO 12H.**

**Inscripción en CERCA. Plazas limitadas.**

A través de una visita guiada, conoce la historia de nuestro Mercado Central y visita puestos emblemáticos del mismo.

# EVENTOS DE CONSUMO

## Actividades para COLECTIVOS en CERCA

Esta es la oferta para cualquier colectivo de la ciudad (Asociaciones, AMPAS, Centros de mayores, etc.), que desee realizar acciones formativas en derechos del consumidor, consumo responsable, saludable, sostenible y nuevas tecnologías.

Además CERCA pone en marcha una iniciativa para favorecer el voluntariado en distintos ámbitos de la ciudad para estar más cerca de las personas y de sus derechos como consumidores. En el caso de estar interesado/a en nuestro programa de voluntariado, ponte en contacto con nosotros ([cerca@alicante.es](mailto:cerca@alicante.es)) y te ampliaremos la información.

FICHA DE ACTIVIDADES COLECTIVOS  
ENERO – FEBRERO Y MARZO 2022

CONCEJALÍA DE CONSUMO – CENTRO EDUCATIVO DE RECURSOS DE CONSUMO (CERCA)

Remita la hoja de inscripción por correo electrónico a: [silvia.gomez@alicante.es](mailto:silvia.gomez@alicante.es)  
Nos pondremos en contacto para confirmar la inscripción y concretar actividad.

Colectivo: .....  
Mail: ..... Persona contacto: ..... Tfno: .....

### CESIÓN DE INSTALACIONES

(para la realización de conferencias, talleres, cursos, etc., relacionados con la protección de los derechos de los consumidores, el consumo responsable, saludable y sostenible)

AULA SOLICITADA (Cocina, Aula 1, Aula 2, Taller, Aula Informática, Sala de Exposiciones)	ACTIVIDAD A REALIZAR	LUGAR, FECHA Y HORA PREFERENTES DE REALIZACIÓN	Nº ASISTENTES

### DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Se podrá elegir la modalidad charla (en CERCA o en instalación del Colectivo) o la modalidad taller práctico, éste será realizado en el aula de informática de CERCA (máximo 12 personas) o en el aula de informática que disponga el colectivo (a elegir en su caso).

Duración charlas 1 hora, taller práctico 2 horas.	MARCA AQUÍ X SI SE ELIGE CHARLA	MARCA CON X TALLER PRÁCTICO ELEGIR DÍAS Y HORAS: Lunes, miércoles, jueves de 12h a 14h. o viernes de 10h. a 12h. o de 12h a 14h.	Nº ASISTENTES
VIVIENDA: TRAMITES EN LA ADQUISICIÓN O EL ALQUILER	CHARLA O TALLER		
SEGUROS: ¿QUE DERECHOS TIENES COMO CONSUMIDOR?	CHARLA O TALLER		
SERVICIOS FINANCIEROS: EL CONSUMIDOR ANTE LAS ENTIDADES FINANCIERAS	CHARLA O TALLER		
SERVICIOS DE REPARACIÓN: CONOCE TUS DERECHOS	CHARLA O TALLER		
COMPRAS EN ESTABLECIMIENTO COMERCIAL: TRUCOS PARA COMPRAR BIEN	CHARLA O TALLER		
ETIQUETADO TEXTIL Y TINTORERÍAS: COMO CONSERVAR TU ROPA	CHARLA O TALLER		
SUMINISTROS ESENCIALES: CONOCE LOS RECIBOS DE LUZ, AGUA Y GAS	CHARLA O TALLER		
SERVICIOS ESENCIALES: TUS DERECHOS EN LOS CONTRATOS TELEFÓNICOS	CHARLA O TALLER		
DERECHOS DEL CONSUMIDOR: APRENDE A RECLAMAR	CHARLA O TALLER		
TRANSPORTES PÚBLICOS: DERECHOS ANTE LAS COMPAÑÍAS DE TRANSPORTE	CHARLA O TALLER		
HOSTELERÍA: AGENCIA DE VIAJES, HOTELES Y RESTAURACIÓN ¿TENGO DERECHOS?	CHARLA O TALLER		
SEGURIDAD: CONSUMO Y PREVENCIÓN. RED DE ALERTAS DE PRODUCTOS PELIGROSOS	CHARLA O TALLER		

### CONSUMO SALUDABLE Y RESPONSABLE

Duración charlas 1 hora, taller práctico 2 horas.	MARCA AQUÍ X SI SE ELIGE CHARLA	MARCA CON X TALLER PRÁCTICO Y ELEGIR DÍAS Y HORAS: Lunes, miércoles, jueves de 12h a 14h. o viernes de 10h. a 12h. o de 12h a 14h.	Nº ASISTENTES
NUTRICIÓN Y SALUD: PRINCIPALES PATOLOGÍAS ALIMENTARIAS	CHARLA O TALLER		
NUTRICIÓN Y SALUD: DIETA MEDITERRÁNEA (cocina)	CHARLA O TALLER		
NUTRICIÓN Y SALUD: ALIMENTACIÓN A PARTIR DE LOS 50 (cocina)	CHARLA O TALLER		
DEPORTE Y SALUD: ENVEJECIMIENTO SALUDABLE	CHARLA O TALLER		
PREVENCIÓN DE ACCIDENTES Y PRIMEROS AUXILIOS.	CHARLA O TALLER		
CONCURSO DE COCINA PARA COLECTIVOS: "LÁPIZ Y CUCHARA"	CONCURSO		
EVOLUCIÓN EN ESPAÑA DE LAS FUENTES DE ENERGÍA RENOVABLE Y SU IMPACTO EN EL CAMBIO CLIMÁTICO	CHARLA		

### NUEVAS TECNOLOGÍAS

Duración de 2 horas.	ELEGIR DÍAS Y HORAS: Lunes, miércoles, jueves de 12h a 14h. o viernes de 10h. a 12h. o de 12h a 14h.	Nº ASISTENTES
RELACIONES ONLINE: VIDEO LLAMADAS Y VIDEOCONFERENCIAS.	TALLER	
VIAJES POR LA WEB: UNA NUEVA FORMA DE CONTRATAR TUS VIAJES.	TALLER	
SERVICIOS PÚBLICOS I: NUEVAS FORMAS TELEMÁTICAS DE RELACIONARSE CON LA ADMINISTRACIÓN (Sede electrónica Ayuntamiento de Alicante, firma digital...).	TALLER	
SERVICIOS PÚBLICOS II: NUEVAS FORMAS TELEMÁTICAS DE RELACIONARSE CON LA ADMINISTRACIÓN (conoce pág. interesantes: sanidad, hacienda, tram... y muchas más).	TALLER	
COMPRAS EN INTERNET: CONSEJOS PARA QUE NO TE ENGAÑEN.	TALLER	
ADQUISICIÓN DE PRODUCTOS TECNOLÓGICOS (Smartphone, Tablet y ordenador): ¿CUAL COMPRO SI NO ENTIENDO?.	TALLER	

### VISITAS

FECHA PREFERENTE
AEROPUERTO. Tendremos una charla sobre reclamaciones, video 50 Aniversario, facturación, salidas, visita al SATE (Sistema Automatizado de Tratamiento de Equipajes).
CARREFOUR GRAN VÍA. Realizaremos una visita por sus instalaciones, conocer el funcionamiento, de donde vienen los productos, reclamaciones...
PARQUE "LA MARJAL". Visita guiada al Parque "La Marjal", Recorrido por el mismo en donde se explicara su función hidráulica para evitar inundaciones en la Playa de San Juan y los usos terciarios del agua para el riego de parques y jardines como es el caso del estanque.
BOMBEROS. Visita al Parque de Bomberos "Ildefonso Prats", en la Avda. Locutor Vicente Hipólito (Playa de San Juan) + charla informativa "prevención de accidentes en el hogar" en el mismo parque.
MERCADO CENTRAL DE ALICANTE. A través de una visita guiada, conoce la historia de nuestro Mercado Central y visita puestos emblemáticos del mismo.

## Enlaces de interés

### Asociaciones de Consumidores

Las Asociaciones de consumidores y usuarios son entidades de carácter privado constituidas sin ánimo de lucro con la finalidad de defender y proteger los derechos y los intereses de las personas consumidoras y usuarias, bien con carácter general o en relación con problemas concretos en la adquisición de un producto o servicio determinado, siempre que se constituyan en acuerdo con la legislación vigente. Por lo tanto, son una vía muy útil a la que podemos recurrir en el caso de que creamos que no se han respetado nuestros derechos como consumidores y deseemos iniciar un proceso de reclamación.

**ADACUA (Asociación de consumidores, amas de casa y usuarios de Alicante):**

<https://adacua.org/>

**ATR (Asociación Telespectadores y Radioyentes Comunidad Valenciana):** <http://atrcv.org/>

**Asociación Valenciana de consumidores y usuarios (AVACU):** <https://www.avacu.es/>

**Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas de Ahorro y Seguros (ADICAE):**

<https://uniodeconsumidors.org/>

**Unión de Consumidores de la Comunidad Valenciana (UCE):**

<https://uniodeconsumidors.org/>

**CECU. Consumidores y Usuarios:** <https://cecu.es/>

**Unión Cívica Nacional de Consumidores y Amas de Casa (UNAE):**

<http://www.federacionunae.com/>

**Organización de Consumidores y Usuarios (OCU):** <https://www.ocu.org/>

**Facua - Consumidores en acción:** <https://www.facua.org/>

**Lucentum Consumidores:** <https://lucentumconsumidores.org/>

### Legislación en consumo

Normativa Estatal y de la Comunidades Autónomas que afectan a los diferentes bienes y servicios, así como a la defensa de los Consumidores y Usuarios.

**Ministerio de Consumo - Legislación:**

<https://www.mscbs.gob.es/consumo/normativa/normativaConsumo.htm>

**Centro Europeo del Consumidor en España - Legislación:**

<https://cec.consumo.gob.es/CEC/web/secciones/legislacion.htm>

**CECU - Legislación:** <https://cecu.es/index.php/tus-derechos/legislacion>

**Comunidad Valenciana-Normativa:**

<https://cindi.gva.es/es/web/consumo/normativa-general>

**Alimentación-Legislación:**

<https://www.mapa.gob.es/es/alimentacion/legislacion/recopilaciones-legislativas-monograficas/default.aspx>

## Reportajes sobre bienes y servicios de consumo

En esta sección puede encontrar los reportajes más destacados sobre las cuestiones que más preocupan al consumidor cuando compra en establecimientos, a distancia y por Internet, o cuando le prestan un servicio.

**Revista Consumer:** <https://revista.consumer.es/>

**Revista Usuarios-ADICAE:**

<http://usuariosdebancayseguros.adicae.net/catalogo.php?mode=hlist&cat=13>

**Revista Consumerismo - FACUA:** <https://www.facua.org/consumerismo>

**Podcast consumo-Ser Consumidor:**

[https://www.ivoox.com/podcast-ser-consumidor\\_sq\\_f1289\\_1.html](https://www.ivoox.com/podcast-ser-consumidor_sq_f1289_1.html)

**El Mundo consumo:** <https://www.elmundo.es/economia/ahorro-y-consumo.html>

**El País consumo:** <https://elpais.com/noticias/consumo/>

**El País hábitos de consumo:** <https://elpais.com/noticias/habitos-consumo/>

**EL País Ministerio de Consumo:** <https://elpais.com/noticias/ministerio-consumo/>

**EL País bienes de consumo:** <https://elpais.com/noticias/bienes-consumo/>

**EL País consumo responsable:** <https://elpais.com/noticias/consumo-responsable/>

**El País consumismo:** <https://elpais.com/noticias/consumismo/>

**ABC consumo:**

<https://www.abc.es/economia/consumo/?ref=https%3A%2F%2Fwww.google.com%2F>

**ABC Consejos consumo:** <https://www.abc.es/familia/consumo/>

**Información consumo responsable:**

<https://www.informacion.es/tags/consumo-responsable/>

**Información consumo:** <https://www.informacion.es/tags/consumo/>

**Información consejos consumo:** <https://afondo.informacion.es/temas/consumo/>

**20 Minutos consumo:** <https://www.20minutos.es/minuteca/consumidores/>

# INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

## Organismos de consumo

Relación de distintos Organismos Públicos dedicados a la defensa de los derechos de los Consumidores:

**Ministerio de Sanidad y Consumo:** <https://www.mscbs.gob.es/>

**Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición:**

[https://www.aesan.gob.es/AECOSAN/web/home/aecosan\\_inicio.htm](https://www.aesan.gob.es/AECOSAN/web/home/aecosan_inicio.htm)

**Centro Europeo del Consumidor:** <https://cec.consumo.gob.es/CEC/web/home/index.htm>

**Consumo Andalucía - Consejería de Familia y Salud:**

<https://www.juntadeandalucia.es/temas/vivienda-consumo/consumo.html>

**Consumo Aragón - Dirección General protección Consumidores:**

<https://www.aragon.es/-/consumo>

**Consumo Asturias - Dirección General de Consumo:** <http://www.consumoastur.es/>

**Consumo Canarias - Consejería de Consumo:**

<https://www.gobiernodecanarias.org/consumo/>

**Consumo Cantabria - Dirección General de Consumo:**

<https://dgicc.cantabria.es/informacion-al-consumidor>

**Consumo Castilla La Mancha - Dirección general de Consumo:**

<https://consumo.castillalamancha.es/>

**Consumo Castilla y León - Dirección General de Consumo:**

<https://consumo.jcyl.es/web/es/consumo.html>

**Consumo Cataluña - Agencia Catalana de Consumo:** <http://consum.gencat.cat/ca/inici>

**Consumo Comunidad Valenciana - Dirección General de Consumo:**

<https://cindi.gva.es/es/web/consumo>

**Consumo Extremadura - Instituto de Consumo de Extremadura:**

<https://saludextremadura.ses.es/incoex/>

**Consumo Islas Baleares - Consejería de Salud y Consumo:**

[http://www.caib.es/sites/consumidor/es/portal\\_consumo-51705/](http://www.caib.es/sites/consumidor/es/portal_consumo-51705/)

**Consumo La Rioja - Consejería de Salud Pública y Consumo:**

<https://www.riojasalud.es/salud-publica-consumo/consumo>

**Consumo Navarra - Dirección General de Consumo:**

[http://www.navarra.es/home\\_es/Temas/Consumo/](http://www.navarra.es/home_es/Temas/Consumo/)

**Consumo Madrid - Dirección General de Consumo:**

<https://www.comunidad.madrid/servicios/consumo>

**Consumo Murcia - Dirección General de Consumo:**

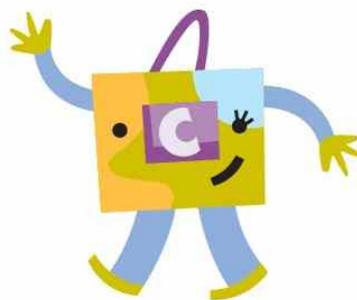
<https://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=35&IDTIPO=140&RASTRO=c%24m27801>

**Oficina de Atención al Usuario de las Telecomunicaciones:**

<https://usuariosteleco.mineco.gob.es/Paginas/Index.aspx>

**Banco de España - Portal Cliente Bancario:** <https://clientebancario.bde.es/pcb/es/>

**Consumo País Vasco - Instituto Vasco de Consumo:** [www.kontsumobide.eus](http://www.kontsumobide.eus)



**CERCA**

**CENTRO EDUCATIVO  
DE RECURSOS DE CONSUMO  
ALICANTE**

## **DIRECCIONES CERCA**

**Ubicación Maps:** <https://tinyurl.com/439jjnhx>

**Web:** <https://www.alicante.es/es/equipamientos/centro-educativo-recursos-consumo>

**Facebook:** <https://www.facebook.com/CERCALICANTE>

**Instagram:** <https://www.instagram.com/cercalicante/>

**Twitter:** <https://twitter.com/cercalicante>

**YouTube:**

[https://www.youtube.com/channel/UC\\_iPm9kHDR86dgCaAsC021Q](https://www.youtube.com/channel/UC_iPm9kHDR86dgCaAsC021Q)

**Correo electrónico:** [cerca@alicante.es](mailto:cerca@alicante.es)

**Teléfono:** 96 514 52 94



**Si tienes alguna propuesta, comentario o sugerencia escríbenos a:**  
[revistadigitalcerca@gmail.com](mailto:revistadigitalcerca@gmail.com)