

MARZO

Nº 6

2022

INFORMACIÓN DIGITAL

PARA

CONSUMIDORES



DERECHOS DEL CONSUMIDOR



**¡APRENDE A
RECLAMAR Y
CONOCE TUS
DERECHOS!**

MÁS INFORMACIÓN EN:

C/ Calderón de la Barca, s/n - Mercado Central de Alicante

- Telf. 96 514 52 94 -

mail: cerca@alicante.es

Contenido

PRESENTACIÓN

PROGRAMA "DÍA MUNDIAL DEL CONSUMIDOR"

INFORMACIÓN SOBRE EL TEMA DEL MES

CONSEJO PRÁCTICO

RESOLUCIÓN DE CASO REAL

NOTICIAS DE ACTUALIDAD

EVENTO DE CONSUMO

ACTIVIDADES DEL VOLUNTARIADO CERCA

ACTIVIDADES PARA COLECTIVOS

INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

Presentación

DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES. PASADO, PRESENTE Y FUTURO

PASADO.

La primera vez que se legisló en España en favor de los derechos de los consumidores fue en 1978, en nuestra actual Constitución, donde en el artículo 51 se establece que los poderes públicos serán los encargados de la protección de los derechos de los consumidores. Pero estos Derechos de los Consumidores no fueron una realidad hasta 1984 que se aprobó la primera Ley del Consumidor, donde se recogían los derechos básicos de los mismos, y donde se empezó a legislar para el cumplimiento de estos derechos, enriqueciendo el proceso a partir del año 2016, con la incorporación a la Unión Europea, al empezar a incluir en nuestras normas las directivas europeas y finalizando el proceso en el año 2007, con la aprobación del Real Decreto Legislativo 1/2007, el cual refunde la anterior ley con las normas europeas dictadas y es nuestro actual marco legislativo en la defensa de los derechos del consumidor. En todo este tiempo el esfuerzo legislativo ha ido en la línea de consolidar los derechos de los consumidores y en garantizar el cumplimiento de los mismos, y actualmente podemos decir que el consumidor en España goza de una adecuada protección de sus derechos.

PRESENTE.

Una vez consolidados los derechos de los consumidores, en la actualidad se está dando un paso mas en las políticas dirigidas a los consumidores, ya que tanto autoridades, como productores, empresarios y los mismos consumidores, exigimos un esfuerzo común para entre todos realizar un consumo mas solidario, sostenible, responsable y saludable y que necesariamente pasa por el cumplimiento de los objetivos de la agenda 2030 de desarrollo sostenible.

En el año 2021 se aprobó la norma que reconoce la figura del consumidor vulnerable, que no solo tiene en cuenta el nivel socio-económico, sino que se considera vulnerable todo consumidor que toma sus decisiones de consumo condicionado por sus circunstancias (menores, vivir en el ámbito rural, personas mayores, poco nivel de digitalización, discapacidades, etc.), siendo este un paso muy importante en el consumo solidario y mas igual para todos.

Actualmente está en tramitación la Ley de Residuos, que va a incentivar la economía circular, la reducción de plásticos y una mejor gestión de los residuos, que son demandas muy actuales de los consumidores en cuanto al consumo sostenible y responsable.

FUTURO.

El consumidor, ya no es un sujeto pasivo, por lo que su opinión y demandas son muy tenidas en cuenta tanto por los productores, como a la hora de encaminar las políticas dirigidas a los consumidores. Es decir con nuestras acciones podemos condicionar el futuro del consumo a nivel local y a nivel global.

Por tanto nuestros retos como consumidores para el futuro es condicionar con nuestros actos para que la sociedad siga avanzando en la práctica de un consumo solidario que no deje atrás a ningún consumidor, un consumo sostenible que cuide de nuestro entorno y nuestro planeta, y en definitiva un consumo responsable que no condicione a las próximas generaciones.

“Los poderes públicos
garantizarán la defensa de
los consumidores y usuarios”

Juan Carlos Victoria
Responsable de CERCA

Programa "Día mundial del Consumidor"

MARTES 15 DE MARZO

El próximo martes 15 de marzo, celebramos el **Día Mundial del Consumidor** y hemos preparado unas Jornadas Técnicas de Consumo muy interesantes, donde presentaremos varios proyectos formativos para los consumidores, realizaremos una Mesa Redonda en torno al futuro de la formación del consumidor, y habrá cuatro ponencias de temas de actualidad del mundo del consumo.

Mas información en: <https://www.alicante.es/es/agenda/jornadas-tecnicas-consumo-motivo-del-dia-mundial-del-consumidor-15-marzo>

Inscripciones en el siguiente formulario: <https://forms.gle/f7UUnMzKfNobFcyx8>

Inscripción obligatoria, limitado a 100 personas. La jornada se desarrollará en EL SALÓN DE ACTOS DE LA CASA DE LA FESTA MANUEL RICARTE (C/ Bailén, 20).

15 MARZO



PROGRAMA

11:00-11:30 Inscripción y recogida de documentación

11:30 Bienvenida e Inauguración.

Dña. Lidia López Rodríguez
Concejala de Consumo
Excmo. Ayuntamiento de Alicante

Presentación de proyectos formativos al consumidor.

11:45 Banco de España. Finanzas para todos.
Formación en Banca Electrónica para mayores
Pedro J. Sánchez. Dir. Banco de España en Alicante.

12:00 Ayuntamiento de Alicante. CERCA.
Video-tutoriales didácticos.
Curso formador de formadores en consumo.
Juan Carlos Victoria. Responsable de CERCA.

12:15 Federación Lucentum.
Campaña publicitaria "Usa el Poder".
Soledad Morales. Presidenta de Federación Lucentum

12:30 ADACUA (Amas de Casa y Consumidores).
Día Escolar del Trueque.
M^o José Sánchez y Conchi Navarrete. Departamento técnico y atención al consumidor de ADACUA.

12:45 UCE (Unión de Consumidores de Alicante).
El Water no es una papelera.
Tu mascota es para siempre.
Enrique Pérez. Técnico de consumo de UCE.

13:00 ATR (Asociación Telespectadores y Radioyentes).
Educación para un mundo digital.
Asunción Pagán. Presidenta de ATR.

13:15 Mesa Redonda: Presente y futura de la formación del consumidor.
Moderadora: Juan Carlos Gumiel. COPE Alicante.

Ponencias Asociaciones de Consumidores

17:00 El Consumidor ante la Justicia.
Soledad Morales. Presidenta de Federación Lucentum

17:40 El Riesgo de las criptomonedas.
Cesar Morillas. Vocal de ATR.

18:20 Pausa.

18:40 Programas de Consumo en la Tv local.
Sigfrido Orts. Vocal Junta UCE-Alicante.

19:20 El Consumidor Vulnerable.
M^o José Sánchez y Conchi Navarrete. Departamento técnico y atención al consumidor de ADACUA.

CONSUMIDORES



CENTRO EDUCATIVO
DE RECURSOS DE CONSUMO
ALICANTE

Información del tema del mes

SECTORES Y EMPRESAS CON MÁS RECLAMACIONES DE LOS CONSUMIDORES

Las entidades financieras fueron el sector que más reclamaciones de consumidores acumuló en España en 2021, según denuncia la asesoría de la Organización de Consumidores y Usuarios (OCU), al recibir más de 42.000 consultas por conflictos relacionados con la exclusión financiera, las tarjetas revolving, los chiringuitos financieros y las comisiones bancarias.



También el sector de los bienes de consumo rozó las 30.000 reclamaciones por cuestiones relativas a compras, reparaciones y garantías y superó en número de quejas a las telecomunicaciones (24.674). Pese a ello, la actividad que experimentó un mayor incremento respecto el año anterior fue el suministro de agua, gas y, sobre todo, el de electricidad (20.292), en un año en el que el precio de este recurso en el mercado mayorista sufrió una subida estratosférica.

Fuente: Eldebate.com

EL SENADO NEGOCIA EL BLINDAJE POR LEY DE LA ATENCIÓN PRESENCIAL A LOS MAYORES EN LOS BANCOS

Carlos San Juan es el ciudadano de 78 años que con una camiseta en la que pone "**soy mayor no idiota**" y unas cajas con **600.000 firmas** ha logrado poner en la palestra de los medios y de la clase política la discriminación que, como él, sufren las personas mayores cuando quieren hacer una gestión bancaria. Lo que ocurre en las sucursales sin focos, grabadoras ni cámaras, esas escenas de personas mayores enfurecidas e indignadas porque sencillamente no entienden nada de banca online, ha saltado al escaparate de la opinión pública en apenas unos días.



Fuente: El Periódico de España

LA PROTECCIÓN DE LAS PERSONAS VULNERABLES EN EL ÁMBITO DEL DERECHO DEL CONSUMO ANTE LA MALA FE CONTRACTUAL Y LAS PRÁCTICAS DESLEALES DE LAS EMPRESAS

Personas mayores, enfermas, con discapacidad o jóvenes merecen una especial protección como consumidores ante prácticas desleales y la mala fe. En este enlace: <https://noticias.juridicas.com/conocimiento/articulos-doctrinales/16856-la-proteccion-de-las-personas-vulnerables-en-el-ambito-del-derecho-del-consumo-ante-la-mala-fe-contractual-y-las-practicas-desleales-de-las-empresas/> se analizan algunos aspectos prácticos que pueden ser de utilidad para defender sus intereses.

Fuente: noticias.juridicas.com

Información del tema del mes

CONSUMO GARANTIZARÁ LA ACCESIBILIDAD EN ETIQUETADOS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL



El Ministerio de Consumo garantizará la accesibilidad en etiquetados para personas con discapacidad visual y desarrollará reglamentariamente etiquetados que garanticen la inclusividad de las personas consumidoras vulnerables.

El etiquetado inclusivo es una de las novedades introducidas en la Ley de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica y una de las mejoras que el ministro de Consumo, Alberto Garzón, ha calificado de “éxito” tras su reunión este miércoles con representantes del Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI).

Fuente: Ministerio de Consumo.

LA NUEVA Y REFORZADA PROTECCIÓN DEL DERECHO DE LOS CONSUMIDORES EN LA COMPRAVENTA DE VEHÍCULOS

la reforma conlleva varias novedades, resumimos a continuación las más importantes:

- Todos los productos que se comercialicen a partir de la entrada de este año 2022 **aumentan su plazo de garantía de 2 a 3 años**. Dentro de la garantía se incluirá la reparación de los defectos de fábrica y las averías, siendo irrelevante el kilometraje del vehículo al momento de producirse las mismas. Sin embargo, sí que será un requisito haber acudido a todas las revisiones a las que el propietario se vea obligado en virtud del contrato de compraventa, a los efectos de mostrar su diligente cuidado y buena fe.
- Los fabricantes tendrán la **obligación de guardar y reservar las piezas de repuesto** de todos los vehículos fabricados, durante los 10 años siguientes a su venta. En la regulación anterior, el plazo de almacenaje tan solo era de 5 años.

Fuente: noticias.juridicas.com



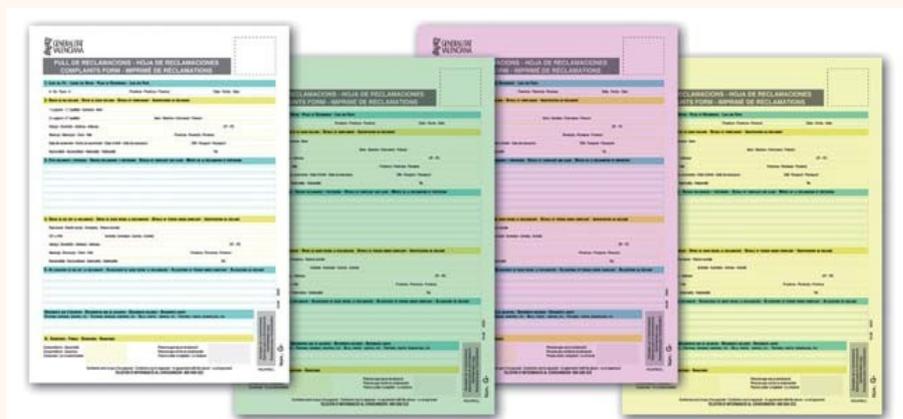
Consejo práctico

Pregunta y respuesta sobre derechos del consumidor

En una tienda de electrodomésticos reservé un microondas que estaba de oferta, pues no les quedaban. He estado esperando varios meses y siempre me dan largas. He pedido la hoja de reclamaciones, pero no me las entregan porque dicen que no he comprado nada. ¿Se pueden negar a darme el libro de reclamaciones?. ¿Cómo debo actuar?.

Todos los establecimientos comerciales abiertos al público en la Comunidad Valenciana, que ofrezcan productos o servicios, están obligados a entregar las hojas de reclamaciones a todo aquél que las solicite e, incluso, a disponer de un cartel visible sobre este punto. En el caso de que se negaran a entregarle la hoja de reclamaciones puede solicitar a la Policía Local que se persone para abrir las correspondientes diligencias por incumplimiento de la normativa de consumo, que puede conllevar el correspondiente expediente sancionador.

No es necesario haber realizado una compra o consumición en el establecimiento para poder reclamar. Todo consumidor puede solicitar la hoja de reclamaciones, que deberá ser facilitada por el establecimiento sin reserva alguna, entregando al consumidor las dos copias correspondientes, quien se encargará de entregarlas en los organismos de consumo o asociación de consumidores para su correcta tramitación.



Me gustaría que me informaran a qué organismo dentro de la Generalitat Valenciana tengo que enviar una hoja de reclamaciones que puse en una tienda de ropa.

Puede dirigirse a cualquier organismo público de su localidad (Oficina Municipal de Información al Consumidor, Ayuntamiento, Generalitat Valenciana), para entregar la copia original en el Registro de Entrada correspondiente, sellándole su copia (de color verde) en justificación de la entrega.

El organismo público que reciba la hoja de reclamaciones se encargará de remitirlo al departamento correspondiente para su tramitación, normalmente, el Servicio Territorial de Consumo de su provincial, y se pondrán en contacto con usted para informarle de las gestiones realizadas.

Caso real

Devolución de un producto comprado online

HECHOS:

El cliente quiso hacer una devolución de un producto y lo entregó a la empresa de paquetería que le indicó el vendedor para devolverlo. Se recibió correctamente el sms de confirmación de registro de la etiqueta del paquete para proceder al envío. Sin embargo, pasados 15 días no había recibido ninguna confirmación de la devolución ni por tanto reintegro del importe pagado, por lo que el cliente consultó directamente con la tienda online, que efectivamente no tenía constancia de la devolución. El cliente envió el resguardo de la entrega en la empresa de paquetería así como el código para el seguimiento de la web, donde se indicaba que se había producido efectivamente la entrega a la tienda online.

PRETENSIÓN:

La devolución del precio del producto devuelto.

RESOLUCIÓN:

Como la entrega a la empresa de paquetería por parte del cliente se produjo de acuerdo con los procedimientos normales, la tienda online debe abonar de todos modos el importe del pedido devuelto, ya que no es responsabilidad del cliente que no haya llegado a destino. El cliente entonces debió aportar en la reclamación la documentación pertinente de la correcta entrega del producto, eximiéndose de su parte de responsabilidad en caso de extravío. Posteriormente, la tienda deberá aclarar la pérdida o error en la entrega del paquete devuelto con la empresa de paquetería que realiza los servicios de entrega.



Noticias de actualidad

¡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/vyqWEAt66jJlyLkB9>

EL GOBIERNO CREA LA FIGURA DE LA PERSONA CONSUMIDORA VULNERABLE



★ ★ ★

REFORZAMOS LA PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES ANTE LOS ABUSOS POR PARTE DE GRANDES EMPRESAS

★ ★ ★

El Gobierno crea la figura de

Persona Consumidora Vulnerable

→ Permite tener un **marco jurídico** para proteger a los consumidores de abusos, fraudes, estafas y engaños

→ **Cubre un vacío en la regulación** para acabar con la indefensión de los consumidores desde las Administraciones Públicas

→ **Amplía el concepto de Consumidor Vulnerable** más allá de la capacidad económica

NUEVO CONCEPTO AMPLIADO DE CONSUMIDOR VULNERABLE

<p style="font-size: x-small;">ANTIGUO CONCEPTO DE CONSUMIDOR VULNERABLE</p>  <p style="font-size: x-small;">PERSONAS CON BAJA CAPACIDAD ECONÓMICA</p>	 <p style="font-size: x-small;">PERSONAS DE EDEJANANZA CON UN BAJO NIVEL DE DIGITALIZACIÓN</p>	 <p style="font-size: x-small;">PERSONAS CON DIFERENTES SITUACIONES CON DIFICULTADES ANTE LA FALTA DE ACCESIBILIDAD A LA INFORMACIÓN</p>	 <p style="font-size: x-small;">PERSONAS QUE VIVEN EN EL MUNDO RURAL CON ACCESOS LIMITADOS O SIN ACCESO A SERVICIOS</p>
 <p style="font-size: x-small;">PERSONAS CON ESCASA FORMACIÓN A LA HORA DE FIRMAR CONTRATOS COMPLEJOS</p>	 <p style="font-size: x-small;">NIÑOS, NIÑAS, ADOLESCENTES Y PERSONAS ADULTAS JÓVENES CON DIFICULTADES DURANTE SU ETAPA EDUCATIVA DE ACCEDER A RECURSOS TECNOLÓGICOS</p>	 <p style="font-size: x-small;">NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES ANTE PUBLICIDAD QUE PUEDE BUSCAR APROVECHARSE DE ELLOS POR SU MENOR CAPACIDAD PARA RECONOCER PELIGROS</p>	 <p style="font-size: x-small;">PERSONAS CON INTOLERANCIA A LAS LERIAS ALIMENTARIAS QUE NECESITAN INFORMACIÓN ADICIONAL A LA HORA DE HACER LA COMPRA O COMER EN UN RESTAURANTE</p>

Evento de Consumo

Jueves 10 de marzo ASESORÍA PRÁCTICA en CERCA con la colaboración de ADACUA de 9:30H. A 11H.

"Cuando la publicidad vulnera tus derechos"



Actividades del voluntariado CERCA



CAMINA, COMPARTE Y VIVE

Únete a caminar, 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 25 de marzo a las 11h.

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

ACTIVIDAD PREVISTA PARA EL MARTES 26 DE ABRIL A LAS 10H. EN CERCA

¡¡ TOMA NOTA Y PARTICIPA DE NUESTRO TRUEQUE !!
DÍAS 19 y 20 de abril recogida de ropa (en breve indicaremos el horario)

EL IMPACTO DE NUESTRO CONSUMO DE MODA

Hoy se compra un 60% más de ropa que hace 15 años. Alrededor del 30% no se ha usado al menos en un año. Se estima que algunas prendas se desechan con solo 7 usos.

La industria de la moda es la 2ª que mayor contaminación produce a nivel mundial. Cada año se producen 150.000 millones de indumentarias.

Un español se deshace de 14 kilos de ropa de media al año, lo que genera unas 900.000 toneladas de residuo textil que acaba en vertederos incontrolados. Alemania se situó a la cabeza de vertidos enviados, seguido de los Países Bajos, Francia, Bélgica y España.

Siempre hay ropa que guardamos, no utilizamos y no sabemos qué hacer con ella. Desde la asociación cósete.org proponemos “intercambiar esa ropa” para reducir el impacto medioambiental del “usar y tirar” y convertirnos así en consumidores más responsables.

¿CÓMO FUNCIONA?

1. Los asistentes aportarán 3 prendas aprovechables, lavadas y planchadas.
2. Por cada una de ellas se le dará un cupón que podrán intercambiar por otra que esté disponible.
3. Los propietarios podrán quedarse con los restos o bien donarlos. MODA RE- cooperativa de inserción social promovida por la confederación Cáritas.

Formas de consumo responsable

- No comprar si no lo necesitas, por impulso.
- Mira las etiquetas. Es importante que las cosas que consumimos afecten lo mínimo al medioambiente y a las personas.
- Ten pensamiento crítico.
- Intercambiar tu ropa.
- Donar.
- Customizar o upcycling, Reciclaje creativo de una prenda cosiendo como hemos visto practicar a nuestras madres y abuelas.

Cuidados de tu ropa

- No lavar cada vez que no ponemos una prenda

¡Prenda, sal del armario!
Cambia tu vestuario para alargar la vida de tu ropa

Los asistentes aportarán 3 prendas aprovechables, lavadas y planchadas.

Dona sin dudar, en lugar de tirar.

Por cada una de ellas se les dará un cupón que podrán intercambiar por otra que esté disponible.

Los propietarios podrán quedarse con los restos o bien donarlos a Moda Re.

**¡¡ DESPUES DE SEMANA SANTA TENDREMOS EL PROGRAMA DE OCIO
FORMATIVO DE CERCA PARA LOS MESES ABRIL, MAYO Y JUNIO 2022
PREGÚNTANOS !!**

Actividades para Colectivos

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) y te ampliaremos la información.

FICHA DE ACTIVIDADES COLECTIVAS
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
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

Se podrá elegir la modalidad charla (en CERCA o en instalación del Colectivo) o la modalidad taller práctico, éste será realizado según proceda, o en aula de cocina o de informática de CERCA (máximo 12 personas) o en el aula de cocina o 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 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

Estos talleres prácticos serán realizados en el aula de informática de CERCA con capacidad máxima para 12 personas o en la del colectivo si dispone de aula de informática.

	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

Las visitas se realizarán por la mañana, hay plazas limitadas y el gasto de transporte correrá a cargo del colectivo.

	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 "Ildelfonso 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.	

Información al consumidor

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>

Información al consumidor

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

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

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/

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/

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://usuariostelego.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



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>

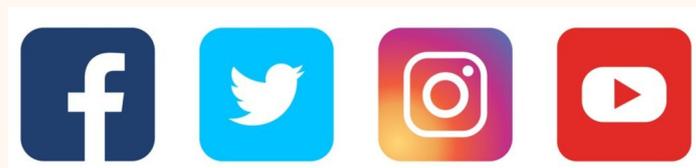
Instagram: <https://www.instagram.com/cercalicante/>

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

YouTube:
https://www.youtube.com/channel/UC_iPm9kHDR86dgCaAsC021Q

Correo electrónico: cerca@alicante.es

Teléfono: 96 514 52 94



Si tienes alguna propuesta, comentario o sugerencia escríbenos a:
revistadigitalcerca@gmail.com