

¿COMO PROTEGERSE DE LAS ESTAFAS ONLINE?

INFORME

La Comunitat Valenciana
recicló 60 envases de
vidrio por persona

CAMPAÑA

La calidad de los
servicios de taxi y VTC

#consumillor

AMB LA UNIÓN FEM CAMÍ

Revista de la Unión de Consumidores de la Comunitat Valenciana

Plaza Barón de Cortes, s/n.
(Mercado de Ruzafa) 2º piso
46006 VALENCIA
96 373 71 61 / 96 373 71 09 / 96 395 20 99
info@uniondeconsumidores.org
www.uniondeconsumidores.org

Consejo Directivo

Encarna Portal Soto
Sigfrido Orts Miralles
Vicente Inglada Alcaide
Isabel Dolz Muñoz
Cecilio Nieto Cánovas
M^a José López Ródenas
Francisco Rodríguez Baixauli

Asesoría Jurídica

Laura Ribera Francés

Diseño y maquetación

Jorge Barrantes Pulido
@jorge_barran

Depósito Legal

V-588-2009

La revista editada por la Unión de Consumidores de la Comunitat Valenciana no admite publicidad comercial.

La Unión de Consumidores de la Comunitat Valenciana no suscribe necesariamente las opiniones expresadas en las colaboraciones de esta revista.

Publicación de distribución gratuita.

ABRIL - JUNIO 2026
Nº 77

Con el apoyo de:



ÍNDICE



P. 4
EDITORIAL



P. 5
TAXI Y VTC: LA CIUDADANÍA APUESTA POR LA CONVIVENCIA Y RECLAMA UN TRANSPORTE MÁS ACCESIBLE



P. 7
LOS CIUDADANOS DE LA COMUNITAT VALENCIANA DEPOSITARON 60 ENVASES DE VIDRIO PER CÁPITA EN 2025



P. 11
CIBERSEGURIDAD Y CONSUMO: CÓMO PROTEGERSE DE LAS ESTAFAS ONLINE



P. 15
LA DEVOLUCIÓN DE LAS ENTRADAS TRAS LA CANCELACIÓN DEL FESTIVAL DE LES ARTS



P. 17
RECORTES DE PRENSA



P. 19
OFICINAS GESTIONADAS POR LA UNIÓN DE CONSUMIDORES



P. 21
ASESORIA JURÍDICA

Consumir con confianza, vivir con responsabilidad

La información es una de las herramientas más poderosas que tenemos como personas consumidoras. En un entorno que cambia con rapidez —marcado por la transformación digital, los desafíos medioambientales y la evolución de los servicios que utilizamos cada día— estar bien informados nos permite tomar decisiones más seguras, responsables y conscientes.

En este número de nuestra revista abordamos cuestiones que afectan directamente a la vida cotidiana de la ciudadanía de la Comunitat Valenciana. La ciberseguridad se ha convertido en una prioridad. Las estafas digitales son cada vez más sofisticadas y pueden llegar a cualquiera a través del teléfono móvil, el correo electrónico o las redes sociales. Por ello, ofrecemos un artículo práctico con recomendaciones para identificar fraudes, proteger nuestros datos personales y actuar con rapidez si somos víctimas de un intento de estafa.

También ponemos el foco en el reciclaje de vidrio, un gesto sencillo que tiene un gran impacto colectivo. Analizamos los datos de reciclaje de 2025 en la Comunitat Valenciana, los avances alcanzados y los beneficios ambientales y económicos que supone separar correctamente los envases de vidrio. Cada botella o tarro que depositamos en el contenedor verde contribuye a reducir emisiones, ahorrar materias primas y avanzar hacia un modelo de consumo más sostenible.

La actualidad también nos lleva a reflexionar sobre la cancelación del Festival de les Arts, un acontecimiento con repercusión cultural, social y económica para Valencia. Más allá de la noticia, analizamos qué implicaciones tiene para las personas consumidoras, especialmente en aspectos como la compra de entradas, los derechos de reembolso y la información que deben recibir quienes se han visto afectados.

Por último, presentamos las conclusiones de una encuesta sobre la movilidad en nuestra comunidad, centrada en los hábitos de uso, el nivel de satisfacción y las expectativas de la ciudadanía respecto al servicio de taxi y los vehículos de transporte con conductor (VTC). Escuchar la opinión de las personas usuarias es fundamental para avanzar hacia un sistema de transporte más accesible, eficiente y adaptado a las necesidades reales de la población.

Nuestro compromiso sigue siendo ofrecer información útil, rigurosa y cercana, que ayude a ejercer los derechos de las personas consumidoras y fomente un consumo responsable. Porque una ciudadanía informada es también una ciudadanía más protegida, más sostenible y con mayor capacidad para participar en la mejora de los servicios y del entorno en el que vive.

Taxi y VTC: la ciudadanía apuesta por la convivencia y reclama un transporte más accesible

La movilidad urbana está viviendo una profunda transformación. La irrupción de los vehículos de transporte con conductor (VTC) ha cambiado la forma de desplazarse por las ciudades y ha abierto un intenso debate sobre cómo debe organizarse el transporte de viajeros. Sin embargo, más allá de las posiciones enfrentadas entre los distintos sectores, las personas usuarias parecen tener clara cuál es su prioridad: disponer de un servicio accesible, suficiente y adaptado a sus necesidades.

Así lo pone de manifiesto la encuesta “**La calidad de los servicios del taxi y VTC**”, realizada por la Unión de Consumidores de la Comunitat Valenciana, que analiza los hábitos de uso, el nivel de satisfacción y las expectativas de la ciudadanía respecto a ambos modelos de transporte.

Los resultados muestran que el uso de estos servicios forma ya parte de la movilidad cotidiana de una parte importante de la población. Casi siete de cada diez personas encuestadas (68,8 %) utilizan el taxi o los VTC de manera ocasional, mientras que cerca del 19 % recurre a ellos con frecuencia semanal o incluso diaria.

En términos generales, la percepción sobre la disponibilidad del servicio es positiva: un 35 % considera que la oferta es adecuada y un 43,8 % la califica como suficiente. No obstante, esta valoración cambia cuando aumenta la demanda. Los problemas para encontrar un vehículo se concentran especialmente durante los días de lluvia o condiciones meteorológicas adversas (36,3 %), las horas punta (35 %), el horario nocturno (30 %) y la celebración de grandes eventos (28,7 %). Son precisamente estos momentos los que ponen de relieve la necesidad de reforzar la capacidad de respuesta del sistema de transporte urbano.

Uno de los aspectos más relevantes de la encuesta es el amplio respaldo a la convivencia entre ambos modelos. Lejos de plantear el debate en términos de exclusión, el 61,3 % de las personas consultadas considera que taxis y VTC deben coexistir en las ciudades. Además, seis de cada diez creen que ambos servicios deberían operar bajo un marco regulatorio común que garantice unas reglas de competencia homogéneas.



En cuanto al futuro del sector, las opiniones reflejan diferentes sensibilidades. Un 35 % de la ciudadanía considera que debería reducirse la presencia de los VTC, una posición que encuentra mayor apoyo entre las personas de más edad, para quienes las aplicaciones móviles pueden representar una barrera de acceso. Por el contrario, un 25 % apuesta por ampliar la oferta de VTC, especialmente en municipios alejados de los grandes núcleos urbanos o en zonas donde el transporte es más limitado. Entre ambas posiciones, un 27,5 % prefiere mantener el modelo actual.

Más allá del debate sobre el número de licencias o el reparto del mercado, las personas usuarias centran sus preocupaciones en la calidad del servicio. En el caso del taxi, las principales carencias identificadas son el precio (37,2 %), el nivel de digitalización (32,1 %) y la disponibilidad (28,2 %). La mejora más demandada es poder conocer el coste aproximado del trayecto antes de iniciarlo, una medida respaldada por el 57,7 % de quienes participaron en la encuesta.

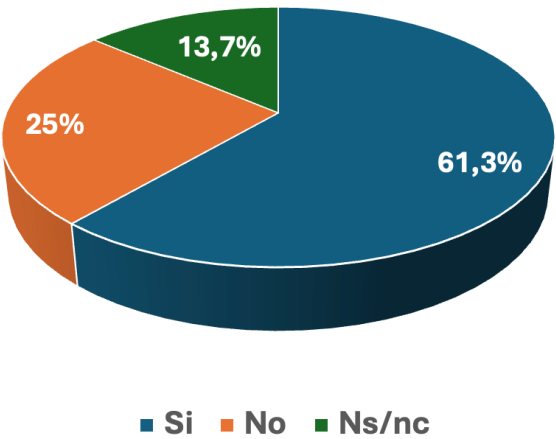
Los VTC tampoco escapan a las críticas. El precio vuelve a aparecer como el principal aspecto a mejorar (38 %), seguido de la disponibilidad (25,3 %). Además, una de las principales demandas consiste en adaptar mejor la oferta de vehículos a las necesidades reales de cada ciudad para evitar tanto la escasez en determinados momentos como una oferta desajustada.

Con este diagnóstico, la organización ha solicitado una reunión con la Conselleria de Medio Ambiente, Infraestructuras, Territorio y de la Recuperación para trasladar las demandas de las personas consumidoras en materia de movilidad y accesibilidad. La petición cobra especial relevancia ante el anuncio de una futura reforma normativa que, según la entidad, debería contar con la participación de las organizaciones sociales y de consumidores.

La encuesta pone de relieve que el verdadero debate no se limita a elegir entre taxi o VTC. Lo que la ciudadanía demanda es un sistema de transporte urbano capaz de responder a las necesidades actuales: con suficiente oferta, precios transparentes, mayor digitalización, igualdad de oportunidades para todos los usuarios y una regulación que sitúe en el centro el interés general.

En un contexto de ciudades cada vez más dinámicas y con nuevas formas de movilidad, la convivencia entre ambos modelos aparece, para una amplia mayoría de la población, como la vía más razonable para avanzar hacia un transporte más eficiente, accesible y adaptado al siglo XXI.

Convivencia de taxis y VTC



“Las personas usuarias priorizan un transporte más accesible, competitivo y adaptado a las nuevas necesidades digitales, sin renunciar a los sistemas tradicionales que eviten la brecha digital. Reclaman, en definitiva, una mejor cobertura y una mayor transparencia en el servicio”.

Los ciudadanos de la Comunitat Valenciana depositaron 60 envases de vidrio per cápita en los contenedores verdes en 2025

En 2025, cada ciudadano valenciano depositó en el contenedor verde 17,5 kg de envases de vidrio cifra que posiciona al territorio ligeramente por debajo de la media estatal (20 kg/hab. y 68 envases por persona).

Por provincias, Alicante lideró la aportación ciudadana a la recogida selectiva de envases de vidrio en la Comunitat Valenciana con 22,8 Kg/hab., seguida de Valencia (13,9 Kg/hab.) y Castellón (12,6 Kg/hab.), que se sitúa a la cola en la región.



Ecovidrio, el único SCRAP especializado en vidrio que gestiona sobre el terreno la recogida selectiva y da respuesta a la sostenibilidad de los envases de vidrio desde el origen, ha dado a conocer los resultados de reciclaje de envases de vidrio en la Comunitat Valenciana en 2025. En el pasado ejercicio, sus ciudadanos depositaron un total de 94.854 toneladas de envases de vidrio en los contenedores verdes. Así, cada ciudadano valenciano depositó en el contenedor verde 17,5 kg de envases de vidrio (unos 60 envases por persona), cifra que posiciona al territorio ligeramente por debajo de la media estatal (20 kg/hab. y 68 envases por persona).

Por provincias, Alicante lideró la aportación ciudadana a la recogida selectiva de envases de vidrio en la Comunitat Valenciana con 22,8 Kg/hab., seguida de Valencia (13,9 Kg/hab.) y Castellón (12,6 Kg/hab.). Además de todo el vidrio depositado en los contenedores verdes, Ecovidrio recuperó, de forma complementaria, más de 21.500 toneladas de residuos de envases de vidrio que no fueron correctamente separados en origen y que pudieron recuperarse en las plantas de Residuos Urbanos de la Comunitat Valenciana, reintegrándolas así en el ciclo productivo. Esta cifra refleja los esfuerzos de Ecovidrio por identificar nuevas fórmulas que permitan aumentar las cifras de recuperación de envases de vidrio en todo el territorio.

COMUNITAT VALENCIANA

Resultados de recogida de envases de vidrio

2025

RECOGIDA SELECTIVA

94.854

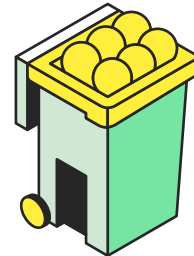
toneladas a través del contenedor verde



RECUPERACIÓN

21.587

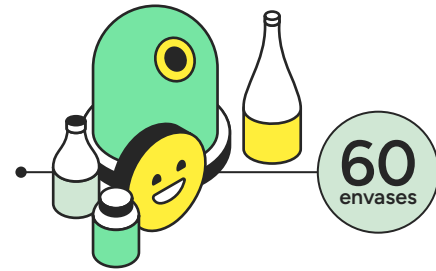
toneladas recuperadas complementariamente a través de plantas de tratamiento de residuos urbanos



Cada valenciano depositó

17,5kg

en el contenedor verde



60 envases

Media estatal 20 kg/hab.

Contenerización

En la región hay

30.129

contenedores verdes

1x

cada 180 habitantes

Media estatal 1 por cada 188 hab.

Sensibilización

Campañas

+60

de movilización social al año

Acciones a pie de calle, iniciativas dirigidas a escolares y jóvenes, además de campañas para el sector hostelero



Hostelería

Instalación



contenedores adaptados

Entrega



cubos adaptados



Colaboración con

+10.500

establecimientos hosteleros

Economía circular y cambio climático



Evitar la extracción de

140.000

toneladas de materias primas



Evitar la emisión de

67.500

toneladas de CO₂ a la atmósfera



Ahorro en consumo de

83.000

megavatios-hora de energía

EQUIVALENTE

14 veces



el peso de la Torre Eiffel

31.500 coches



retirados de la circulación durante un año

3 meses



consumo energético en los hospitales de toda Comunitat Valenciana



En palabras de Manuel Sala, gerente de Ecovidrio en la Comunitat Valenciana: “Los ciudadanos de la Comunitat Valenciana todavía tienen margen de mejorar en la recogida selectiva de envases de vidrio, ya que la aportación ciudadana al contenedor verde está por debajo de la media nacional. Por eso, seguimos trabajando de la mano de las administraciones locales para reforzar la separación en origen y desplegar iniciativas que nos permitan mejorar progresivamente los niveles de recogida selectiva. La corresponsabilidad y el compromiso compartido entre ciudadanía, ayuntamientos e industria será clave para seguir fortaleciendo el sistema”.



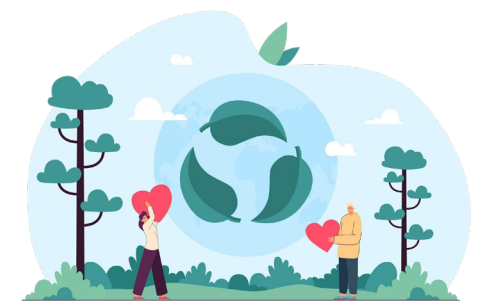
Beneficios ambientales del reciclaje de envases de vidrio en Valencia

El vidrio es un material 100 % reciclable de manera infinita y sin perder calidad, lo que convierte al sistema de recogida separada de envases de vidrio en el modelo más eficaz, eficiente y ambientalmente sostenible. Gracias al reciclaje de vidrio en la provincia de Valencia durante 2025, se ha logrado:

- Evitar la emisión de más de 67.500 toneladas de CO₂ a la atmósfera, el equivalente a las emisiones de más de 31.500 coches retirados de la circulación durante un año.
- Ahorrar más de 83.000 MWh de energía, el equivalente a tres meses de consumo eléctrico en todos los hospitales de la Comunitat Valenciana.
- Evitar la extracción de más de 140.000 toneladas de materias primas, lo que equivale a casi 14 veces el peso de la Torre Eiffel.

El mejor aliado de la hostelería

Gracias a su experiencia sobre el terreno y su afán en convertirse en el mejor aliado de la hostelería en el Estado, Ecovidrio también ha avanzado en el objetivo marcado en su estrategia EcoVares de lograr un 76% de establecimientos recicladores a finales de 2025. Así, durante el pasado año, a nivel autonómico, la entidad ha impactado a más de 10.500 establecimientos hosteleros.



La Inteligencia Artificial al servicio del reciclaje

En 2025, Ecovidrio ha afianzado su apuesta por EcoBarrios, la estrategia que tiene por objetivo acelerar el incremento de la separación selectiva de envases de vidrio en determinadas zonas del Estado con mayor potencial de crecimiento.

Gracias a sus casi 30 años operando sobre el terreno, Ecovidrio cuenta con un histórico de datos de recogida diaria por contenedor de los más de 260.000 contenedores que existen en todo el país. Sus avanzadas capacidades tecnológicas y el uso de la inteligencia artificial permiten realizar análisis por barrios para determinar aquellos de todo el territorio que tienen un mayor potencial de crecimiento en la recogida de residuos de envases de vidrio. En esos municipios se aplican medidas correctoras adaptadas a sus necesidades de contenerización y movilización ciudadana.

Además, el uso de la inteligencia artificial ha permitido a Ecovidrio desarrollar la tecnología necesaria para evitar desbordamientos en los contenedores y rutas de recogida más eficientes.

Resultados de reciclaje de envases de vidrio en España

Con una cuota de mercado de más del 98%, Ecovidrio ha alcanzado una tasa estimada de reciclaje de vidrio del 72,3 % en 2025, superando así los objetivos fijados por el Real Decreto de Envases y Residuos de Envases, que establecía una tasa de reciclado del 70% para 2025, cifra que España alcanzó hace 2 años.

En términos absolutos, durante el año pasado, la recuperación de residuos de envases de vidrio alcanzó en 2025 las 1.042.834 toneladas. Más del 90 % del total, unas 981.094 toneladas, provino de la separación en origen a través del contenedor verde, lo que pone de manifiesto la eficacia del modelo de recogida mediante este sistema. Así, la aportación ciudadana al contenedor verde registró un incremento del 0,3% respecto al año anterior en un contexto de caída estimada del consumo en torno al 2% que impacta directamente en el volumen de residuos generados y, posteriormente, recuperados.

Durante 2025, cada ciudadano depositó 20 kg de vidrio, el equivalente a 68 envases por habitante. En España se depositaron en los contenedores verdes más de 3.100 millones de envases, el equivalente a unos 9 millones de envases al día, unos 6.300 por minuto.

Por ciudades, las capitales que lideraron la aportación ciudadana al contenedor verde en nuestro país fueron San Sebastián (con 35,8 kg/hab), Pamplona (29,1 kg/hab) y Bilbao (25,1 kg/hab), ciudades en las que el consistorio ha cedido las operaciones de contenerización y recogida a Ecovidrio para su posterior tratamiento y reciclaje. A estas le siguen Palma (24,2 kg/hab), Vitoria-Gasteiz (22 kg/hab), Barcelona (21,8 kg/hab), Granada (21,5 kg/hab), Burgos (20,8 kg/hab), Segovia (20,3 kg/hab) y Santander (19,9 kg/hab); con una aportación ciudadana por encima de la media nacional.

Sobre Ecovidrio

Ecovidrio es el único SCRAP especializado que gestiona sobre el terreno la recogida selectiva y da respuesta a la sostenibilidad de los envases de vidrio desde el origen. Desde 1997, tras la aprobación de la Ley de Envases y Residuos de Envases y el arranque de sus operaciones en 1998, Ecovidrio trabaja para hacer realidad la transformación de nuestros pueblos y ciudades ante los retos de la economía circular, para que el esfuerzo de empresas, administraciones y comunidades prospere gracias al conocimiento, dedicación y capacidad de innovación de la entidad.

A lo largo de más de 25 años, Ecovidrio ha diseñado un sistema de reciclaje eficaz, eficiente y sostenible; que cuenta con el compromiso y la confianza de casi 6.000 compañías envasadoras que hacen posible el reciclaje de vidrio a través del Punto Verde. Este sistema ha permitido que, hoy en día, se reciclen en España siete de cada diez envases de vidrio.

Ciberseguridad y consumo: cómo protegerse de las estafas online

La compra de productos por Internet, la banca digital, las aplicaciones móviles o las redes sociales forman ya parte de nuestra vida cotidiana.

Estas herramientas nos ofrecen comodidad y rapidez, pero también han abierto la puerta a nuevas formas de fraude que afectan cada vez a más personas consumidoras. Los ciberdelincuentes utilizan técnicas cada vez más sofisticadas para conseguir datos personales, acceder a cuentas bancarias o provocar pagos fraudulentos aprovechando la confianza, la prisa o el desconocimiento de las víctimas. La buena noticia es que, en la mayoría de los casos, estas estafas pueden evitarse. Conocer cómo actúan los estafadores y adoptar unos sencillos hábitos de ciberseguridad es la mejor manera de proteger nuestro dinero y nuestra información personal.

1 CIBERESTAFAS: CONÓCELAS PARA EVITARLAS

ESTAFAS MÁS HABITUALES

- PHISHING**
Correos o mensajes que imitan a bancos o empresas para robar tus datos.
- SMISHING Y VISHING**
SMS o llamadas donde se hacen pasar por tu banco para pedirte códigos o dinero.
- FALSAS TIENDAS ONLINE**
Ofertas irresistibles. Pagas y el producto nunca llega o es diferente.
- ESTAFAS EN COMRAVENTA**
Te sacan de la plataforma para enviarte enlaces falsos y obtener tus datos.

SEÑALES DE ALERTA

- Descuentos demasiado buenos.
- Faltas de ortografía o redacción extraña.
- Piden datos bancarios o códigos de seguridad.
- Enlaces que no coinciden con la web oficial.

RECUERDA: Si algo te genera urgencia, detente. La prisa es la mejor aliada de los estafadores.

2 CINCO HÁBITOS SENCILLOS QUE AUMENTAN TU SEGURIDAD

- CONTRASEÑAS FUERTES Y DIFERENTES**
Usa contraseñas largas y únicas para cada cuenta.
- VERIFICACIÓN EN DOS PASOS**
Actívala siempre que esté disponible.
- MANTÉN TODO ACTUALIZADO**
Actualiza sistema, aplicaciones y antivirus.
- DESCARGA SOLO EN TIENDAS OFICIALES**
Usa Google Play, App Store o tiendas oficiales.
- REVISAS TUS CUENTAS**
Comprueba tus movimientos con frecuencia y detecta lo sospechoso.

CONSEJO PRÁCTICO
Nunca compartas los códigos de verificación que recibes por SMS o en tu app bancaria. Ninguna entidad los solicita.

3 COMPRA ONLINE DE FORMA SEGURA

ANTES DE PAGAR, COMPRUEBA

- ¿La web identifica claramente a la empresa?
- ¿Tiene datos de contacto y política de devoluciones?
- ¿El precio es razonable?
- ¿El pago es mediante un sistema seguro (tarjeta, PayPal, etc.)?

INTELIGENCIA ARTIFICIAL: CUIDADO

- Pueden imitar voces, crear imágenes falsas o vídeos muy realistas para engañarte.
- Si te piden dinero o datos de forma inesperada, confirma siempre por otro canal (llamando tú al número habitual).

RECUERDA SIEMPRE

- Verifica siempre antes de actuar.
- Protege tus datos y tus dispositivos.
- Desconfía de lo inesperado y lo urgente.
- Infórmate y comparte estos consejos.

TU MEJOR DEFENSA ES LA INFORMACIÓN. NAVEGA SEGURO, COMPRE TRANQUILAMENTE.

La urgencia es la principal herramienta de los estafadores.

Una de las características comunes de muchas estafas online es que intentan generar una sensación de urgencia. Un mensaje puede advertir de que nuestra cuenta bancaria será bloqueada, que un paquete no podrá entregarse o que debemos confirmar un pago inmediatamente. El objetivo es que actuemos sin pensar.

CLAVE DEL CONSUMIDOR

Si un mensaje te pide actuar de forma inmediata, detente unos segundos. La prisa es una de las principales aliadas de las estafas digitales.

Antes de pulsar un enlace o facilitar cualquier dato, conviene comprobar que el mensaje procede realmente de la entidad que dice enviarlo.

Las estafas más habituales.

Entre los fraudes más frecuentes se encuentra el **PHISHING**, una técnica mediante la cual los delincuentes envían correos electrónicos, SMS o mensajes de WhatsApp que imitan la imagen de bancos, empresas de mensajería, compañías de suministros o administraciones públicas. Estos mensajes incluyen enlaces que dirigen a páginas falsas donde solicitan contraseñas, datos bancarios o información personal.

También es cada vez más habitual el **SMISHING** (estafas mediante SMS) y el vishing, que consiste en llamadas telefónicas en las que una persona se hace pasar por el banco o por un servicio de atención al cliente para solicitar códigos de verificación o convencer a la víctima de realizar una transferencia.

Otro fraude muy extendido son las **FALSAS TIENDAS ONLINE**, páginas web que ofrecen productos muy demandados a precios irresistibles. Tras realizar el pago, el producto nunca llega o se recibe un artículo completamente diferente. Las plataformas de compraventa entre particulares tampoco están libres de riesgo. Algunos estafadores intentan sacar la conversación fuera de la aplicación y envían enlaces para realizar supuestos pagos o recibir dinero, cuando en realidad buscan obtener los datos de la tarjeta bancaria.

SEÑALES DE ALERTA

- Ofertas con descuentos demasiado buenos para ser reales.
- Mensajes con faltas de ortografía o redacción extraña.
- Solicitudes de datos bancarios o códigos de seguridad.
- Enlaces que no coinciden exactamente con la página oficial.

Cinco hábitos sencillos que aumentan tu seguridad.

1. **La ciberseguridad no requiere conocimientos técnicos.** Pequeños cambios en nuestros hábitos pueden reducir enormemente el riesgo de sufrir un fraude.
2. **Utilizar contraseñas diferentes para cada servicio** importante evita que una filtración permita acceder a varias cuentas al mismo tiempo. Además, es recomendable que sean largas, combinen distintos tipos de caracteres y no incluyan datos personales.
3. **Activar la verificación en dos pasos** añade una segunda barrera de seguridad. Aunque alguien consiga la contraseña, necesitará un código adicional para acceder a la cuenta.
4. **Mantener el móvil, el ordenador y las aplicaciones siempre actualizados** también es fundamental, ya que las actualizaciones corrigen vulnerabilidades de seguridad.
5. **Igualmente importante es descargar aplicaciones únicamente desde las tiendas oficiales y revisar con frecuencia los movimientos de nuestras cuentas bancarias** para detectar cualquier operación sospechosa.



CONSEJO PRÁCTICO

Nunca compartas por teléfono ni por mensaje los códigos de verificación que recibes por SMS o en tu aplicación bancaria. Ninguna entidad financiera los solicita.

Inteligencia artificial: las estafas son cada vez más creíbles.

La **inteligencia artificial** también está siendo utilizada para cometer fraudes. Hoy es posible generar mensajes perfectamente escritos, crear imágenes falsas o incluso imitar la voz de una persona para solicitar dinero o información.

Podemos recibir un audio aparentemente enviado por un familiar o un vídeo en redes sociales donde una persona conocida recomienda una inversión inexistente. Ante este tipo de situaciones, la mejor protección sigue siendo la misma: **verificar la información por un canal diferente antes de actuar.**



NO TE FÍES SOLO DE LO QUE VES O ESCUCHAS

Si un familiar o una empresa te pide dinero o datos personales de forma inesperada, confirma la petición llamando tú mismo al número habitual.

Comprar por Internet de forma segura.

Las compras online ofrecen muchas ventajas, pero conviene dedicar unos minutos a **comprobar que el comercio es fiable antes de realizar un pago.**

Es recomendable verificar que la página dispone de conexión segura (https), consultar los datos de identificación de la empresa, leer la política de devoluciones y utilizar métodos de pago que ofrezcan protección a la persona consumidora, como la tarjeta bancaria o plataformas reconocidas.

Desconfiar de las transferencias bancarias a vendedores desconocidos puede evitar muchos problemas.



ANTES DE PAGAR, COMPRUEBA

- ¿La web identifica claramente a la empresa?
- ¿Tiene datos de contacto y política de devoluciones?
- ¿El precio es razonable?
- ¿El pago se realiza mediante un sistema seguro?

Si alguna respuesta genera dudas, es mejor no continuar con la compra.

¿Qué hacer si has sido víctima de una estafa?

Si sospechas que has facilitado tus datos o has realizado un pago fraudulento, es importante **actuar con rapidez**. Lo primero es **contactar con la entidad bancaria** para bloquear tarjetas o cuentas si es necesario. Después conviene **cambiar las contraseñas** de las cuentas afectadas y **guardar todas las pruebas** disponibles, como mensajes, correos electrónicos o capturas de pantalla.

También es recomendable **presentar una denuncia** ante la policía, y **acudir a la oficina municipal de información al consumidor o asociación de consumidores** para realizar la correspondiente reclamación.

IMPORTANTE

Los fraudes están diseñados para engañar y cualquiera puede caer en ellos. Lo importante es reaccionar cuanto antes para minimizar los daños.

La prevención es la mejor herramienta de las personas consumidoras.

La seguridad en Internet depende tanto de la tecnología como de nuestras decisiones. Dedicar un minuto a comprobar un mensaje, una llamada o una página web puede evitar pérdidas económicas y proteger nuestra identidad digital.

Desde la Unión de Consumidores recordamos que la información y la prevención son las mejores aliadas frente a las estafas online. Mantener una actitud crítica, desconfiar de las comunicaciones inesperadas y proteger nuestros datos personales son gestos sencillos que contribuyen a disfrutar de un consumo digital más seguro.

DECÁLOGO DEL CONSUMIDOR DIGITAL

1. Desconfía de los mensajes urgentes.
2. No pulses enlaces sospechosos.
3. Comprueba siempre la dirección de la página web.
4. Utiliza contraseñas diferentes y seguras.
5. Activa la verificación en dos pasos.
6. No compartas códigos de seguridad.
7. Mantén tus dispositivos actualizados.
8. Compra solo en comercios de confianza.
9. Protege la información que compartes en redes sociales.
10. Ante cualquier duda, para, piensa y verifica



La Unión de Consumidores ha exigido la devolución íntegra de las entradas tras la cancelación del Festival de les Arts

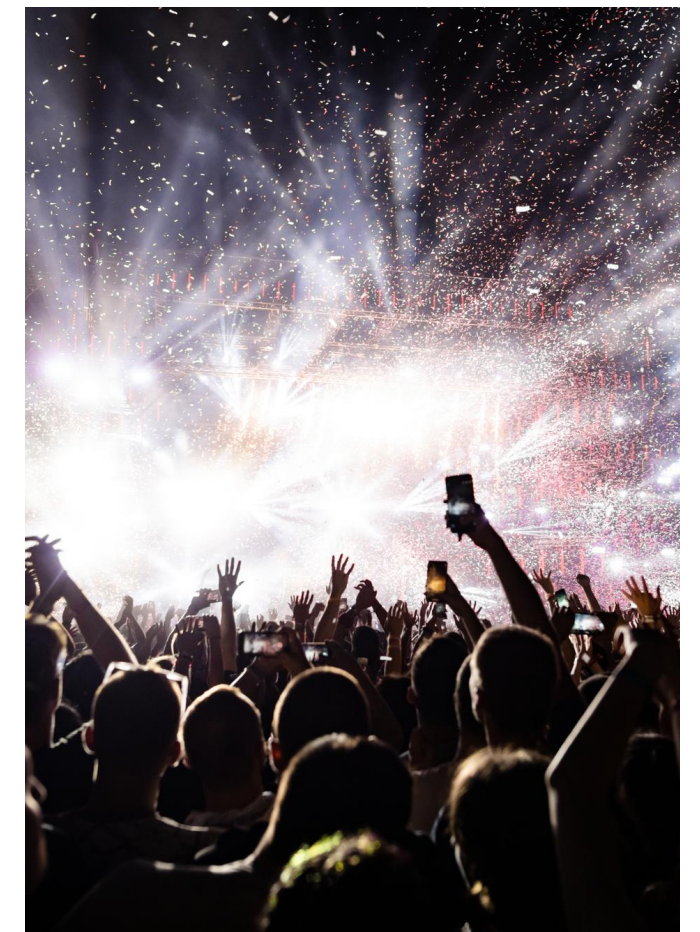
La entidad ha solicitado una reunión urgente con la Generalitat Valenciana para mejorar la protección de las personas consumidoras y usuarias.

Ha reclamado que también se reembolsen los gastos de transporte y alojamiento de los asistentes afectados.

La Unión de Consumidores de la Comunitat Valenciana ha exigido a la organización del Festival de Les Arts la devolución íntegra del importe abonado por las entradas y abonos del evento, tras la cancelación de la segunda jornada del festival y las severas incidencias registradas durante su primer día de celebración.

Aunque la promotora ha anunciado únicamente la devolución del importe correspondiente a las entradas del sábado y del 50 % de los abonos, así como el reembolso del saldo pendiente en las pulseras cashless, la organización de consumidores ha considerado que estas medidas han resultado totalmente insuficientes para compensar los perjuicios sufridos por las personas afectadas.

En este sentido, la UCCV ha defendido que las personas usuarias han tenido en todo momento el derecho a recuperar el importe completo de sus pases. Esta reclamación se ha argumentado, especialmente, tras las deficiencias denunciadas durante la primera jornada tanto por asistentes como por los propios artistas, las cuales han estado relacionadas con la deficiente calidad del sonido y las malas condiciones en las que se han desarrollado varias actuaciones.





Asimismo, la Unión de Consumidores ha reclamado que se cubran los gastos de transporte y alojamiento de las personas afectadas que se han desplazado desde otras localidades o comunidades autónomas. La entidad ha señalado que las medidas adoptadas por la organización para cumplir con las restricciones acústicas han resultado ineficaces y han perjudicado gravemente la celebración del evento en condiciones admisibles.

Francisco Rodríguez, secretario de la Unión de Consumidores, ha manifestado a este respecto: «Las personas consumidoras que han adquirido las entradas no han sido las responsables de la cancelación, y por lo tanto, no han de asumir las consecuencias de una situación que ha sido previsible y para la que los organizadores han debido buscar alternativas organizativas más eficaces».

Por otro lado, la UCCV ha solicitado una reunión urgente con la Conselleria de Emergencias e Interior de la Generalitat Valenciana. Con este encuentro, la asociación ha buscado analizar la situación generada, encontrar soluciones para los miles de afectados y trasladar una propuesta de modificación de la normativa autonómica para reforzar la protección de la ciudadanía ante estos escenarios.



Recomendaciones para las personas afectadas

La Unión de Consumidores ha recomendado a todas las personas afectadas que hayan sufrido esta situación que **soliciten cuanto antes la devolución íntegra** de todos los importes abonados. Asimismo, ha aconsejado conservar toda la documentación relativa a la compra de entradas, reservas de alojamiento, billetes de transporte y demás gastos derivados.

Por último, la entidad ha recordado que **realizar esta comunicación previa ha sido un paso fundamental** para poder acudir posteriormente a los organismos de consumo, asociaciones o a las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC) para emprender las reclamaciones y acciones legales oportunas.

Las solicitudes de devolución deben ser preferiblemente por escrito y vía correo electrónico

Últimas noticias

RADIO MANISES
20 DE ABRIL
2026



La Unión de Consumidores exige la devolución íntegra de las entradas del Festival Les Arts

Recomienda a todas las personas afectadas que soliciten cuanto antes, preferiblemente por escrito y mediante correo electrónico, la devolución íntegra de las cantidades abonadas

LA RAZÓN
8 DE JUNIO
2026

LEVANTE
18 DE MAYO
2026

El 61,3% de los valencianos apuesta por la convivencia del taxi y las VTC, según una encuesta de la Unión de Consumidores

Consumo

+ Bodas, comuniones y graduaciones: la 'cuesta de la primavera' que pone en riesgo las vacaciones de verano

La temporada de eventos sociales como bodas, comuniones o graduaciones, concentrados en los meses de mayo y junio, supone un desembolso extra comparable al de enero y septiembre para las familias e invitados y que puede afectar al presupuesto destinado al descanso estival

Mucho gasto en poco tiempo

A diferencia del inicio del año, ligado al consumo navideño, la cuesta de primavera responde a gastos muy elevados en un corto espacio de tiempo. Según **Francisco Rodríguez, secretario Unión de Consumidores de la Comunitat Valenciana (UCCV)**, una **boda** en la Comunitat Valenciana supone un gasto de **40.000 euros de media**; en una **comunión**, el gasto ronda los **9.000 euros**, con un banquete que puede sumar solo en comida unos 4.275 euros para 60 adultos y 15 niños; y en un **bautizo** en torno a **3.200 euros** con unos 50 invitados.

LEVANTE
31 DE MAYO
2026

À PUNT
29 DE JUNIO
2026



OFICINAS GESTIONADAS POR LA UNIÓN DE CONSUMIDORES

Servicios de información al consumidor gestionadas por la Unión de Consumidores



VALENCIA

ALMÀSSERA Plaça Major, 1
96 185 3750

Jueves alternos de 9 a 14 horas

TAVERNES BLANQUES Plaça de les Germanies, 1
674 023 325

Viernes alternos de 9 a 14 h

VILLAR DEL ARZOBISPO Plz. de la Iglesia, 1
962 720 002

Miércoles de 17 a 19 h

MELIANA C/ Cid Campeador, 2 baix
961 480 377 Ext. 4602

Miércoles de 9 a 14 h

FOIOS C/ Ruiz de Lihory, 15 baix
674 800 277

Lunes de 9 a 14 h

BONREPÓS I MIRAMBELL Pça. del Poble, 1
961 852 500

Miércoles alternos de 9 a 14 h

ALFARA DEL PATRIARCA Juan de Ribera, 4
961 391 946

Viernes alternos de 9 a 14 h

VINALESA La Fábrica, 1
961 499 798

Miércoles alternos de 9 a 14 h

SILLA Plaça del Poble 18
961 219 790 Ext. 2336
Lunes, miércoles y viernes de 10 a 14 h
y jueves de 10 a 13 h

PATERNA Plaça Enginyer Castell, 1
96 111 61 07

Lunes y miércoles de 9 a 14 h

PAIPIORTA Fra Gabriel Ferrandis, 4
663 638 986

Martes, miércoles y viernes de 9 a 14 h

ALICANTE

ALTEA Ayto. Pza. José M^a Planelles, 1
965 841 300 Ext. 214

Viernes de 10 a 14 h (Agosto cerrado)

NOVELDA Carrer Verge dels Desamparats, 33
965 602 690

Martes de 10 a 14 h (Agosto cerrado)

LAB LA NUCIA C/ Guadalest, s/n
664 802 277

Miércoles de 10 a 14 h

XIXONA Plaça del Convent, 3
965 610 300 Ext. 342

Lunes de 10 a 14 h (Agosto cerrado)

MUTXAMEL Avd. Carlos Soler, 64
965 955 910 Ext. 562-563

Jueves de 10 a 14 h

SANT JOAN D'ALACANT Plaza de España, 3
966 013 172 Ext. 5172
Miércoles de 9,30 a 13,30 h, dos al mes (Agosto cerrado)

PEGO Pça. Franciscanes de la Purissima Concepció 13
(Dentro del Creama)
965 571 255

Jueves alternos de 9 a 14 h

ONIL
C/ Barbera y Collar, 15
965 217 852
Viernes alternos de 10 a 14 h (Agosto cerrado)

Servicio para las personas afiliadas a la UGT



SEDE UGT VALENCIA

C/ Arquitecto Mora, 7
647 677 788
atencionconsumo@pv.ugt.org
Dos lunes al mes 16 a 19 h

SEDE UGT CASTELLÓN

Plaza de las Aulas, 5
647 677 788
atencionconsumo@pv.ugt.org
Un lunes al mes 16 a 19 h

SEDE UGT ALICANTE

C/ Pablo Iglesias, 23
647 677 778
atencionconsumo.ali@pv.ugt.org
Un martes al mes 16 a 19 h

La Oficina Comarcal de Información al Consumidor de l'Horta Sur es una oficina itinerante que tiene como objetivo ser centro de referencia para la consulta, información, asesoramiento y formación en la protección, defensa y promoción de los derechos básicos de las personas consumidoras, así como el fomento del consumo responsable. La ciudadanía de los municipios donde se presta el servicio pueden ir a la oficina en cualquier de las siguientes ubicaciones.

ALDAIA:

Los cuatro primeros lunes, martes y jueves de cada mes por la mañana
Los cuatro primero lunes y jueves de cada mes por la tarde (16 h a 18:30 h)
663304768
Centro Matilde Salvador, c/ Mestre Serrano, 42

ALFAFAR:

Los cuatro primeros martes de cada mes
Edificio Ventura Alabau- C/ Julio Colomer, 2

BENETÚSSER:

Primero y tercer lunes de cada mes
Avda Camí Nou, 36

BENIPARRELL:

Primero y tercer viernes de cada mes
Casa Cultura - C/ Santa Bàrbara, 24

CATARROJA Plaza del Mercado

666 146 914
Martes y viernes de 9 a 14 h

MASSANASSA:

Segundo y cuarto lunes de cada mes
Ayuntamiento viejo - C/ Major, 15

PICANYA:

Segundo y cuarto jueves de cada mes
Mercado Municipal - C/ Mercat, 1

PICASSENT:

Primero y tercer jueves de cada mes
Centro Social - C/ Carlos Albores, 16 planta 2

SEDAVI:

Primero y tercer miércoles de cada mes
Mercado Municipal - C/ Nou d'Octubre, 4

HORARIO Y CONTACTO

9 a 15 horas
661 346 203
ocic@mancohortasud.es

*Pide tu
cita aquí*



SERVICIOS DE LA UNIÓN DE CONSUMIDORES DE LA COMUNITAT VALENCIANA A LAS PERSONAS ASOCIADAS



- Atención de las consultas.
- El departamento de reclamaciones atenderá las dudas que en materia de consumo planteen las personas consumidoras.
- Tramitación de reclamaciones.
- El departamento de reclamaciones tramitará las reclamaciones y quejas planteadas a las empresas, organismos, administración por la vía extrajudicial y, cuando proceda, ante la Junta Arbitral de Consumo o los organismos competentes.
- Asesoramiento técnico-jurídico.
- El departamento jurídico podrá asistir a las personas asociadas en los procedimientos judiciales en materia de consumo, en el que sean parte como demandante o demandado, previa valoración y aceptación del coste judicial.
- Defensa jurídica. El departamento jurídico podrá asistir a las personas asociadas en los procedimientos judiciales en materia de consumo, en el que sean parte como demandante o demandado, previa valoración y aceptación del coste judicial.
- Acceso a la Revista Digital con información básica de actualidad, novedades legislativas de interés para las personas consumidoras.
- Participar con voz y voto en los órganos de la Asociación en la forma establecida estatutariamente.

Consultar nuestra página web:
www.uniondeconsumidores.org

que incluye información actual sobre temas de consumo.

Para poder utilizar este servicio es imprescindible estar al corriente de pago de la cuota y mantenerse de alta como persona asociada, en el importe y forma que los órganos rectores de la asociación establezcan. Causar baja de condición de persona asociada paralizará cualquier actuación que se esté realizando.

*Hazte
socio*



La Unión de Consumidores responde



Mi operadora de fibra me ofreció una tarifa “para siempre”, pero durante la permanencia ha aumentado el precio alegando la subida del IPC, aunque esta condición no aparece en el contrato. He devuelto el recibo porque no corresponde con lo contratado. ¿Cómo debo proceder?

Si el contrato ha sido modificado (por ejemplo, en la tarifa o en los servicios prestados), la empresa puede entender que ya no se trata del contrato original y, por tanto, el precio inicial podría dejar de aplicarse. No obstante, es recomendable revisar detenidamente el contrato y la factura para comprobar si la subida está justificada. La devolución del recibo puede dar lugar a un procedimiento de recobro o incluso a la suspensión del servicio. Por ello, se aconseja presentar primero una reclamación extrajudicial solicitando la rectificación de la factura y acudir, si fuera necesario, a la OMIC o a una asociación de consumidores.



Compré dos entradas para un concierto, pero finalmente no podré asistir. No contraté un seguro de cancelación. ¿Puedo recuperar el dinero o vender las entradas?

La posibilidad de cancelar las entradas o recuperar su importe dependerá de las condiciones establecidas por la plataforma de venta, el intermediario o el promotor del evento. También será importante comprobar si las entradas son nominativas, ya que podría permitirse un cambio de titularidad. En cualquier caso, deberá consultarse la política de cancelación y reventa aplicable al evento.



Compré un panel electrónico para mi moto en Wallapop. Le di el visto bueno porque parecía estar en buen estado, pero al instalarlo comprobé que no funcionaba. El vendedor acepta la devolución, pero no facilita el proceso. ¿Puedo reclamar el dinero?

Al tratarse de una compraventa entre particulares, no resulta aplicable la normativa de protección de consumidores. Por ello, los organismos de consumo no pueden tramitar la reclamación. No obstante, puede reclamar directamente al vendedor por otras vías y, si dispone de un seguro del hogar con cobertura de asistencia jurídica, solicitar asesoramiento o la gestión de la reclamación a su aseguradora.



Una empresa energética se hizo pasar por mi comercializadora habitual para que firmara un nuevo contrato. Detecté el engaño dentro del plazo de desistimiento y volví con mi compañía anterior, pero ahora me reclaman una permanencia. ¿Qué puedo hacer?

Es recomendable presentar una reclamación ante los organismos de consumo por la forma en que se produjo la contratación y solicitar la anulación de cualquier permanencia o servicio adicional vinculado al contrato. Sin embargo, el consumo eléctrico realizado durante el tiempo en que el contrato estuvo vigente sí deberá abonarse. No se aconseja devolver los recibos sin antes reclamar, ya que ello podría generar reclamaciones por impago o la inclusión en ficheros de solvencia patrimonial.



Con el apoyo de:



Plaza Barón de Cortes, s/n.
(Mercado de Ruzafa) 2º piso
46006 VALENCIA
96 373 71 61 / 96 373 71 09 / 96 395 20 99

info@uniondeconsumidores.org
www.uniondeconsumidores.org

@uniondeconsumidorescv

@uniondeconsumidoresCV

@ucvalencia

@uniondeconsumidorescv_

Unión de Consumidores de la Comunitat Valenciana



Con el apoyo de:



Unión de
Consumidores de la
Comunitat Valenciana



GENERALITAT
VALENCIANA
Conselleria de Indústria, Turisme,
Innovació i Comerç