

n° 28

Abril  
2024

# CERCA



MAGAZINE

Revista digital para  
consumidores



VIAJES



TURISMO



HOSTELERIA Y RESTAURACIÓN



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE ALICANTE

**CERCA**

C/ CALDERÓN DE LA BARCA S/N  
MERCADO CENTRAL  
TLF 965 14 52 94 EMAIL  
CERCA@ALICANTE.ES



PRESENTACIÓN:  
JUAN CARLOS VICTORIA  
EDICIÓN Y DISEÑO:  
BEATRIZ DE LA FUENTE

# ÍNDICE



---

**1** PRESENTACIÓN

---

**2** INFORMACIÓN SOBRE EL TEMA DEL MES

---

**3** RESOLUCIÓN DE CASO REAL

---

**4** NOTICIAS DE ACTUALIDAD Y CONSUMO

---

**5** ACTIVIDADES EN CERCA

---

**6** INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR



## VIAJES, TURISMO, HOSTELERÍA Y RESTAURACIÓN

Comenzamos el mes de abril y el último trimestre de actividades formativas en CERCA del curso 2023-2024, y este mes lo vamos a dedicar a los derechos de los consumidores en los viajes, el turismo y la hostelería.

Según datos del Instituto Nacional de Estadística, En el año 2023 los residentes en España realizaron 185,9 millones de viajes, lo que supuso un aumento del 8,5% respecto al año anterior. Los de destino interno crecieron un 7,3% y los realizados al extranjero un 19,6%. Cada vez viajamos más y dedicamos más tiempo a nuestro ocio y por ello tenemos que conocer nuestros derechos como consumidores en nuestros viajes y como usuarios de los servicios de hostelería.

Para tener una información precisa de tus derechos en varios servicios turísticos puedes acceder a nuestro canal [www.youtube.com/cercalicante](http://www.youtube.com/cercalicante) y consultarlo en los siguientes vídeos:

- Viajes Combinados: [https://www.youtube.com/watch?v=-xVwjWXRvro&ab\\_channel=CERCA](https://www.youtube.com/watch?v=-xVwjWXRvro&ab_channel=CERCA)
- Transporte de pasajeros: [https://www.youtube.com/watch?v=Sbq3jVbDqOM&t=8s&ab\\_channel=CERCA](https://www.youtube.com/watch?v=Sbq3jVbDqOM&t=8s&ab_channel=CERCA)
- Hostelería y restauración: [https://www.youtube.com/watch?v=ge9aThYni9A&ab\\_channel=CERCA](https://www.youtube.com/watch?v=ge9aThYni9A&ab_channel=CERCA)

Además de conocer tus derechos, antes de iniciar la planificación de tu viaje es importante:

1. **Definir el presupuesto:** Esto te ayudará a limitar tus opciones y a enfocarte en paquetes turísticos o servicios que se ajusten a tu presupuesto.
2. **Investigar diferentes opciones:** No te limites a una sola agencia de viajes o sitio web. Investiga en varias fuentes diferentes para comparar precios, itinerarios, servicios incluidos y políticas de cancelación.
3. **Leer reseñas y opiniones:** Antes de tomar una decisión, lee las reseñas y opiniones de otros viajeros sobre las agencias de viajes o servicios que estás considerando. Esto te dará una idea de la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes anteriores.



4. **Comprobar la claridad de la información:** Antes de contratar un viaje, asegúrate de que toda la información relevante esté claramente especificada, incluyendo fechas, destinos, servicios incluidos, políticas de cancelación, costos adicionales y condiciones generales.

5. **Leer detenidamente el contrato:** Antes de firmar cualquier contrato o pagar cualquier adelanto, lee detenidamente todos los términos y condiciones. Asegúrate de entender las políticas de cancelación, reembolsos, cambios de itinerario y responsabilidades de ambas partes.

6. **Conservar comprobantes:** Guarda todos los documentos relacionados con tu reserva de viaje, incluyendo correos electrónicos, recibos de pago, confirmaciones de reserva y cualquier comunicación con la agencia de viajes o proveedor de servicios.

Siguiendo estos consejos, podrás contratar un viaje de manera informada y organizada, lo que aumentará las posibilidades de tener una experiencia satisfactoria y sin contratiempos.

Como siempre, en el interior de CERCA MAGAZINE podrás encontrar noticias y contenido relacionado con el tema, así como las últimas novedades en el mundo del consumo y de los derechos de los consumidores.

También, en este número de CERCA MAGAZINE podrás consultar toda la programación de actividades que hemos programado para ti para éste último trimestre del curso con novedades importantes como sesiones para aprender a manejar el Asistente Virtual del Ayuntamiento de Alicante para realizar gestiones municipales, varias charlas ofrecidas por el Banco de España sobre formación financiera y un día dedicado a la atención primaria con actividades de nutrición, primeros auxilios, donación de sangre, manejo de la app de sanidad y todo lo relacionado con el cuidado de nuestra salud.

Esperemos que sea de tu agrado estos contenidos y ¡¡¡FELIZ VIAJE!!!

*Juan Carlos Victoria*

## VIAJES DE VACACIONES, ¿CON QUIÉN RESERVO?

Con el objetivo de conocer el grado de satisfacción en los servicios utilizados al buscar y contratar un viaje realizamos una encuesta entre 18.567 viajeros de Bélgica, España, Italia y Portugal. A través de esta encuesta también hemos pretendido conocer si el auge de fórmulas de alojamiento alternativas de alquileres turísticos realmente está teniendo tanto alcance entre los usuarios como parece.

### **Webs de reserva: hostelería tradicional vs colaborativa**

En este sentido, las respuestas de los usuarios sitúan a Booking como la web o app de reservas más utilizada por los viajeros, seguida de las webs de los propios hoteles o de compañías aéreas que enlazan con ellos. Mientras que el resto de las plataformas de consumo colaborativo fueron utilizadas por un número mucho menor de encuestados.



En cuanto a los problemas que pueden surgir con estas, los usuarios reconocen que no son muy comunes: apenas un pequeño porcentaje de alojamientos que resultaron estar en peor condición de lo que aparentaban en la web (sobre todo con Atrápalo y Muchoviaje), o que el precio final fuera más alto que el anunciado o que hubiera cargos extras por pagar con tarjeta (como en eDreams, Lastminute y Rumbo).

Precisamente las webs eDreams, Lastminute y Rumbo son las que han obtenido una peor puntuación en la clasificación de webs de reservas realizada por OCU en base a las respuestas sobre satisfacción de los usuarios. En el otro extremo, Voyage Privé, Central de Reservas y Booking, son las mejor valoradas.



En cuanto a las plataformas de estilo colaborativo, Homeaway es la más valorada por los usuarios, según ellos, por contar con las casas particulares más confortables, amplias y que más coinciden con la descripción ofrecida en la web.

Con el fin de obtener información sobre el lugar, sitios e interés, o valoraciones de otros usuarios, los encuestados utilizan principalmente la página de Booking, seguida de la de Tripadvisor y de las de las webs oficiales de turismo. Sin embargo, si lo que preguntamos es cuáles han satisfecho mejor su curiosidad, TopRural y LonelyPlanet son las más valoradas.

Si quieres leer el artículo completo accede al siguiente enlace:

<https://www.ocu.org/con-sumo-familia/viajes-vacaciones/noticias/webs-reservas-viajes>



## GUIA COMPLETA SOBRE DERECHOS EN VIAJES Y OCIO

Desde la web de Consumo de la comunidad de consumo nos traen el siguiente artículo donde se detallan los derechos que le amparan como consumidor cuando viaja o visita restaurantes y establecimientos de ocio: sus derechos al contratar un alojamiento turístico, viaje combinado o alojamiento por tiempo compartido, y al comprar una entrada para un espectáculo o acudir a un restaurante.



ALOJAMIENTO VACACIONAL



RESTAURACIÓN



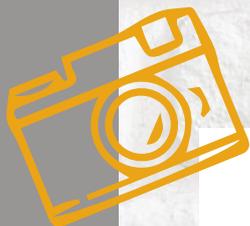
VIAJES COMBINADOS Y SERVICIOS DE VIAJES VINCULADOS



ESPECTÁCULOS

Si quieres leer el artículo completo accede al siguiente enlace:

<https://www.comunidad.madrid/servicios/consumo/viajes-ocio-0>



## GUIA COMPLETA SOBRE DERECHOS EN TRANSPORTES DE PASAJEROS

Derechos que amparan a los usuarios cuando viajan en los diferentes medios de transporte



AVIÓN



TREN



TAXI Y VTC



TRANSPORTE MARÍTIMO



AUTOBÚS



VEHÍCULOS PARTICULARES

Si quieres leer el artículo completo accede al siguiente enlace:  
<https://www.comunidad.madrid/servicios/consumo/TRANSPORTES>

## GUIA DE RESTAURANTES DE ALICANTE

Recorre Alicante a través de su rica y diversa oferta gastronómica.

**ARA** es la Asociación de Restaurantes de Alicante en su página web ofrece una guía de restaurantes de la ciudad, así como la oferta en formación, certificaciones, bolsa de trabajo, noticias de actualidad en el sector de restauración...



<https://www.araalicante.com/>

HAZTE SOCIO  
RESTAURANTES ARA  
FORMACIÓN  
PARTNERS  
CERTIFICACIONES  
DESCARGAS  
BOLSA DE TRABAJO

**ARA** ASOCIACIÓN RESTAURANTES ALICANTE

"No hay innovación sin formación continua"

Desde ARA ofrecemos una oferta permanente y actualizada sobre posibilidades para la formación.

La Experiencia del Cliente: clave para el crecimiento de tu marca y tu negocio

Presencia ejecutiva de la mujer en la empresa turística

Novidades Fiscales, Legales y Contables 2024 CÁMARA DE COMERCIO Alicante

**APEHA** es la Patronal de Hostelería de Alicante y provincia, desde 1979 defendiendo los intereses de los empresarios hosteleros de la provincia de Alicante.

**APEHA** ASOCIACIÓN PROVINCIAL DE EMPRESARIOS DE HOSTELERÍA DE ALICANTE

INICIO NOTICIAS LA ASOCIACIÓN DEPARTAMENTOS DIRECTORIO DE ASOCIADOS ALICANTE CIUDAD CONTACTO BLOG

LA ASOCIACIÓN QUIÉNES SOMOS

Somos la Patronal de Hostelería de Alicante y provincia, desde 1979 defendiendo los intereses de los empresarios hosteleros de la provincia de Alicante, la Asociación Provincial de Empresarios de Hostelería de Alicante, APEHA que ya cumplía como Federación pasa a finales del 2020 a ser también FEHPA Federación Empresarial de Hostelería Provincia de Alicante.

Tiene como objetivo primordial defender los intereses de los empresarios de este sector. Para conseguir que nuestra opinión llegue a las instituciones con fuerza es necesario que nuestra agrupación empresarial aglutine el mayor número de empresas. Como integrante de la Asociación/Federación todos los empresarios tienen derecho a beneficiarse de los servicios que prestan y a participar en los proyectos que la Asociación/Federación tiene en marcha.

ÁREA ASOCIADOS

CAMPAÑAS



<https://www.alicantehosteleria.com/>



Como cada mes, desde ADACUA, la Asociación de Amas de casa, Consumidores y Usuarios de Alicante, nos traen la resolución de un caso práctico real:

## HECHOS



En la ciudad de Alicante, un consumidor de Camerún compró un billete de avión que partía del aeropuerto de Alicante y llegaba al aeropuerto de Santiago de Compostela. El billete fue adquirido en el mes de mayo de 2023.

Unas semanas antes de volar tuvo que desplazarse a su país por motivos familiares y no llegó a tiempo de embarcar en el aeropuerto de Alicante para volar a Santiago de Compostela. El motivo por el cual no pudo volar era que el vuelo se adelantó media hora, por lo que acudió a la compañía aérea para reclamar el importe del billete.

## PRETENSIÓN DE LA PARTE RECLAMANTE

La pretensión de la reclamante era por un lado, que se le abone el importe pagado por la imposibilidad de volar teniendo en cuenta que el vuelo se había adelantado y por otro que se le facilitará información de hasta qué punto el no tener nacionalidad de un país de la Unión Europea le impedía el ejercicio de ese derecho.

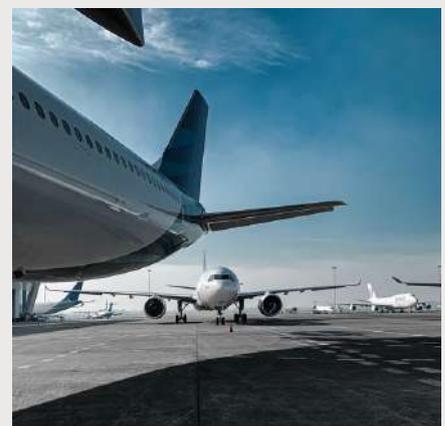
## ALEGACIONES DE LA PARTE RECLAMADA

La parte reclamada responde al consumidor alegando que las causas por las cuales existe una compensación se encuentran contenidas en la legislación vigente y no incluyen en ningún caso la imposibilidad de volar por vuelo adelantado menos de una hora como tampoco se pueden alegar motivos personales.

## INTERVENCIÓN DE ADACUA

Tras contarnos los hechos, a la consumidora se le informa de lo siguiente:

- El consumidor que se había puesto en contacto con la compañía aérea solicitando el reintegro del billete al no poder viajar, por vuelo adelantado, en la fecha estipulada acude a nuestra asociación, para que de modo gratuito gestionemos su reclamación ante la compañía aérea o ante quien corresponda y demos solución a la controversia ocasionada.
- Se informa al reclamante una vez en nuestra asociación que debe acreditarse mediante D.N.I, domicilio, y teléfono de contacto, una vez identificada la parte reclamante se le solicita que nos indique los datos de la compañía y la documentación pertinente entre la que se encuentran los billetes objeto de reclamación y la forma de pago.



# RESOLUCIÓN DE UN CASO REAL

- En primer lugar, la normativa aplicable al caso es el Reglamento de la (CE) 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, y se deroga el Reglamento (CEE) nº 295/91.

Este reglamento especifica los casos en los cuales hay lugar a la compensación y entre estos no se incluyen la imposibilidad de viajar por motivos personales o el adelanto del vuelo media hora.

- En segundo lugar, es indiferente la nacionalidad de los viajeros puesto que la salida se efectuaba desde territorio español como también hubiera sido posible la cancelación en los supuestos tasados si la partida es desde un país no miembro de la Unión Europea con destino a otro situado en territorio español. Aunque en este último caso se requiere que la compañía aérea sea comunitaria.



- En tercer lugar, se le informa que su vuelo se adelantó menos de una hora por lo que no le corresponde el reintegro. Además, su vuelo es anterior a junio de 2023 por lo que se puede reclamar en vía informativa. Los vuelos posteriores a junio de 2023 se puede acudir directamente a la AEASA para la resolución alternativa de litigios.

## RESULTADO

En ADACUA dimos una solución al consumidor al explicarle detalladamente cuáles eran los supuestos por los cuales podía solicitar una devolución del pasaje y los procedimientos a seguir según los vuelos fueran anteriores o posteriores al mes de junio de 2023.

**¡Gracias por confiar en ADACUA!**

**¡Te ayudamos y asesoramos gratuitamente con tus reclamaciones de consumo!**

---

En la **Asociación de Consumo ADACUA** encontrarás **ASESORAMIENTO GRATUITO** (también para no asociados) para cualquier consulta y reclamación en temas de consumo.

**¡Estamos para ayudarte! ¡Conoce tus derechos!**

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

**Telf:** 966 16 52 40 / 672 63 21 54

**email:** [consumidores@adacua.org](mailto:consumidores@adacua.org)



## BRUSELAS BLINDA LOS ALIMENTOS DE CALIDAD EUROPEOS CONTRA LA COMPETENCIA DESLEAL



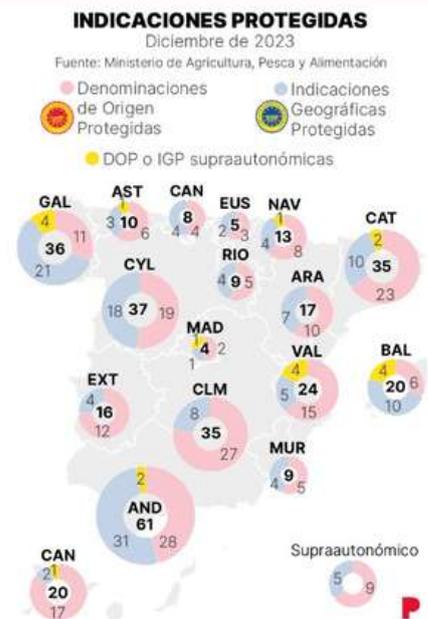
El pan de payés catalán, el queso de tetilla gallego, el ternasco de Aragón, el aceite de Jaén y, el último en incorporarse, el vino de pago Rosalejo, que ha recibido el reconocimiento esta misma semana... La lista de alimentos tradicionales y de calidad en España es larga, hasta los 377 productos entre denominaciones de origen (DOP) e indicaciones geográficas protegidas (IGP), con casi 200.000 productores y unas 2.500 empresas transformadoras que viven de ello. Todos ellos se beneficiarán de la reforma del reglamento sobre el sistema de indicaciones geográficas de los productos agrícolas, los vinos y las bebidas espirituosas, aprobada este martes por el Consejo de Ministros de Agricultura y que previsiblemente entrará en vigor antes de dos meses.

La modificación busca "actualizar la regulación de la venta de estos productos en internet y simplifica el proceso de registro de nuevas incorporaciones, que había llegado a eternizarse en su trámite final Bruselas. Hay productos que habían tenido que esperar entre siete u ocho años para lograr el sello final", ha destacado la socialista española Clara Aguilera, miembro de la Comisión de Agricultura del Parlamento Europeo.

De este modo, se quieren evitar también prácticas de apropiación indebida de las marcas que se habían detectado en algunos productos. "Es raro que ocurra dentro de la Unión Europea, pero sí ha pasado con países terceros, donde algunas empresas habían utilizado el nombre de productos de calidad europeos para vender más. Tuvimos el caso, por ejemplo, de una firma de México que decía que producía queso manchego", detalla la eurodiputada Aguilera. Con este nuevo reglamento, que fusiona dos textos anteriores, se pretende reforzar el blindaje ante posibles competidores desleales.

### PROTECCIÓN TAMBIÉN EN INTERNET

Además, de acuerdo con el texto ahora reformado, los gobiernos de cada país tendrán que tomar medidas administrativas y judiciales para prevenir e impedir el uso ilegal de las indicaciones geográficas también en el comercio digital. "Se ha aprovechado la modificación para regular de paso la venta 'on line' y las marcas digitales, conforme a los avances actuales", puntualiza la política española. Los dominios que hagan un uso ilegal del nombre de una DOP o de una IGP serán clausurados o se limitará el acceso a ellos a través del bloqueo geográfico. Será la Oficina de la Propiedad Intelectual de la UE la que establezca un sistema de alerta para estos dominios.



Si quieres leer la información completa accede a este artículo en el siguiente enlace:

<https://www.elperiodico.com/es/consumo/20240326/bruselas-blinda-productos-calidad-alimentacion-competencia-desleal-99942498>

## LA ENTRADA DE IRYO Y OUIGO TUMBA LOS PRECIOS DE LA ALTA VELOCIDAD HASTA UN 40%

- Los precios bajaron en todos los corredores comparados con los del mismo trimestre de 2022.
- La CNMC obliga a Adif a adelantar el reparto de la red entre Renfe, Ouigo e Iryo.

La rebaja de precios acumulada en los dos corredores de alta velocidad en los que la entrada de la competencia de Iryo y Ouigo lleva más de un año activa asciende al 40% respecto al periodo en el que solo operaba Renfe, en concreto en las líneas de Madrid a Barcelona y Valencia.

Según los datos de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC), los precios bajaron en todos los corredores comparados con los del mismo trimestre de 2022, pudiendo viajar a la Ciudad Condal por un precio medio de 37 euros y a Valencia por 22 euros.

Ouigo ofrece los precios más baratos a Barcelona, unos 37 euros de media, seguida de Iryo (43 euros) y de Avlo (el 'low cost de Renfe, con 44 euros). En el caso de Valencia, Ouigo y Avlo son los más baratos (22,5 euros), seguidos de Iryo (25 euros).

Toda esta caída de precios arrastró a los AVE de Renfe, que fueron los que más tuvieron que ajustar sus precios en el último año, un 20% de media, hasta los 62 euros a Barcelona, y un 23% de media en Valencia, hasta los 38 euros.



Si quieres leer la información completa accede a este artículo en el siguiente enlace:

<https://www.20minutos.es/noticia/5230439/0/entrada-iryo-ouigo-tumba-los-precios-alta-velocidad-hasta-un-40/>

## NUEVO SERVICIO DE CONSIGNA PARA TU EQUIPAJE EN OFICINAS DE CORREOS



### Consignas de Correos

Te guardamos tus pertenencias durante el tiempo que necesites.

- ✓ Cómodo: tú eliges qué quieres que te guardemos y durante cuánto tiempo.
- ✓ Flexible: recógelo cuando quieras, al final del servicio o en cuanto lo necesites.
- ✓ Sencillo: podrás consignar tu objeto o bulto en el mismo momento de contratar el servicio.
- ✓ Práctico: no tendrás que preocuparte de nada más que de recogerlo, del resto nos ocupamos nosotros.

Si quieres leer la información completa accede a este artículo en el siguiente enlace:

<https://www.correos.es/es/es/particulares/recibir/planifica-tus-entregas/consigna>

## BBVA PERMITIRÁ A SUS CLIENTES PEDIR DINERO A DOMICILIO A TRAVÉS DE CORREOS

- Los clientes podrían solicitar un máximo de 499,99 euros al día, con disponibilidad en todo el territorio nacional.
- BBVA multiplica por 16 las operaciones realizadas en Bizum por menores de edad.

BBVA ha implementando un servicio en su aplicación para dispositivos móviles para que sus clientes soliciten envío de efectivo a domicilio a través de Correos, según han informado ambas empresas en sendos comunicados.

Los clientes podrían solicitar un máximo de 499,99 euros al día, con disponibilidad en todo el territorio nacional. También se podrá elegir si elegir el dinero en oficina o en la vivienda, para lo cual se realizará en la vivienda vinculada a la cuenta en el momento de la solicitud y no podrá ser modificada durante la gestión de la operación.

Si en el momento de la entrega, el cliente no está en casa, podrá recoger el importe a partir del siguiente día hábil en cualquier oficina informatizada de Correos. El cliente tiene hasta 7 días naturales antes de que se caduque la solicitud.



Si quieres leer la información completa accede a este artículo en el siguiente enlace:  
<https://www.20minutos.es/noticia/5228271/0/bbva-permitira-sus-clientes-pedir-dinero-domicilio-traves-correos/>

## LO QUE DEBES SABER SI TIENES UN BAR O RESTAURANTE PARA EVITAR RECLAMACIONES ANTE CONSUMO

**Las prácticas ilegales están relacionadas con la información que se muestra en la carta, con los precios, las propinas, las reservas o con el método de pago**

La Dirección General de Consumo de la Junta de Andalucía recuerda a los establecimientos de restauración una serie de prácticas ilegales que podrían ser objeto de reclamación o de denuncia ante Consumo, y que están relacionadas con la carta, los precios, las propinas, las reservas, la factura o la forma de pago.



Entre las prácticas ilegales, muchas tienen que ver con la información que se ofrece a las personas consumidoras a través de la carta. De este modo, no se puede ofrecer información de la carta únicamente a través de códigos QR. No todas las personas cuentan con un teléfono inteligente o dispositivo que pueda leer estos códigos, por lo que este sistema debe ser considerado como complementario a las cartas de comidas y bebidas o listas de precios, así como murales, pizarras o similares, que deberán exhibir la información en castellano.

# NOTICIAS DE ACTUALIDAD

Por otro lado, los precios de la carta tienen que ser completos, es decir, deben incluir los impuestos (IVA). En cuanto a los precios de los productos fuera de carta, se debe informar a las personas usuarias de manera previa, clara y visible. Es decir, no es válido informar verbalmente de los precios de los productos fuera de carta.

Hacer mención en una carta o lista de precios a la expresión “Precio según mercado” es una práctica ilegal. Para productos de charcutería, queso u otros productos que puedan ser cortados de una pieza principal, las ofertas se deberán realizar por unidades de peso. Si se trata de moluscos o crustáceos (gambas, langostinos, coquinas, chirlas, etc.), se expondrá el precio por peso o por unidades –en este último caso, se indicará el número–.



Si una persona usuaria realiza una reserva por teléfono, es ilegal cobrar una cantidad suplementaria. El establecimiento sí puede solicitar una cantidad por adelantado, pero ésta deberá ser descontada del precio final que se abone.

Asimismo, el bar o restaurante no puede obligar a la persona usuaria a adquirir sólo agua embotellada. El establecimiento tiene que ofrecer la posibilidad de consumo de agua no envasada de forma gratuita.

Consumo recuerda a los establecimientos que dejar propina es una decisión voluntaria de la persona consumidora, nunca una obligación. Tampoco se puede aprovechar el concepto ilegal de cobro por servicio para el pago obligatorio de una propina.

También es una práctica ilegal cobrar por separado el concepto de cubierto o de servicio. La normativa dispone que los precios deben aparecer completos, y el servicio no puede considerarse un extra, sino como un servicio implícito o incluido dentro del propio servicio de restauración.

Por ley, los bares y restaurantes no pueden obligar a la persona consumidora a pagar únicamente con tarjeta. Es una infracción administrativa en materia de defensa de las personas consumidoras y usuarias negarse a aceptar el pago en efectivo. Por otro lado, los bares y restaurantes pueden excluir como método de pago la tarjeta, previa información a la clientela.



Si quieres leer la información completa accede a este artículo en el siguiente enlace:

<https://www.consumoresponde.es/actualidad/noticias/debes-saber-tenes-bar-restaurante-evitar-reclamaciones>

# Consejos para los consumidores

## frutas y verduras de temporada en **ABRIL**

Características de las Frutas y Verduras de temporada:

- **Más baratos:** durante ciertos periodos del año, la disponibilidad en las tiendas de estos productos es mayor. Y al aumentar la oferta, disminuyen los precios
- **Más ecológicos:** porque respetamos el ciclo natural y la zona de producción de los alimentos, evitando la implantación de monocultivos intensivos que agotan es suelo. Y además se reduce el gasto energético al minimizar la necesidad de transporte, distribución y almacenaje
- **Más sanos y sabrosos:** se cultivan en suelos ricos, con el clima adecuado y completando su calendario natural. En el momento de su recolección mantienen intactas todas sus propiedades nutricionales, textura, olor y sabor.



**VERDURAS  
DE ABRIL**

**FRUTAS  
DE ABRIL**



# ACTIVIDADES ABRIL EN CERCA



## PROCESO DE ENVEJECIMIENTO ACTIVO

El envejecimiento es un proceso gradual y continuo desde que nacemos hasta el fin de nuestras vidas, en que se producen cambios biológicos, físicos y psicosociales en todo nuestro ciclo vital. A través de este ciclo de charlas se pretende compartir conocimientos y experiencia en Gerontología a fin de evitar una VEJEZ PREMATURA O PATOLÓGICA, "ENVEJECER ES VIVIR"

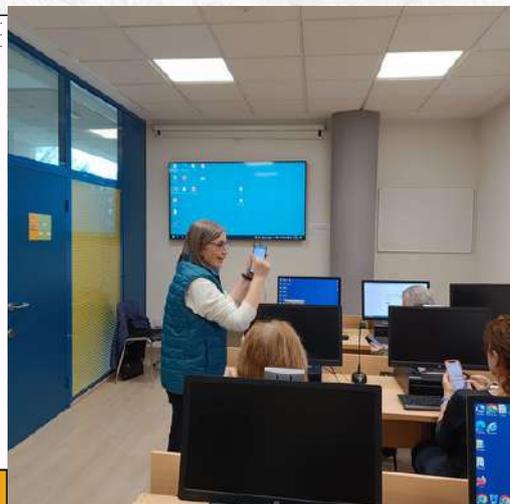
Nota: Certificado de asistencia al terminar el ciclo.

Lunes 15 abril al 6 mayo de 11:00 a 12:30 h

## INFORMÁTICA PARA USO DIARIO

Impartido por Betty Mora  
Suministrar a las personas mayores herramientas que contribuyan a disminuir la brecha digital que les permitan hacer uso de las nuevas tecnologías.  
**¡ATENCIÓN! SE HARÁ SORTEO DE LAS PLAZAS DISPONIBLES**

Todos los martes de abril de 10:00 a 11:30 h



## ASESORÍAS DE AYUDA AL CONSUMIDOR

Impartido por ADACUA  
Conoce las estafas, fraudes y reclamaciones más habituales. Conoce herramientas para protegernos. Aprende a reclamar y resolverlo. Sé un consumidor cauteloso.

Miércoles de abril de 10:00 a 11:30 h



# ACTIVIDADES ABRIL EN CERCA



## COCINA CON CHELO

Coordinado por Chelo Sánchez  
Elaboración de Dacquoise de coco y Mousse de caramelo y café.

Nota: aportación por participante 3€ para la compra de ingredientes. La receta se entregará a los asistentes, quienes también podrán degustar la elaboración del día.

Miércoles 26 de abril de 10:00 a 11:00 h

## CAMINA, COMPARTE Y VIVE

Impartido por Paca Ayza y Betty Mora.  
Actividad física para promover una vida saludable mediante el ejercicio físico y el contacto social.

Todos los lunes de abril de 9:30 a 11:00 h



## TALLER DE ESTIRAMIENTOS Y RELAJACIÓN

Impartido por Elvira Antón.  
Taller de inicio en las rutinas de relajación, gimnasia y mantenimiento físico para llevar una adecuada vida saludable.

Martes y jueves de abril de 11:00 a 12:00 h



# ACTIVIDADES ABRIL EN CERCA

## LOS PILARES DE LA SALUD Y EL BIENESTAR

Aprende a usar, Ali, el asistente virtual del Ayuntamiento de Alicante, para que te ayude a encontrar información o a realizar cualquier trámite que necesites relacionado con el ayuntamiento.

Miércoles de abril de 11:30 a 12:30 h



## DESAYUNANDO CERCA

¡¡NUEVO GRUPO!! Cada jueves se realizará una visita a un establecimiento de restauración de la ciudad para desayunar. En cada establecimiento se evaluará el mismo en cuanto a los productos, opciones nutricionales que se ofrecen, servicio, precios, etc. Es una actividad dedicada a fomentar la inclusión y participación de los usuarios de CERCA y del Centro San Rafael en una acción diaria como es desayunar.

Jueves de abril de 9:30 a 11:30 h

## VISITA PLANTA DESALIZADORA

La mancomunidad de canales de Taibilla nos enseña la planta desalinizadora situada en Agua Amarga, para ver el proceso de transformar el agua del mar en agua consumible.

Nota: los participantes deberán acudir con vehículo propio al punto de encuentro o hacer uso del transporte público.

Jueves 25 de abril de 10:00 a 13:00 h



# ACTIVIDADES ABRIL EN CERCA

## ALI, ASISTENTE VIRTUAL DEL AYUNTAMIENTO DE ALICANTE

Aprende a usar, Ali, el asistente virtual del Ayuntamiento de Alicante, para que te ayude a encontrar información o a realizar cualquier trámite que necesites relacionado con el ayuntamiento.

Lunes 15 y 22 de abril de 10:00 a 11:30 h



## APLICACIÓN GVA-SALUT

Curso para aprender el manejo de la aplicación de la Consellería de Sanitat: aprender a pedir cita previa con tu médico, descargar los justificantes, consultar tus tratamientos, etc.

Viernes 19 de abril de 11:00 a 13:00 h

## USO CERTIFICADO DIGITAL

Aprenderemos a relacionarnos con la Administración a través del certificado o la firma digital para realizar trámites con Hacienda, solicitud de Citas Médicas, etc...

Viernes 26 de abril de 10:00 a 11:30 h



# ACTIVIDADES ABRIL EN CERCA

## BANCO DE ESPAÑA

Impartido por un especialista del Banco de España en Alicante  
Charla: **“Aprendemos a planificar nuestras finanzas personales”**

Viernes 19 de 9:30 a 11:00 h



## NUESTRA COCINA

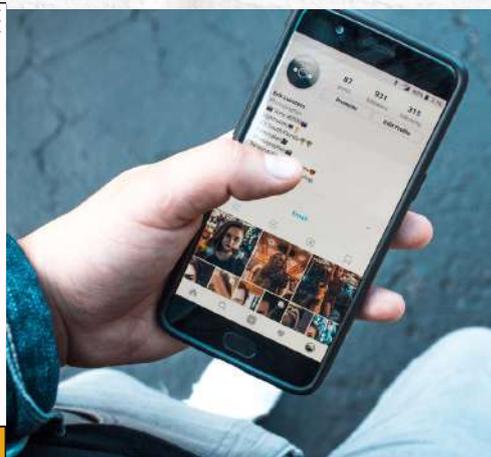
Taller de elaboración de recetas tradicionales de la Dieta Mediterránea por cocineros aficionados a la cocina.

Viernes 19 de abril de 11:00 a 13:00 h

## MANEJO DEL MÓVIL

Impartido por SECOT  
Curso de dos sesiones de tres horas cada sesión, (lunes y martes) para conocer el funcionamiento del móvil, descarga de aplicaciones de uso común (whatsapp, correo electrónico, compras, etc)

22 y 23 de abril de 10:00 a 13:00 h



## CAMBIO CLIMÁTICO

Charla para conocer la situación con respecto al cambio climático, cuantificando lo que estamos contaminando. Conocer para actuar.

Viernes 26 de abril de 10:00 a 11:30 h

# 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)

# INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

## 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.msccbs.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](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/>



**CENTRO EDUCATIVO  
DE RECURSOS DE CONSUMO  
ALICANTE**

## **CÓDIGO DE ACCESO PARA MÓVILES**



## **DIRECCIONES CERCA**

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

**Web:** <https://cerca.alicante.es>

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

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

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

**YouTube:** <https://www.youtube.com/cercalicante>

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

**Teléfono:** 96 514 52 94



**Si tienes alguna propuesta, comentario o sugerencia escríbenos a:**  
[cerca@alicante.es](mailto:cerca@alicante.es)