



ABRIL

Nº 7

2022

Información digital para consumidores



CERCA

**CENTRO EDUCATIVO
DE RECURSOS DE CONSUMO
ALICANTE**



VIAJES, TURISMO, HOSTELERÍA Y RESTAURACIÓN

¡CONOCE TUS DERECHOS!



Contenido

- 01** **Presentación**
- 02** **Información sobre el tema del mes**
- 03** **Consejos prácticos**
- 04** **Resolución de caso real**
- 05** **Noticias de actualidad**
- 06** **Eventos de consumo en CERCA**
- 07** **Actividades y rincón del voluntariado CERCA**
- 08** **Actividades para colectivos y voluntariado**
- 09** **Información al consumidor**

¡VIAJES, TURISMO, HOSTELERÍA Y RESTAURACIÓN!

Con la reactivación de la economía, una vez que los indicadores de la pandemia del COVID-19 son relativamente bajos, y con la proximidad de la Semana Santa y del Verano a la vuelta de la esquina, los consumidores empezamos a planificar nuestras vacaciones, los desplazamientos que vamos a realizar, los hospedajes que tenemos que reservar e incluso los locales de restauración a los que queremos ir.

Pero antes de planificar nuestras vacaciones convendría que supiéramos cuales son nuestros derechos y algunos consejos básicos tanto si vamos a contratar viajes combinados, a través de una Agencia de Viajes, como si vamos a hacer nuestra propia planificación adquiriendo nuestros billetes de transporte, nuestros alojamientos, y en definitiva cualquier servicio turístico.

Este mes de abril, queremos dedicar la **REVISTA DIGITAL CERCA**, a que conozcas tus derechos en los servicios turísticos y que mejor manera que con los VIDEOTUTORIALES de CERCA. Desde el pasado 15 de marzo, el Centro Educativo de Recursos de Consumo, ha publicado 25 videotutoriales sobre formación del consumidor, y en ellos, por supuesto, se incluyen video tutoriales sobre:

- **Viajes Combinados:**

https://www.youtube.com/watch?v=-xVwjWXRvro&ab_channel=CERCA

- **Transporte de pasajeros:**

https://www.youtube.com/watch?v=yER2Wl7lh6g&ab_channel=CERCA

- **y Hostelería y restauración:**

https://www.youtube.com/watch?v=ge9aThYni9A&ab_channel=CERCA

Os animamos a explorar dichos videotutoriales y así aprender un poco más sobre estos servicios turísticos. **Si queréis ver todos los videotutoriales de consumo los tenéis en el siguiente enlace:** https://www.youtube.com/channel/UC_iPm9kHDR86dgCaAsC021Q

En ellos podrás saber como puedes rescindir un contrato de viaje combinado, o si tienes derecho a indemnizaciones. También el derecho a asistencia por cancelación de un vuelo, o que es el overbooking. Por último conocerás las obligaciones en la hostelería y restauración en cuanto a precios, información, o el derecho de admisión.

Y te recuerdo que en CERCA seguiremos con las ASESORÍAS PRÁCTICAS DE CONSUMO, que este mes de abril las dedicaremos a los viajes, turismo, hostelería y restauración, para conocer con mas detalle estos servicios.

Espero que tanto con los videotutoriales, como las Asesorías prácticas, como con toda la información facilitada en esta Revista, sepas bien como planificar tus vacaciones haciendo valer tus derechos y puedas disfrutar de las mismas con mas seguridad.

Juan Carlos Victoria
Responsable de CERCA

Información sobre el tema del mes

El nuevo turista: más digital, previsor y menos arriesgado

El nuevo consumidor turístico es más digital, más previsor y menos arriesgado tras la pandemia, que ha provocado una revolución digital en el sector, según un estudio de NTT DATA.

El informe apunta a que los dispositivos móviles se han convertido en lo más utilizado, a veces el único, para interactuar con las empresas turísticas.

Además, señala que la pandemia ha influido también de forma notable en este cambio de comportamiento, ya que, debido a las restricciones de aforo, los consumidores han cambiado su estrategia de reserva, pasando de hacerlo todo en el último segundo a planificarlo con mayor margen de tiempo.



Fuente: agenttravel.es

La guerra de Ucrania afecta al turismo

El primer cuarto del Siglo XXI no da respiro. Justo cuando se cumplen dos años de la pandemia, se vuelve a enturbiar el horizonte de la recuperación del turismo.

Esta vez por una guerra que se desarrolla con toda su crudeza en suelo europeo. A pesar de que los efectos a medio plazo aún son difíciles de predecir, está claro que los cierres del espacio aéreo y la subida del precio de los combustibles no juegan a favor de la ansiada recuperación del sector de viajes.

Fuente: https://viajes.nationalgeographic.com.es/lifestyle/como-guerra-ucrania-esta-afectando-turismo-toda-europa_17933



Normativa que regula bares, restaurantes y cafeterías en la Comunidad Valenciana

Esta es la normativa que regula en la Comunidad Valenciana respecto a bares, restaurantes y cafeterías:

Decreto 7/2009, de 9 de enero, del Consell, regulador de los establecimientos de restauración de la Comunitat Valenciana.

Decreto 54/2010, de 31 de marzo, del Consell, por el que se modifica el Decreto 7/2009, de 9 de enero, regulador de los establecimientos de restauración de la Comunitat Valenciana (DOGV núm. 6239 de 06 abril 2010).

Fuente: <https://www.consumoteca.com/turismo-y-viajes/normativa-bares-restaurantes-y-cafeterias/>

Información sobre el tema del mes

La Unión de Consumidores informa de las recomendaciones ante el inicio de la Semana Santa

La Unión de Consumidores de la Comunitat Valenciana, ante la proximidad de la Semana Santa en la que muchos ciudadanos se preparan para realizar algún viaje en estas fiestas, ofrece una serie de consejos a los consumidores para evitar que sus derechos puedan ser vulnerados.

Agencias de viajes:

Si el usuario opta por un paquete turístico, es importante que solicite el contrato, donde debe aparecer los datos fundamentales del viaje y sus organizadores, así como seguros y personas u organismos de contacto en los diferentes puntos del itinerario, sobre todo si se viaja al extranjero. Debe conservar la publicidad durante todo el viaje, ya que ésta tiene carácter contractual.

- Es preferible contratar viajes en empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo.
- Es recomendable realizar un seguro de viaje que, ante la cancelación, impida la pérdida de la reserva, que supone un coste de entre el 25 y 40% del importe total.
- Si es la Agencia quien anula el viaje, el consumidor tendrá derecho al reembolso del precio o a un viaje equivalente, salvo razones de fuerza mayor imprevisibles o inevitables.
- Antes de viajar, el usuario debe informarse sobre la necesidad de vacunas, visados, tasas...

Apartamento turístico:

El reglamento que regula las viviendas turísticas en nuestra Comunitat establece los requisitos que deben cumplir estos apartamentos, tales como la comunicación e inscripción en el Registro de Turismo tanto por parte de las empresas gestoras de viviendas turísticas como por personas físicas o jurídicas que cedan un apartamento turístico.

En el precio están comprendidos los servicios de conserjería y recepción, reparaciones y mantenimiento y los suministros de agua, energía eléctrica, combustible. También quedan incluidas en el precio, la utilización de las instalaciones de parques infantiles, piscinas, jardines y terrazas comunes; y en el caso de que se ofrezcan servicios complementarios no incluidos en el precio del apartamento, deberán darse la debida publicidad de los precios de los mismos y no será obligatoria su utilización por el cliente.

Los consumidores deben rechazar y sospechar de cualquier sistema de reserva de alojamiento, en la que no entreguen justificantes de la entrega de dinero en concepto de reserva o que no faciliten por escrito las condiciones de la prestación del servicio, ya que no ofrecen las suficientes garantías al usuario de que se va a prestar el servicio en las condiciones pactadas.

También hay que tener en cuenta el medio de transporte que se utilice, es necesario tomar determinadas recomendaciones:

Si viaja en avión:

- Confirmar la reserva del billete antes de volar y prestar atención a la "hora límite de aceptación de vuelo", ya que si el consumidor llega tarde, la compañía aérea no está obligada a aceptarle ni podrá exigir el reembolso del billete.
- Si es víctima del overbooking, el usuario, siempre que haya confirmado su plaza, tiene derecho a una indemnización dependiendo de la distancia del viaje y al reembolso de su billete. Además puede exigir a la compañía aérea los gastos de comida, bebida y alojamiento por lo que debe conservar los tickets y facturas.
- En caso de pérdida, deterioro o retraso del equipaje, el consumidor tiene derecho a una indemnización por kilogramo facturado. De todas formas se recomienda realizar una declaración del valor del contenido del equipaje al facturarlos.

Si viaja en tren:

- Si se retrasa el tren, el consumidor tiene derecho a una indemnización por los perjuicios causados que oscilarán entre el 25%, el 50% o el 100% del precio del billete según el exceso sobre el horario previsto.
- En caso de pérdida o daño del equipaje, el usuario solo tendrá derecho a una indemnización si ha facturado el equipaje.

Si viaja en autobús:

- El usuario debe comprobar que en el billete figure el nombre de la empresa, la fecha del viaje, el trayecto, el precio, el número de vehículo y de su asiento
- Cada usuario tiene derecho al transporte gratuito de 30 kilogramos de equipaje, aunque puede excederse 20 kilogramos previo pago del exceso. La responsabilidad de la empresa por cualquier daño o pérdida de las maletas también se puede reclamar.

Si viaja en coche:

- El usuario, antes de viajar, debe revisar su vehículo y respetar las normas de la Dirección General de Tráfico.

fuentes: <https://uniodeconsumidors.org/es/la-union-de-consumidores-informa-de-las-recomendaciones-ante-el-inicio-de-la-semana-santa/>

¡CONOCE TUS DERECHOS: AGENCIAS DE VIAJES Y RESTAURACIÓN!

PREGUNTA Y RESPUESTA

Voy a contratar un viaje combinado con una agencia por Internet, ¿me tiene que mandar la agencia un contrato para firmarlo?. Solamente me ha mandado condiciones generales vía email y me pide que haga una transferencia a un nº de cuenta, ¿esto es válido?, ¿tengo garantía?.

Es conveniente para el consumidor, antes de contratar por Internet, leer atentamente toda la publicidad, las condiciones generales del contrato y sólo adquirir el producto o contratar el servicio cuando se esté plenamente seguro y que la página web y la empresa le ofrezcan garantía y seguridad.

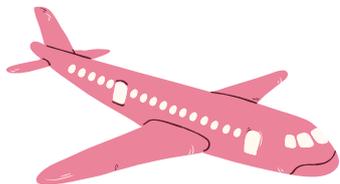
Es obligatorio para toda empresa que actúe en el mercado que indique a los consumidores los medios o formas de comunicación con la empresa (por carta, teléfono o correo electrónico), y, sobre todo, su domicilio social que siempre será la dirección a la que pueda el consumidor dirigir sus escritos y reclamaciones en el caso de que surja algún problema.

En este caso, la empresa debe enviarle o facilitarle por cualquier medio un justificante del contrato realizado, así como de las condiciones generales del contrato que se le aplican. Es aconsejable conservar siempre una copia por escrito de la contratación efectuada, las condiciones generales del contrato y la publicidad.



Desearía saber si un restaurante puede cobrar un aperitivo que saca directamente a la mesa de los comensales sin haberlo pedido. También se nos cobró el pan que no pedimos. ¿Pueden hacerlo o cómo consumidora puedo negarme a pagarlo dado que no lo he pedido ni se me ha informado de ello dando por sentado que es un detalle de la casa?.

Está expresamente considerado como abusivo, el cobro de productos o servicios no solicitados por el consumidor, por lo que el restaurante debe limitarse a cobrar por la comida expresamente solicitada, sin perjuicio de que pueda entregar algunos productos (como aperitivos, etc...), por cortesía hacia sus clientes, sin que pueda después cobrarlos.



¡CONOCE TUS DERECHOS COMO CONSUMIDOR EN MEDIOS DE TRANSPORTE!

En la Asociación de Consumidores, Amas de Casa y Usuarios de Alicante (**ADACUA**) se recibe y recoge la reclamación que se expone a continuación.

Una usuario de nuestra Asociación compró el 31 de enero de 2021, 6 billetes de avión en la compañía con nombre comercial en España Ryanair, para realizar un viaje meses posteriores, en concreto con billetes de ida el 27 de mayo y la vuelta el 31 del mismo mes, cuyo precio total de la compra ascendía a 724.08 €, tal y como constaba en la confirmación de reserva que la usuaria nos aportó para su comprobación.

Días antes de realizar el viaje previsto, en concreto el 16 de mayo de 2021, la mercantil notificó por medio de e-mail a la compradora de los vuelos, la cancelación de los mismos, por restricciones de movilidad impuestas por los Estados de origen y de destino de los vuelos, que hacían imposible la consecución del mismo.

En este mismo correo, la mercantil ofrecía un bono, el cual fue rechazado, por no estar conforme con el mismo, razón por la que solicitamos el reembolso del precio abonado por los vuelos que no se iban a producir.

Desde ADACUA se realizó escrito de reclamación a la Compañía Ryanair solicitando el reembolso inmediato del precio total de los vuelos cancelados en mayo con motivo del Covid-19. Indicando en dicho escrito lo siguiente:

“Habida cuenta el tiempo transcurrido desde la reclamación del reembolso, sin que éste se hubiera perfeccionado, solicitamos se realice por la empresa sin demora, en el plazo máximo de 30 días hábiles desde la presentación de esta reclamación a la empresa.

Todo ello de acuerdo a los derechos de los consumidores lo previsto en el apartado 4 del artículo 36 del Real Decreto 11/2020, de 31 de marzo, y al amparo del artículo 160 del RD Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, les solicito la devolución de las cantidades antedichas”.

RESOLUCIÓN: 15 días después, la compañía aérea procedió a devolver las cantidades abonadas a nuestra usuaria.

En la Asociación de consumo **ADACUA** encontrarás **asesoramiento gratuito** para cualquier consulta y reclamación en temas de consumo. **¡Estamos para ayudarte!. ¡Conoce tus derechos!.**

Encuétranos en: C/ General Primo de Rivera, 12 Entlo.

Telf. 966 16 52 40 / 672 63 21 54 - **e-mail:** consumidores@adacua.org



¿Cómo es el consumidor de 2022? Estos son los cinco perfiles de españoles que te interesa conocer

Comenzamos 2022 con muchas expectativas puestas en la recuperación. Si bien es cierto que la sexta ola de COVID-19 deja unos consumidores con cierto sentimiento de frustración, la gran mayoría prefieren afrontar la situación con fuerza y esperanza. El desgaste emocional existe, pero ni la vivencia de la pandemia ni las rutas de salida de la crisis son iguales para todos los españoles.

En esta nueva edición "El consumidor ante la recuperación" hemos analizado el impacto de la pandemia en los consumidores. Hablamos de sus hábitos, su estado emocional y su comportamiento. A través de esta investigación hemos realizado un análisis clúster para identificar y clasificar a las personas en 5 grupos según su actitud y cómo la crisis del COVID-19 les ha cambiado.

Se analizan estos 5 perfiles: el consumidor empoderado, la consumidora retraída, el consumidor que va a remolque, la consumidora desafiada y la consumidora dañada.

Artículo completo en este enlace: <https://acortar.link/kpUf2Y>

Fuente: 20minutos.es

¿Cuánto suben los precios en los restaurantes? El consumidor percibe un 13%

Seis de cada diez consumidores españoles percibe una subida de precios que es superior a la real, según un estudio de la consultora Simon-Kucher & Partners, que ha elaborado un informe sobre la inflación y la percepción de los consumidores en los sectores de ocio, viajes y restauración. Por ejemplo, en restauración percibe un incremento de precios del 13% cuando el real es del 3%.

Según la consultora, "los índices técnicos que miden la inflación, aunque sean herramientas importantes para la toma de decisiones gubernamentales y comerciales, no capturan la percepción real del consumidor".

Lo ejemplifica diciendo que mientras que la inflación en los sectores del ocio y turismo se midió en un 5% al final de diciembre de 2021, frente al mismo periodo del año anterior, la percepción de consumidor español es de que los precios han subido en promedio un 12%.

Fuente: eleconomista.es

Toda la programación de CERCA de abril, mayo y junio la tenéis en el siguiente enlace:
<https://www.alicante.es/es/tramites/solicitud-actividades-ocio-formativo-abril-junio-2022>.

Destacamos las actividades del mes de abril.

Los jueves de abril **ASESORÍAS PRÁCTICAS** en CERCA
 en colaboración con **ADACUA** de 9:30h. a 11h.

7

Abril

“Agencias de viajes, alojamiento y transportes”.
 Conoce tus derechos y viaja con seguridad.

“Turismo responsable”

21

Abril

Debemos ser conscientes que el turismo responsable
 está en nuestras manos. Y es la única forma de caminar
 hacia un turismo sostenible y de futuro.

Cursos de **INFORMÁTICA Y USO BÁSICO DE MÓVIL** en
 colaboración con la **Asociación de medios ATR** para reducir la
 brecha digital entre los consumidores



Lunes y miércoles de 9:30h. a 11:30h.

CURSO INFORMÁTICA BÁSICA

Ordenador y componentes, archivos y carpetas, paquete Open
 Office, Internet, Herramientas gratuitas Google...

11, 13, 20, 25, 27 de abril y 2, 4 y 9 de mayo

Sólo los martes de 9:30h. a 11h.

CURSO INFORMÁTICA PARA USO DIARIO

Conoce en profundidad el correo electrónico, maneja las redes sociales e
 Internet, aprende a organizar fotos y archivos, accede a páginas de la
 Administración pública...

12, 19, 26 de abril y 3, 10, 17, 24 y 31 de mayo



Martes y jueves de 10h. a 12h.

CURSO USO BÁSICO DE MÓVIL

Manejo sencillo del móvil, recibir y enviar mensajes, WhatsApp,
 gestión de contactos...

12, 19, 21, 26 de abril y 3, 5, 10 y 12 de mayo



Inscripciones en CERCA o llamando al Tlf. 96 514 52 94

- Plazas limitadas -

Eventos de consumo en CERCA

VISITAS A EMPRESAS DE SERVICIOS

- El transporte correrá a cargo del usuario -

VISITA A LA OFICINA DE TURISMO

Oficina situada en el puerto, conoceremos de primera mano el servicio que se les da a los turistas de Alicante.

● Lunes 11 de abril 10:15h.

VISITA AL MERCADO CENTRAL

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

● Martes 26 de abril 12h.



Inscripciones en CERCA o llamando al Tlf. 96 514 52 94

- Plazas limitadas -

Actividades y rincón del voluntariado CERCA

¡TOMA NOTA Y PARTICIPA EN ABRIL DE NUESTRO TRUEQUE!

DÍAS 19 y 20 de abril
recogida de ropa en
CERCA
de 11h. a 13h.



INTERCAMBIO DE
ROPA + TALLER
DE COCINA
EL MARTES 26 DE
ABRIL A LAS 11H.
(2 € por persona para la
compra de ingredientes)

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 COSETE.ORG proponemos “intercambiar esa ropa” para reducir el impacto medioambiental del “usar y tirar” y convertirnos así en consumidores más responsables.

¿CÓMO FUNCIONA EL TRUEQUE QUE REALIZAREMOS EL MARTES 26 DE ABRIL?

1. Los días 19 y 20 de abril de 11h. a 13h. en CERCA se recogerán vuestras aportaciones, que serán (si es posible) 3 prendas aprovechables, lavadas y planchadas (serán revisadas).
2. Por cada una de ellas se os dará un cupón que podrán intercambiar por otra prenda que esté disponible, el día del intercambio, que será el martes 26 de abril a las 11h. (realizaremos además del intercambio un taller de cocina saludable. No os lo perdáis).
3. Una vez finalizado el intercambio, los propietarios podrán quedarse con los restos o bien donarlos. Proponemos MODA RE- cooperativa de inserción social promovida por la confederación Cáritas.

ADEMAS...

¡PARTICIPA EN ESTA ENCUESTA PARA SABER COMO VEMOS NUESTRA ROPA EN EL ARMARIO!

Pincha en este enlace: <https://forms.gle/u9sR4LZxFkA5PyTCA>

¡Consejo para cuidar tu ropa!...no lavarla cada vez que no ponemos una prenda

Actividades y rincón 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
(Inscribirse en CERCA o en el tlf. 965 14 52 94)



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 8 de abril a las 11h.

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

- No hace falta inscripción -

"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.

(Inscribirse en CERCA o en el tlf. 96 514 52 94)



Actividades y rincón del voluntariado CERCA

DESCUBRE NUEVOS LUGARES PARA VISITAR: ANNA

A 16 km. de Játiva y 121 km. de Alicante se encuentra el pequeño municipio de Anna de 2.600 habitantes que tiene el privilegio de contar con la llamada de La Pequeña Alhambra Valenciana, también conocida como El Castillo Palacio de los Condes de Cervelló, en cuyo interior se alberga el Museo Etnológico de la Villa y el Museo del Agua.

Se trata de una visita guiada de 1 hora de duración con los siguientes horarios de Lunes a Domingo 10,30 - 11,30 - 12,30 - 16 - 17 y 18 horas, hay que realizar la reserva como mínimo con 15 días de anticipación en el teléfono 616 551 877 (Oficina de Turismo), y para la visita se pide un número mínimo de 10 personas y máximo de 25, que a partir del 12 de marzo se ampliara a 40 personas.

El precio es de 4 euros para adultos y un 1 euro para niñas y niños de 4 a 12 años abonándose el importe en el momento de acceder al lugar.

Se puede completar la visita a Anna y descubrir sus entornos naturales como:

- El Lago de Anna a 1 km. de distancias paraje natural con especies acuáticas y merendero que se accede desde la rotonda de entrada al pueblo de Anna.
- La Ruta de las 3 cascadas con un recorrido de 3 km. con dificultad media alta que comienza en la calle Diputación.
- El Gorgo Catalán con un sendero de 1 km que te lleva hasta la Fuente Negra y que tiene su inicio desde la Plaza de la Cerámica.

En la Oficina de Turismo de Anna, situada en la rotonda de Anna junto a la calle Mayor, podrán facilitar más información sobre otros pueblos de su entorno y lugares de interés.



Foto: valenciabonita.es

Artículo voluntario CERCA: Pedro Curiel

Actividades para colectivos y voluntariado

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. Tienes toda la información en el siguiente enlace: <https://www.alicante.es/es/contenidos/programa-voluntariado-cerca>.

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 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
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).				
CARRÉFOUR GRAN VÍA. Realizaremos una visita por sus instalaciones, conocer el funcionamiento, de dónde vienen los productos, reclamaciones...				
PARQUE "LA MARJAL". Visita guiada al Parque "La Marjal". Recorrido por el mismo en donde se explicará 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 "Idefonso Prats", en la Avda. Locutor Vicente Híppito (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_fl289_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/>

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/439jnhx>

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

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

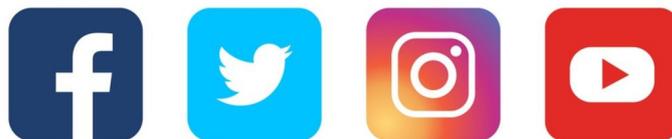
Instagram: <https://www.instagram.com/cercalicante/>

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