



Septiembre 2018 a Junio 2019

Guía de  
Actividades Educativas  
Para Asociaciones y  
Colectivos

Centro Recursos de Consumo  
Concejalía de Comercio, Hostelería, Consumo y Mercados

Organizado por:



Uno de los derechos de los consumidores, reconocidos por la Ley 1/2011 de la Generalitat Valenciana, por la que se aprueba el Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Comunidad Valenciana, es el derecho a la educación y formación en materia de consumo, que permita al consumidor conocer sus derechos y obligaciones y la manera de ejercerlos con responsabilidad.

El Excmo. Ayuntamiento de Alicante, garantiza este derecho de los consumidores con los servicios que presta el Centro de Recursos de Consumo, que es un centro permanente de formación y educación del consumidor, donde se atienden a distintos colectivos, desde los jóvenes consumidores a través de sus centros escolares, hasta los consumidores de la tercera edad, pasando por colectivos desfavorecidos, asociaciones de consumidores, de comerciantes, etc.

La guía de actividades educativas de consumo para Asociaciones y Colectivos, que aquí se presenta, pretende ofrecer a los consumidores, a través de las distintas asociaciones y colectivos que los representan, numerosos talleres de formación en materia de consumo, así como el uso de las instalaciones del Centro de Recursos de Consumo, para que el consumidor esté más formado y puede ejercer sus derechos con mayor responsabilidad.

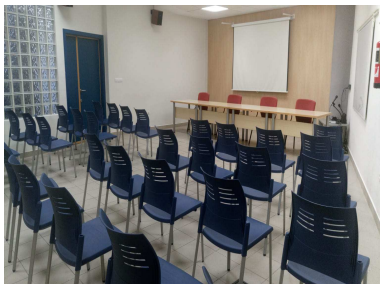
Las distintas actividades abarcan desde los derechos y deberes de los consumidores, buenos hábitos de consumo saludable, uso correcto de las nuevas tecnologías y la incidencia del consumo en nuestra salud, presentados en diferentes formatos: talleres, conferencias, visitas, prácticas, cursos, cesión de instalaciones, etc., estando a disposición de las distintas asociaciones interesadas que pueden solicitar las actividades descritas, eligiendo el día y lugar para desarrollarlas, así como proponer cualquier tema relacionado con el consumo.

**CESIÓN DE INSTALACIONES  
DEL CENTRO DE RECURSOS DE CONSUMO  
C/ Calderón de la Barca, esquina C/ Balmes s/n. MERCADO CENTRAL DE ALICANTE  
Días disponibles: lunes a viernes  
Horario: a convenir**

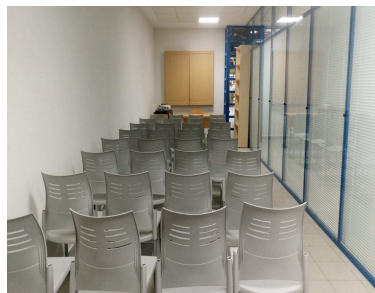
El **Centro de Recursos de Consumo** es el lugar donde consumidores, comerciantes, empresarios y cualquier colectivo de ciudadanos en general puede utilizar sus instalaciones para presentación de proyectos, exposiciones, realización de conferencias, talleres, cursos, etc. relacionados con la protección de los derechos de los consumidores y las actividades de promoción comercial.

## INSTALACIONES:

### Aulas-Conferencias.



El centro dispone de dos aulas con una capacidad, cada una de ellas, para 40 personas, equipadas con recursos didácticos multimedia (proyector, diapositivas, transparencias, proyector de opacos, pantalla táctil, vídeo, DVD, etc.) para poder desarrollar conferencias, cursos, jornadas, etc. relacionadas con las áreas temáticas del centro o con cualquier otro tema de consumo, comercio o alguna actividad relacionada.



### Aula-Taller

Aula-taller dedicada a actividades formativas prácticas (manualidades, reciclaje, cocina básica, etc.) dotada de mesas de trabajo, fregadero, pizarras, lejas y orientada a todo tipo de actividades formativas que requieran un uso y manipulación de materiales de una manera muy práctica.



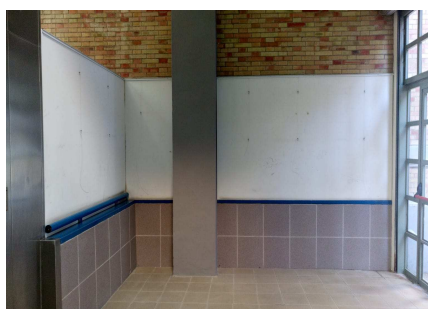
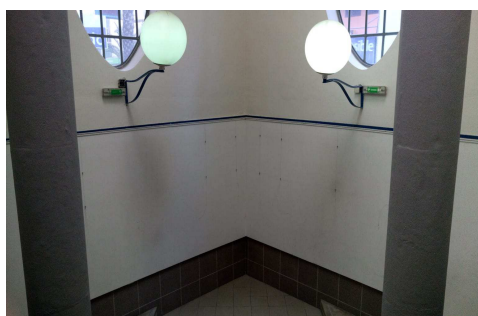
## Aula de informática

Espacio dedicado a las nuevas tecnologías, con 12 ordenadores conectados a internet, pantalla de proyección, proyector y toda lo necesario para desarrollar cursos de informática relacionados con el comercio, consumo y salud.



## Sala de exposiciones

Sala dedicada a acoger exposiciones formativas o artísticas sobre cualquier tema relacionado con el mundo del consumo y el comercio.



## Sala Multiusos

Espacio amplio y versátil con paneles para distintas capacidades, donde desarrollar talleres didácticos, cursos, charlas, conferencias, y cualquier actividad formativa relacionadas con consumo, comercio o sanidad.





## La cocina

Espacio didáctico dotado de todos los elementos necesarios para dar formación y talleres sobre alimentación saludable, cocina, nutrición, etc. Dotado de 2 hornos, microondas, frigorífico-congelador, lavavajillas, placa de inducción, pequeño electrodoméstico, así como menaje y vajilla.



### PROGRAMA FORMATIVO “DERECHOS Y DEBERES DE LOS CONSUMIDORES”

Lugar de impartición: Centro de Recursos de Consumo o lugar proporcionado por el colectivo solicitante

Días disponibles: lunes a viernes

Horario: a convenir

El Centro de Recursos de Consumo, junto con la **Federación Lucentum**, nos presentan estas charlas-debates dirigidas a los colectivos de la ciudad, para que conozcan sus derechos como consumidores y el uso seguro de determinados productos y servicios. **Además de las charlas ofrecidas, se podrán plantear cualquier charla sobre consumo que interese al colectivo.**

- **Se pueden organizar cursos con una sesión a la semana con varias de las actividades propuestas: ejemplo: Día 1: Charla aprende a reclamar, Día 2: Charla conoce los recibos, Día 3: telefonía móvil, día 4: Charla derechos de los consumidores en los contratos de banca.**

### Aprende a reclamar



Conocer los derechos que tenemos como consumidores, así como los mecanismos para poner una reclamación en caso de un conflicto de consumo. Charla-coloquio con ejemplos reales de actuaciones de la OMIC, y consulta de casos de los asistentes.

### Conoce los recibos de Luz, Agua, Gas....

Aprender a leer los recibos de los servicios básicos del hogar. Por qué conceptos pagamos, como podemos abaratar nuestra factura. Las distintas compañías del sector y en general conocer el funcionamiento de estos servicios esenciales y que derechos y deberes tenemos con ellos como consumidores.



### Telefonía móvil. Como actuar con las compañías operadoras.



El sector que más reclamaciones tiene, debe ser objeto de una formación específica para los consumidores. En esta charla se enseñará al consumidor como debe actuar a la hora de contratar con una compañía telefónica, que hacer en caso de disconformidad, como poner una reclamación, aprender a comparar ofertas y todas las cuestiones que preocupan a los consumidores con este sector tan demandado.

## Viajes, hostelería y turismo. Consumo en nuestro tiempo de ocio.

Conocer como contratar y cuáles son nuestros derechos en las relaciones con Agencias de Viajes, Alojamiento turístico, transportes aéreo y terrestre, restaurantes y todos aquellos servicios del sector turístico, utilizados mayoritariamente en nuestros momentos de ocio. Como actuar en caso de reclamaciones.



## Derechos de los consumidores en los contratos con la banca

Todo lo que necesitamos saber en nuestras relaciones con la Banca, (tarjetas, cajeros, cuentas corrientes, préstamos, hipotecas, productos financieros, etc.), así como los derechos que tenemos y podemos exigir como usuarios de servicios y productos bancarios.

## Comunidades de propietarios

Conocer la Ley de propiedad horizontal y todas las normas que regulan las relaciones entre los vecinos en las comunidades de propietarios. Derechos y obligaciones de los mismos. Órganos de gobierno, acuerdos, etc.



## Prestadores de servicios (S.A.T electrodomésticos, tintorerías, reparaciones automóvil, etc.)



Como actuar cuando acudimos a reparar un automóvil, o cuando dejamos una prenda en la tintorería, o cuando viene un técnico a repararnos un electrodoméstico. Conocer nuestros derechos en este tipo de servicios y saber qué hacer en caso de reclamaciones.

### **PROGRAMA FORMATIVO “HÁBITOS DE VIDA SALUDABLE”**

**Lugar de impartición: Centro de Recursos de Consumo o lugar proporcionado por el colectivo solicitante**

**Días disponibles: lunes a viernes**

**Horario: a convenir**

El Centro de Recursos de Consumo, junto con la **Asociación para la difusión educativa de la nutrición y salud (ADENS)**, nos presentan estas charlas, cursos y visitas dirigidas a la población en general, para fomentar los hábitos de vida saludable y consumir de una manera más beneficiosa para nuestra salud.

**Además de las actividades ofrecidas, se podrán plantear cualquiera sobre hábitos de vida saludable que interese al colectivo.**

- **Se pueden organizar cursos con una o dos sesiones a la semana con dos o tres de las actividades propuestas, junto con una visita: ejemplo: Día 1: Charla Hábitos saludables en familia, Día 2: 1ª sesión curso cocina, Día 3: ejercicio básico y autónomo, día 4: 2ª sesión curso cocina, día 5: Visita a convenir, día 6: 2ª sesión ejercicio básico y autónomo, día 7: 3ª sesión curso cocina, día 8 3ª sesión ejercicio básico y autónomo.**

## Nutrición y dieta equilibrada

Un planteamiento general de los que significa la nutrición, los beneficios de los alimentos, la importancia de “comer bien” y cómo repercute en nuestra salud. Una charla-coloquio sobre todas las preguntas, respuestas y mitos en torno al mundo de la alimentación y con una parte práctica en cuanto a la toma de peso y medidas de cada uno de los asistentes que lo quieran hacer y recomendaciones particularizadas para cada uno de ellos.



## Etiquetado de alimentos. Información nutricional.



Aprender a leer las etiquetas de los productos de alimentación. Conocer los datos obligatorios que debe contener las etiquetas. Leer la información nutricional de determinados alimentos y comparar con los supuestos beneficios que la publicidad del producto realiza.

## Hábitos saludables en familia.



Consiste en Charlas-debates dirigidos a los padres y madres y a los hijos e hijas, para que conozcan la importancia que tiene en la salud unos buenos hábitos de vida saludable en la familia, desde la alimentación y el ejercicio físico como pilares fundamentales, pasado por la higiene corporal, el buen uso de las nuevas tecnologías, la prevención de accidentes y las buenas conductas en el hogar.

## Cocina saludable.

Curso de 3 o 5 sesiones donde se introducirá a los participantes en el mundo de la cocina desde el punto de vista de la utilización de ingredientes saludables, saber realizar la compra de ingredientes (compra en el Mercado Central), los tipos de cocinado más saludables y breves nociones de nutrición con trucos para llevar una dieta equilibrada.

**\* Este curso tiene un coste para la compra de ingredientes.**



## Ejercicio básico y autónomo.

Curso de 3 sesiones donde se hablará de la importancia del ejercicio físico para llevar una vida saludable, con parte práctica con ejercicios y rutinas para los participantes, para que puedan desarrollarlos posteriormente en su casa. Ejercicios adaptados según la edad de los participantes.



## PROGRAMA FORMATIVO “NUEVAS TECNOLOGÍAS Y PUBLICIDAD”

Lugar de impartición: Centro de Recursos de Consumo o lugar proporcionado por el colectivo solicitante

Días disponibles: lunes a viernes

Horario: a convenir

El Centro de Recursos de Consumo, junto con la **Asociación de Telespectadores y Radioyentes de la Comunidad Valenciana (ATR)**, nos presentan estas charlas y cursos dirigidos a la población en general, para aprender a hacer un buen uso de las nuevas tecnologías. **Además de las actividades ofrecidas, se podrán plantear cualquiera sobre nuevas tecnologías y publicidad que interese al colectivo.**

### Curso básico de informática para consumidores



Dirigido, sobretodo, a personas mayores, que no han manejado nunca un ordenador, y por tanto no tienen acceso a las ventajas que nos ofrecen desde el punto de vista del consumidor (compras por internet, servicios de la administración, relaciones personales, etc.). El curso consta de 5 sesiones donde se aprenderán conceptos básicos de uso de un ordenador, para que el usuario sea capaz de navegar por internet y utilizar los servicios para los consumidores.

### Curso básico de móviles para consumidores

Dirigido, sobretodo, a personas mayores, para que sepan sacarle mayor rendimiento al teléfono móvil y puedan tener acceso a las ventajas que nos ofrecen distintas aplicaciones (App), desde el punto de vista del consumidor. El curso consta de 3 sesiones donde se aprenderán conceptos básicos de uso del teléfono móvil y aplicaciones para navegar por internet, charlas con familiares y amigos y uso de las redes sociales.

### Compras seguras en la red

Charla práctica y amena donde se abordarán todos los temas que afectan a las compras que se realizan por la red. Conocer los derechos que tenemos en las compras que realizamos, aprender a distinguir páginas seguras, consejos para realizar compras seguras, y todos aquellos temas que nos preocupan a la hora de realizar una compra en Internet.



### Uso seguro de redes sociales por nuestros jóvenes

Charla dirigida a Padres/Abuelos/Cuidadores y a niños y niñas, sobre el uso de las redes sociales, desde el punto de vista de la seguridad, para evitar situaciones de riesgo y desde el punto de vista de las adicciones, para ver la influencia que tienen las mismas en las conductas de los más jóvenes, así como consejos para un uso adecuado y seguro de las redes sociales.

### Publicidad en los medios (TV, Internet, redes sociales, etc.)

Charla formativa sobre la influencia de la publicidad en la decisiones de los consumidores, y como se utiliza la misma en los distintos medios de comunicación (TV, Internet y redes sociales).





El Centro de Recursos de Consumo, junto con la **Asociación de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios, “Lucentum”**, nos presentan estas charlas, cursos y visitas dirigidas a la población en general, que relacionan consumo, ocio y salud, de manera que aprenderemos a consumir y utilizar nuestro ocio de una manera más saludable. **Además de las actividades ofrecidas, se podrán plantear cualquiera sobre consumo, ocio y salud que interese al colectivo.**

*\*Se pueden organizar cursos con una o dos sesiones a la semana con varias de las actividades propuestas, junto con una visita: ejemplo: Día 1: Charlas sobre salud, Día 2: 1ª sesión curso cocina relacionado con la charla anterior, Día 3: 1ª sesión ejercita la memoria, Día 4: Visita a convenir, Día 5: 2ª sesión ejercicio memoria, Día 6: Charla sobre salud, Día 7: 2ª sesión curso cocina relacionado con la charla anterior, Día 8: 3ª sesión ejercita la memoria.*

### Consejos básicos sobre consumo

Charla-coloquio sobre consejos y trucos para ser un consumidor responsable y formado, de manera que se sepa actuar ante cualquier conflicto de consumo y sobretodo se sepa resolver situaciones donde se puedan vulnerar nuestros derechos. Casos prácticos sobre situaciones cotidianas de consumo.

### Habilidades emocionales para consumidores



Charla-Coloquio sobre las habilidades emocionales y sociales que tiene que tener un buen consumidor, en las relaciones con los vendedores en el acto de la compra, o con los prestadores de servicios, como actuar ante la publicidad y ante las compras por Internet, en definitiva obtener un buen reciclaje emocional y plantearnos si nuestra sociedad es de consumo o consumismo, para actuar como consumidores responsables.

### Ejercita la memoria

Hoy en día la expresión “mens sana in corpore sano” cobra un gran sentido. La aparición de las nuevas tecnologías nos ha facilitado la vida, pero también nos ha adormecido mentalmente. Por eso, es fundamental que de la misma forma que rendimos culto al cuerpo, hagamos lo propio con nuestra memoria para llevar una vida saludable. Curso trimestral (10-12 sesiones), donde una vez a la semana se realizarán trabajos, tanto en papel como con el ordenador, para ejercitar nuestra memoria, mediante ejercicios de memoria visual, repeticiones, ejercicios matemáticos sencillos, etc.



### Envejecimiento activo

La definición de envejecimiento activo por la Organización Mundial de la Salud es la siguiente: “proceso por el que se optimizan las oportunidades de bienestar físico, social y mental durante toda la vida, con el objetivo de ampliar la esperanza de vida saludable, la productividad y la calidad de vida en la vejez”. Y todo ello se realiza manteniendo unos hábitos de vida saludable basado en hacer ejercicio, llevar una alimentación adecuada, permanecer en contacto con la naturaleza, cuidar mucho la salud, mantener buenas relaciones sociales y familiares, desarrollar una ocupación.



## Recicla y decora

Curso de 5 sesiones. Una parte muy importante del consumo, son las consecuencias medioambientales de su abuso, de manera que cada vez tenemos más objetos que hemos adquirido y que una vez que ya no los queremos debemos saber qué hacer con ellos. Reducir, reciclar y reutilizar son los valores que debemos tener en cuenta y en este curso lo que haremos es reutilizar objetos para darles otros usos.



## Consumo y salud. Buen uso de los medicamentos



El medicamento es un producto indispensable que mejora nuestra calidad de vida, permitiendo prevenir, diagnosticar, tratar o curar enfermedades. Sin embargo, si no se hace un uso responsable del mismo, podría tener consecuencias negativas para la salud. En esta charla-coloquio se darán una serie de consejos para hacer un buen uso del mismo, además de dar recomendaciones sobre una

alimentación saludable y como llevar a cabo la dieta mediterránea.

## Charlas sobre salud



Charlas-Coloquios, o talleres prácticos sobre cualquier tema de salud que preocupe al colectivo, por ejemplo: primeros auxilios, intolerancias alimenticias, cuidados médicos, alimentación según las enfermedades, prevención de accidentes en el hogar, consejos de salud según la estación del año, etc...en definitiva cualquier tema que se quiera abordar desde el punto de vista del cuidado de la salud.

## Cocina y salud

Cursos o sesiones sobre la relación entre la alimentación y la salud, con talleres prácticos de cocina enfocada al tratamiento de determinadas enfermedades: Cocina para diabéticos, Cocina y cuidado del corazón, cocina para mayores, etc.

\* **Este curso tiene un coste para la compra de ingredientes.**



## VISITAS GUIADAS A EMPRESAS O SERVICIOS PARA CONOCER EL FUNCIONAMIENTO DE LOS MISMOS

Con estas visitas se pretende dar a conocer a los consumidores de Alicante, el funcionamiento de empresas importantes de alimentación o servicios, con sus controles de calidad, servicio de atención al cliente, etc., para conocer desde dentro como gestionan estos importantes servicios para el ciudadano. Consiste en la visita a las instalaciones de las empresas donde nos informan del funcionamiento de la misma.

### Visita al aeropuerto



Visita al aeropuerto de Alicante-Elche, para conocer cómo actuar como pasajeros, desde los paneles de información, mostradores de facturación, control de policía, embarque, etc., guiado por personal de AENA, con atención especializada, y especialmente en cuanto a los derechos como pasajeros.

### Visita a la empresa de autobuses urbanos de alicante

Que los consumidores conozcan el funcionamiento de la empresa de transporte urbano de la ciudad, sus derechos como pasajeros, paradas, itinerarios, precios, bonos, etc., así como conocer la sala de control de tráfico, donde se controla las frecuencias, averías, incidencias, etc. de la flota de autobuses.



### Visita a Mercalicante



Que los consumidores conozcan el funcionamiento de empresas mayoristas de alimentación, así como la infraestructura de Logística de Mercalicante para ofrecer estos servicios y garantizar la distribución de alimentos entre los ciudadanos. Visita al mercado mayorista de frutas y verduras.

### Visita a la Lonja de Pescado

Visita a las instalaciones de la nueva Lonja de Pescado de Alicante, para conocer cómo llegan los pescados desde el mar a nuestros hogares, desde el desembarco del mismo, la subasta para la compra por los minoristas y su posterior distribución. Promoción de los pescados del mediterráneo como parte fundamental de nuestra dieta.





## Visita al telemando de aguas de alicante



Que los consumidores conozcan cómo llega el agua a nuestros hogares, conociendo el funcionamiento de la empresa suministradora del agua y visitando la sala del telemando, donde se controla desde los pozos a nuestros hogares, la calidad del agua, la presión, el ciclo de la misma, la red de alcantarillado, etc.

## Visita a supermercado (Carrefour Gran Vía)



Visita a un supermercado para que los consumidores conozcan su funcionamiento, desde la recepción de las mercancías, etiquetado de precios, colocación en el punto de venta, estrategias de publicidad, rotación de los productos, etc.

## Visita a empresa de alimentación (Helados Alacant)

Con esta visita el consumidor conocerá como se elabora un alimento, que controles de calidad debe pasar en cuanto a la seguridad alimentaria, el etiquetado de los alimentos, distribución para su comercialización, etc.

## Visita a la empresa UTE ALICANTE

### - Visita al CETRA (Centro de tratamiento de residuos)

Mediante una visita guiada por las instalaciones del Centro de tratamiento de residuos, pueden conocer cuáles son los procesos de tratamiento de los distintos residuos que tiramos a nuestro cubo de basura. Con esta visita también se conocerán los distintos materiales que componen nuestros residuos: cartón, envases, plástico film, metales, aluminio), materia orgánica, etc. Y también se acercaran los visitantes a los tratamientos de recuperación de materiales: separación óptica, compostaje, obtención de energía verde.

### - Visita al Ecoparque / Ecopunto

A través de una visita guiada por las instalaciones del ecoparque/ecopunto, pueden comprobar cómo se realiza la recogida de “residuos especiales”: disolventes, pinturas, baterías, aerosoles, aparatos eléctricos y electrónicos, etc.

**El transporte hasta el lugar de las visitas correrá por cuenta del colectivo,  
Si bien el CRC puede gestionar la contratación del mismo.**

## **INFORMACIÓN Y SOLICITUD DE ACTIVIDADES**

**Centro de Recursos de Consumo  
C/ Calderón de la Barca, esquina C/ Balmes, s/n  
(dentro del Mercado Central de Alicante)**

**Concejalía de Comercio, Hostelería, Mercados y Consumo**

**Teléfono: 96 514 52 94**

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

**[www.alicante.es/crc](http://www.alicante.es/crc)**