consumillor

AMB LA UNIÓ FEM CAMÍ

UNIÓN DE CONSUMIDORES DE LA COMUNITAT VALENCIANA **OCTUBRE - DICIEMBRE 2026**
Nº 79

LA ASIGNATURA DE TU COCINA



SEGURIDAD ALIMENTARIA PARA JÓVENES Y ESTUDIANTES

INFORME
Crédito «Revolving»: anatomía de la deuda perpetua, claves judiciales y nuevas reglas de transparencia

CAMPAÑA
Hábitos de consumo en la juventud valenciana

#consumillor
AMB LA UNIÓ 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
Mª 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.

OCTUBRE - DICIEMBRE 2026
Nº 79

Con el apoyo de:

Unión de Consumidores de la Comunitat Valenciana

GENERALITAT VALENCIANA
Conselleria de Industria, Turismo, Innovación y Comercio

ÍNDICE



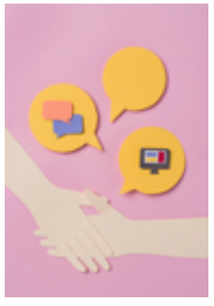
P. 4
EDITORIAL



P. 5
LA JUVENTUD VALENCIANA: COMPRAS INFORMADAS, BOLSILLO AJUSTADO Y UN PASO FIRME HACIA LA SOSTENIBILIDAD



P. 8
JÓVENS QUE COMPTEN



P. 9
LA MEDIACIÓN Y LA RESOLUCIÓN EXTRAJUDICIAL DE CONFLICTOS DE CONSUMO



P. 12
SEGURIDAD ALIMENTARIA



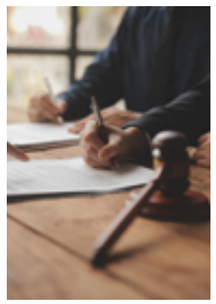
P. 13
CRÉDITO «REVOLVING»: ANATOMÍA DE LA DEUDA PERPETUA, CLAVES JUDICIALES Y NUEVAS REGLAS DE TRANSPARENCIA



P. 17
RECORTES DE PRENSA



P. 19
OFICINAS GESTIONADAS POR LA UNIÓN DE CONSUMIDORES



P. 21
ASESORIA JURÍDICA

Consumir con criterio, decidir con confianza

El cuarto trimestre nos invita a reflexionar sobre cómo consumimos, cómo protegemos nuestros derechos y qué decisiones podemos tomar para avanzar hacia un consumo más responsable, seguro y sostenible.

Destacamos las conclusiones de la encuesta a la juventud valenciana, en el marco de la campaña ***Jóvens que compten***. Sus resultados nos acercan a la realidad de una generación que se enfrenta al reto de gestionar un presupuesto ajustado sin renunciar a sus valores. Conocer cómo compra la juventud valenciana, qué factores influyen en sus decisiones y qué papel ocupa la sostenibilidad en sus hábitos nos permite comprender mejor sus necesidades y avanzar hacia un modelo de consumo más consciente.

Abordamos también la mediación y la resolución extrajudicial de conflictos de consumo, herramientas que facilitan soluciones que permiten afrontar las controversias de forma dialogada, ágil y accesible, evitando en muchos casos la necesidad de acudir a los tribunales. Conocer estos mecanismos es fundamental para que la ciudadanía pueda defender sus intereses con mayores garantías y para fomentar unas relaciones de consumo basadas en la confianza, la transparencia y el equilibrio entre las partes. La prevención y la seguridad también están presentes a través de la campaña de seguridad alimentaria La asignatura de tu cocina. La correcta manipulación de los alimentos, su conservación, la higiene y la prevención de riesgos son cuestiones esenciales que, con información clara y gestos sencillos, pueden incorporarse a nuestra rutina.

El análisis del crédito revolving, sus riesgos de endeudamiento, las claves judiciales y las nuevas exigencias de transparencia. pone el foco en una cuestión especialmente relevante para la economía de muchas familias. Este tipo de financiación puede parecer una solución inmediata ante una necesidad económica, pero sus condiciones, los intereses aplicados y la forma en que se amortiza la deuda pueden dificultar la comprensión de su coste real. Analizar las claves judiciales y las exigencias de transparencia permite entender mejor los riesgos asociados a estos productos y subraya la importancia de disponer de información suficiente, comprensible y previa a la contratación. Cuestiones diferentes, pero un mismo objetivo: ofrecer información clara y útil para que la ciudadanía pueda comparar, prevenir riesgos, conocer sus derechos y tomar decisiones con autonomía. Porque consumir mejor empieza por estar bien informados.

La juventud valenciana: compras informadas, bolsillo ajustado y un paso firme hacia la sostenibilidad

Una encuesta de la Unión de Consumidores de Valencia revela el perfil de las nuevas generaciones: compradores racionales, adaptados al entorno digital y con un compromiso ético al alza, aunque alejados de la gestión pública.

El precio manda, pero la conciencia suma

Comprar con el bolsillo en la mente no está reñido con hacerlo con la cabeza y el corazón. Esa es una de las principales conclusiones que deja la reciente encuesta realizada por la Unión de Consumidores de Valencia sobre los hábitos de consumo, la participación social y la relación con las instituciones públicas.

Los datos no dejan lugar a dudas: para el 82 % de la juventud valenciana, el precio es el criterio prioritario a la hora de adquirir un producto, seguido muy de cerca por la calidad (74 %). Sin embargo, las personas jóvenes consumidoras ya no solo buscan la etiqueta más barata; también exige coherencia. Casi la mitad de los encuestados (46 %) contempla la sostenibilidad en sus decisiones de compra y un 38 % prioriza el comercio local, demostrando que los criterios éticos y medioambientales ganan cada vez más peso en el día a día.



Nativos digitales: una juventud informada y reflexiva

Frente al mito del gasto impulsivo en la era de internet, la realidad muestra un perfil mucho más maduro y calculador:

- Comparar antes de comprar: El 84 % de los jóvenes compara precios y lee opiniones de otros usuarios antes de lanzarse a comprar un producto.
- Frecuencia de compra online: El comercio electrónico forma parte habitual de sus vidas; el 71 % realiza compras por internet al menos una vez al mes, mientras que el 29 % restante lo hace de forma semanal.
- Presupuesto de ocio controlado: La contención económica también se refleja en las salidas y el tiempo libre. El 48 % destina entre 50 y 100 euros al mes al ocio, y un 31 % invierte entre 101 y 200 euros. Tan solo el 9 % supera la barrera de los 200 euros mensuales, ajustando rigurosamente su gasto a sus ingresos disponibles.

Alto interés social, pero baja participación asociativa

La encuesta de la Unión de Consumidores de Valencia penetra también en la dimensión social de la juventud. Los temas que más preocupan a las personas encuestadas son claros: el medio ambiente (69 %), la igualdad (62 %) y la solidaridad (57 %).
No obstante, existe un descompase entre el interés y la vinculación asociativa formal: únicamente el 41 % pertenece a alguna asociación, entidad cultural o club deportivo. Entre quienes se implican en proyectos sociales o de voluntariado (el 44 % ha colaborado alguna vez en iniciativas solidarias), los principales motivos para hacerlo son:

- Ayudar a otras personas
- Aprender nuevas habilidades
- Conocer a personas nuevas

En el ámbito del voluntariado, las causas medioambientales lideran la participación, seguidas por los programas de infancia y el apoyo a las personas mayores.





La asignatura pendiente: los canales de participación ciudadana

Uno de los puntos más críticos que pone de manifiesto la encuesta es la desconexión con las instituciones públicas:
El 63 % desconoce totalmente la existencia de herramientas para trasladar propuestas o quejas a la administración.
Solo un 19 % ha utilizado alguna vez estos canales formales.
Entre quienes no participan, las razones principales son la falta de conocimiento de su existencia (41 %) y no saber cómo utilizarlas (28 %).
Esta desinformación alimenta el desencanto: el 58 % considera que las administraciones solo tienen en cuenta sus opiniones de forma parcial, y un 25 % cree que no las valoran en absoluto. Solo un escaso 17 % siente que su voz es realmente escuchada.

Mirando al futuro: más información para un consumo crítico

A pesar del distanciamiento institucional, la juventud quiere involucrarse. El 81 % muestra un claro interés por recibir más información sobre cómo participar en la vida pública y colaborar en proyectos comunitarios.
La conclusión de la encuesta es inequívoca: para avanzar hacia una sociedad más comprometida y un modelo económico sostenible, resulta imprescindible reforzar la educación para el consumo responsable y crear herramientas digitales de participación más accesibles, transparentes y enfocadas a las nuevas generaciones.
Un consumidor joven bien informado y crítico no solo cuida su economía, sino que impulsa la transformación social de su entorno.

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA
FAMÍLIA, JOVENTUT I INFÀNCIA



La mediación y la resolución extrajudicial de conflictos de consumo



Cuando compramos un electrodoméstico que deja de funcionar, contratamos un viaje que no se corresponde con lo prometido o recibimos una factura de telefonía que consideramos incorrecta, pensamos automáticamente en presentar una reclamación. Sin embargo, muchas personas desconocen que no siempre es necesario acudir a los tribunales para resolver estos conflictos. Existen mecanismos públicos, gratuitos y eficaces que permiten solucionar gran parte de las controversias de consumo de forma amistosa y sin necesidad de un procedimiento judicial. Se trata de la mediación de consumo y del Sistema Arbitral de Consumo.

Estos instrumentos forman parte del **modelo de protección de las personas consumidoras impulsado por la Generalitat y las administraciones públicas**, con el objetivo de garantizar una resolución rápida, imparcial y accesible de los conflictos cotidianos de consumo.

¿Qué es la resolución extrajudicial de conflictos en materia de consumo?

La resolución extrajudicial engloba aquellos procedimientos que permiten solucionar un conflicto entre una persona consumidora y una empresa sin acudir a la vía judicial. Son procedimientos voluntarios, sencillos y, mayoritariamente gratuitos.
La legislación valenciana establece que las administraciones públicas deben promover sistemas de resolución amistosa de reclamaciones de consumo, siempre que el conflicto no se refiera a supuestos de intoxicación, lesiones, fallecimiento o existan indicios de delito.

La filosofía es clara: favorecer el diálogo, evitar litigios innecesarios y ofrecer una respuesta rápida a los problemas de consumo.

La mediación de consumo: dialogar para llegar a un acuerdo

La mediación es el primer gran instrumento de resolución extrajudicial. La mediación de consumo la llevan a cabo distintos agentes públicos y entidades de defensa de las personas consumidoras.

- Las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC) y las Asociaciones de Consumidores desarrollan procedimientos de mediación y defienden los intereses de las personas consumidoras en conflictos con las empresas.

El Sistema Arbitral de Consumo: cuando es necesaria una decisión vinculante

Si la mediación no prospera o el conflicto requiere una resolución formal, existe una segunda herramienta: el Sistema Arbitral de Consumo.
Se trata de un procedimiento extrajudicial mediante el cual un órgano arbitral estudia el caso y dicta un laudo, una resolución que tiene carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes, con una eficacia equivalente a una sentencia judicial.

¿Cómo funciona?

El procedimiento comienza con la presentación de una solicitud de arbitraje.
Después se comprueba si la empresa está adherida al Sistema Arbitral de Consumo. Si lo está, el procedimiento continúa automáticamente. Si no lo está, la Junta Arbitral invita a la empresa a aceptar el arbitraje para ese caso concreto. Si la empresa rechaza participar, el procedimiento se archiva, ya que el arbitraje es voluntario.



¿Qué es un laudo arbitral?

El laudo es la resolución final del órgano arbitral. Es obligatorio para ambas partes y puede ejecutarse igual que una sentencia judicial si alguna de ellas no cumple lo acordado.

¿Quién resuelve el conflicto?

Dependiendo de la cuantía y complejidad del asunto, el conflicto puede resolverlo:
- Una única persona árbitra.
- Un colegio arbitral formado por tres miembros: una persona representante de la Administración, otra de las asociaciones de consumidores y otra del sector empresarial.

Este modelo garantiza la independencia y el equilibrio en la toma de decisiones.

¿Cómo presentar una solicitud de arbitraje?

La ciudadanía puede presentar la solicitud:
- De forma telemática a través de la sede electrónica de la Generalitat.
- Presencialmente en las Juntas Arbitrales de Consumo o en los registros habilitados.
- También mediante Omics y asociaciones de personas consumidoras.



¿Es necesario reclamar antes a la empresa?

Sí, es una buena práctica y, en muchos casos, el primer paso recomendable.
Antes de acudir a la mediación o al arbitraje conviene presentar una reclamación directamente ante la empresa y conservar prueba de haberlo hecho.

¿Cuánto cuesta?

Uno de los principales atractivos de estos sistemas es que son gratuitos.

La persona consumidora no paga tasas ni honorarios por presentar una solicitud de mediación o arbitraje. Tampoco es obligatorio contar con representación jurídica, aunque puede solicitar asesoramiento si lo considera oportuno.

¿Cuánto tarda la resolución?

El Sistema Arbitral está diseñado para ofrecer una respuesta rápida.

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA | cap i casal

L'ASSIGNATURA DE LA TEUA CUINA

Seguretat alimentària per a jóvens i estudiants



Amb el suport de:

Unió de Consumidors de la Comunitat Valenciana

GENERALITAT VALENCIANA
Conselleria de Sanitat

Crédito «Revolving»: anatomía de la deuda perpetua, claves judiciales y nuevas reglas de transparencia

Las tarjetas y líneas de crédito de modalidad **revolving (o crédito revolvente)** se han consolidado en los últimos años como uno de los productos financieros más controvertidos del mercado. Aunque se presentan habitualmente como instrumentos cómodos de financiación inmediata y flexibilidad de pago, su estructura interna puede convertirse en una trampa financiera si no se comprenden al detalle sus mecanismos.

A continuación, analizamos en profundidad **cómo funciona este instrumento, los criterios fijados por los tribunales para frenar los abusos, las consecuencias económicas de su anulación y los nuevos estándares de transparencia y publicidad.**



¿Qué es exactamente un crédito revolving?

A diferencia de un préstamo al consumo convencional —donde se amortiza un capital prefijado en cuotas periódicas hasta extinguir la deuda—, el crédito revolving es un **contrato de duración indefinida** (o prorrogable automáticamente) con una línea de crédito disponible.

Su rasgo distintivo radica en su funcionamiento rotatorio:

- A medida que el cliente realiza compras o disposiciones, el crédito disponible disminuye.
- Al abonar las cuotas mensuales, el capital amortizado vuelve a estar disponible para gastarse de nuevo.
- El saldo dispuesto no se liquida de golpe a final de mes, sino mediante pagos aplazados elegidos por el usuario (normalmente cuotas fijas reducidas o un porcentaje del saldo vivo).

Aunque su manifestación más habitual son las tarjetas de crédito comercializadas por bancos y grandes superficies comerciales, el régimen legal abarca cualquier fórmula de crédito personal estructurada bajo este esquema revolvente.

El peligro del «efecto bola de nieve» y el deudor cautivo

El talón de Aquiles del sistema revolving se encuentra en la combinación de tres factores:

1. Tipos de interés notablemente elevados (con frecuencia superiores al 20 % TAE).
2. Cuotas mensuales excesivamente bajas, que apenas cubren los intereses generados.
3. Anatocismo y capitalización de gastos, donde los intereses, comisiones y recargos no cubiertos pueden llegar a integrarse en el saldo pendiente, generando nuevos intereses.

Cuando una persona consumidora abona una cuota mínima mensual, la inmensa mayoría de ese dinero se destina al pago de intereses devengados y comisiones; apenas una fracción ínfima amortiza el capital principal. En consecuencia, el saldo deudor disminuye con extrema lentitud mientras la deuda se renueva de forma perpetua. La persona consumidora pasa a ser un «deudora cautiva», atrapada en una deuda infinita que nunca termina de saldarse.





¿Cuándo se considera usurario un crédito revolving?

Durante años, la vía principal para combatir estas tarjetas fue la Ley de Represión de la Usura de 1908. Para disipar la disparidad de criterios judiciales, la jurisprudencia del Tribunal Supremo fijó una regla aritmética clara:

El criterio del diferencial de 6 puntos:

Un crédito revolving se considera usurario si su tipo de interés supera en más de 6 puntos porcentuales (6 %) el tipo medio de mercado publicado en las tablas estadísticas oficiales del Banco de España para esta tipología específica de operaciones en la fecha de contratación.

Al declararse nulo el contrato por usura, se activa un efecto legal directo: la nulidad radical del contrato.

La nueva frontera judicial: la falta de transparencia precontractual

Superar o no el límite de usura ya no es la única vía de defensa del usuario. Una evolución jurisprudencial trascendental ha abierto la puerta a anular contratos revolving no por su tipo de interés, sino por falta de transparencia material.

El Tribunal Supremo ha establecido que la simple entrega de la Información Normalizada Europea (la INE) o la mención de la TAE resulta insuficiente para considerar que el banco ha cumplido con sus deberes de información. Para que una cláusula supere el control de transparencia y no se considere abusiva, el consumidor medio debe comprender no solo el coste formal del dinero, sino la carga jurídica y económica real de la operativa.

Requisitos de información exigibles antes de firmar

Para evitar la opacidad, la entidad debe suministrar al cliente, de forma clara, comprensible y en un documento separado:

- Mención expresa y destacada del término «revolving» y de la modalidad de pago.
- Explicación nítida de la cuota mensual, ya sea fijada en importe o en porcentaje del saldo dispuesto.
- Duración aproximada del contrato en función de la cuota seleccionada.
- Aclaración sobre la base de devengo: indicar de forma inequívoca si el interés se generará únicamente sobre el capital dispuesto o también sobre el total adeudado (incluyendo intereses pendientes, seguros e indemnizaciones).
- Simulaciones y ejemplos comparativos representativos: presentar al menos dos alternativas de financiación según la cuota elegida, ilustrando de manera transparente el coste total y los riesgos de prolongar la deuda.

Esta información no puede figurar camuflada o dispersa a lo largo de un clausulado farragoso; debe entregarse de forma directa y pedagógica antes de formalizar la operación.

Efectos de la anulación y plazos para reclamar

Cuando un juzgado declara la nulidad de un contrato de tarjeta revolving (ya sea por usura o por falta de transparencia), se aplican las siguientes consecuencias:

El efecto restitutorio

El prestatario solo está obligado a devolver la suma efectivamente recibida o dispuesta, sin intereses, comisiones ni recargos asociados.

- Si el cliente ha pagado en cuotas una cantidad menor al dinero dispuesto, únicamente deberá devolver el capital restante.
- Si la suma de todas las cuotas pagadas a lo largo de los años supera el capital prestado, la entidad financiera debe devolver al usuario todo el exceso cobrado indebidamente.

Prescripción de las devoluciones

La acción judicial para declarar la nulidad de un contrato usurario o nulo de pleno derecho es imprescriptible. No obstante, respecto a la acción para recuperar el dinero abonado en exceso:

- Rige el plazo general de prescripción de 5 años.
- Dicho plazo no computa desde que se firmó el contrato original, sino desde la fecha individual en que se realizó cada pago indebido, permitiendo liquidar con retroactividad los abonos efectuados dentro de ese marco temporal.

Publicidad y nuevas exigencias normativas

Con el propósito de atajar la comercialización confusa de este crédito de duración indefinida, el marco regulatorio —a través de circulares del Banco de España y órdenes ministeriales de transparencia bancaria— ha endurecido sensiblemente los requisitos publicitarios:

Cuando una entidad anuncie créditos de duración indefinida o prorrogable con ejemplos representativos, dichos ejemplos deben ceñirse a criterios estandarizados muy estrictos:

1. Límites de crédito tasados: El ejemplo debe basarse obligatoriamente en importes de 500, 1.000 o 1.500 euros.
2. Plazo máximo de simulación: El horizonte temporal de amortización del ejemplo no puede exceder los cuatro años.
3. Amortización constante: El cálculo debe simularse mediante cuotas mensuales constantes e iguales.
4. Condiciones ordinarias: Queda vetado estructurar el ejemplo representativo sobre tipos promocionales temporales que maquillen el coste real; el anuncio debe ilustrar cómo funcionará el contrato en sus condiciones normales de ejecución.



Pablo Pajín Echevarría
Abogado

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA | capi casal

Últimas noticias

À PUNT OBERT PEL MATÍ
9 DE SEPTIEMBRE 2026





À PUNT OBERT PEL MATÍ
21 DE SEPTIEMBRE 2026

LAS PROVINCIAS
25 DE SEPTIEMBRE 2026

Los consumidores cuestionan los criterios para fijar el «tasazo» de los residuos

Por su parte, Francisco Rodríguez, secretario de la Unión de Consumidores de la Comunitat Valenciana, recordó una encuesta difundida hace escasas fechas por la entidad, en la que la «ciudadanía estaba bastante disconforme, no sólo con la tasa, pero sobre todo con la forma en que se está llevando esa recaudación o su aplicación. Es cierto que todo viene de una normativa de la Unión Europea y que el objetivo es concienciar a la ciudadanía del coste que supone la recogida y el transporte de las basuras».

LAS PROVINCIAS
25 DE SEPTIEMBRE
2026

La subida de los combustibles amenaza con una Navidad de precios desorbitados en la Comunitat

Será entonces cuando la creciente tensión que ahora mismo ya sufren productores, transportistas y centros de distribución llegue a la economía de las familias de la Comunitat, que, según indican tanto desde la Unión de Consumidores como desde la Asociación Valenciana de Consumidores y Usuarios (Avacu), empiezan a mostrar su preocupación por poder llegar a fin de mes. «En las gasolineras ya nos está afectando al bolsillo, y con la subida del euribor, en cuanto tengamos revisión de hipoteca, también nos afectará. Siendo el mes de diciembre uno de los que más compras y gastos tenemos del año, veremos una gran repercusión en nuestro bolsillo», explica Francisco Rodríguez, portavoz de La Unión de Consumidores.

LEVANTE
8 DE OCTUBRE
2026

Los pasos a seguir por los afectados del cierre de Depilife: "Hay que reclamar a la financiera la paralización de los pagos"

La empresa Depilife no ha presentado concurso de acreedores a pesar de la interrupción de los servicios, lo que ha llevado a los afectados a denunciar posibles delitos de estafa

La Unión de Consumidores de la Comunitat Valenciana (UCCV) advierte de que **ha registrado ya numerosas quejas por el cierre** y recomienda a los afectados que presenten "cuanto antes" una reclamación por la interrupción de los servicios contratados ante los organismos de consumo o asociaciones de consumidores contra la mercantil.

LEVANTE
15 DE OCTUBRE
2026

Vivienda

"Pedir 5.000 euros por visitar un piso en venta en Massanassa es un abuso": la Unión de Consumidores alerta de este tipo de prácticas

Francisco Rodríguez, secretario de la entidad en la Comunitat Valenciana, considera desproporcionada y discriminatoria esta condición: "No hemos visto nunca un caso así tan llamativo"

OFICINAS GESTIONADAS POR LA UNIÓN DE CONSUMIDORES

Servicios de información al consumidor gestionadas por la Unión de Consumidores

OMIC

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 a**lternos** 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

PAIPORTA Fra Gabriel Ferrandis, 4
663 638 986
Martes, miércoles y viernes de 9 a 14 h

ALICANTE

ALTEA Ayto. Pza. José Mª 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 (Agsoto cerrado)

Servicio para las personas afiliadas a la UGT

UGT País Valencià

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

OCIC HORTA SUD

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 mas
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 mas
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 mas
Centro Social - C/ Carlos Albores, 16 planta 2

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

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

Pide tu cita aqui

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

Unión de Consumidores de la Comunitat Valenciana

- 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 estatuariamente.

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

He contratado una cuota anual en un gimnasio y, antes de finalizar el período contratado, he de darme de baja porque me traslado a otra ciudad. He solicitado la cancelación del servicio, pero el gimnasio me exige el pago de todas las mensualidades restantes hasta finalizar el contrato. ¿He de seguir pagando, aunque ya no pueda utilizar el servicio?

En este caso, dependerá de las condiciones pactadas en el contrato y de las circunstancias concretas del caso. Los contratos de servicios con permanencia pueden establecer compromisos de duración determinada, pero las cláusulas que obliguen al consumidor a abonar la totalidad de las cuotas pendientes, sin tener en cuenta situaciones justificadas que impidan disfrutar del servicio, pueden resultar desproporcionadas o abusivas cuando generan un desequilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes.
Si el traslado de domicilio supone una imposibilidad real de continuar utilizando las instalaciones del gimnasio, el consumidor puede solicitar la resolución anticipada del contrato, comunicándolo por escrito y aportando la documentación que acredite dicha circunstancia, como puede ser el certificado de empadronamiento, contrato de alquiler o cualquier otro documento justificativo. Si no está conforme, puede presentar una reclamación formal y acudir a consumo.

He comprado un vehículo de segunda mano en un concesionario y, a los pocos días, presentó una avería importante que no me habían comunicado. El vendedor dice que es desgaste normal y no quiere hacerse cargo. ¿Cómo he de proceder?

Los vehículos de segunda mano vendidos por profesionales están sujetos a la garantía legal correspondiente, por lo que el vendedor debe responder por las faltas de conformidad que existieran en el momento de la entrega del vehículo. Si la avería aparece poco tiempo después de la compra y no corresponde a un desgaste propio del uso normal, el consumidor puede exigir la reparación del vehículo sin coste, la sustitución cuando proceda o las medidas correctoras previstas legalmente.
El vendedor no puede limitarse a alegar que se trata de un problema de desgaste sin aportar una justificación suficiente. Es recomendable solicitar un diagnóstico técnico por escrito, conservar la documentación de compra, contratos, facturas y comunicaciones mantenidas con el concesionario. Si no se obtiene una solución satisfactoria, podrá presentar una reclamación ante los organismos de consumo competentes.

Contraté una empresa para realizar una reforma en mi vivienda, acepté el presupuesto y entregué una cantidad a cuenta, pero ha transcurrido la fecha acordada y la empresa no ha iniciado los trabajos. Tras contactar con ellos, no me dan una fecha concreta de inicio. ¿Puedo reclamar la devolución del dinero o exigir que cumplan con lo contratado?

Cuando una empresa acepta la realización de una reforma y el consumidor abona una cantidad a cuenta, ambas partes quedan vinculadas por las condiciones pactadas, incluyendo el presupuesto aceptado, los trabajos contratados y, en su caso, los plazos previstos para el inicio o finalización de la obra.
Si la empresa no inicia los trabajos en la fecha acordada y no ofrece una justificación válida para el retraso, el consumidor puede requerirle por escrito para que cumpla con sus obligaciones en un plazo razonable, dejando constancia de dicha comunicación mediante un medio que permita acreditar su recepción, como correo electrónico con confirmación, burofax o cualquier otro sistema válido.
Si, tras el requerimiento, la empresa continúa incumpliendo, el consumidor podrá solicitar la resolución del contrato y reclamar la devolución de las cantidades entregadas a cuenta. Asimismo, si el retraso o incumplimiento le ha ocasionado perjuicios económicos adicionales, podrá valorar la reclamación de los daños y perjuicios que pueda acreditar.
Para fundamentar la reclamación es importante conservar toda la documentación relacionada con la contratación: presupuesto aceptado, contrato, facturas, justificantes de pago, conversaciones mantenidas con la empresa, plazos acordados y cualquier prueba que permita demostrar el incumplimiento del servicio contratado. Le recomendamos presentar reclamación y, si no obtiene respuesta, acudir a los organismos de consumo.

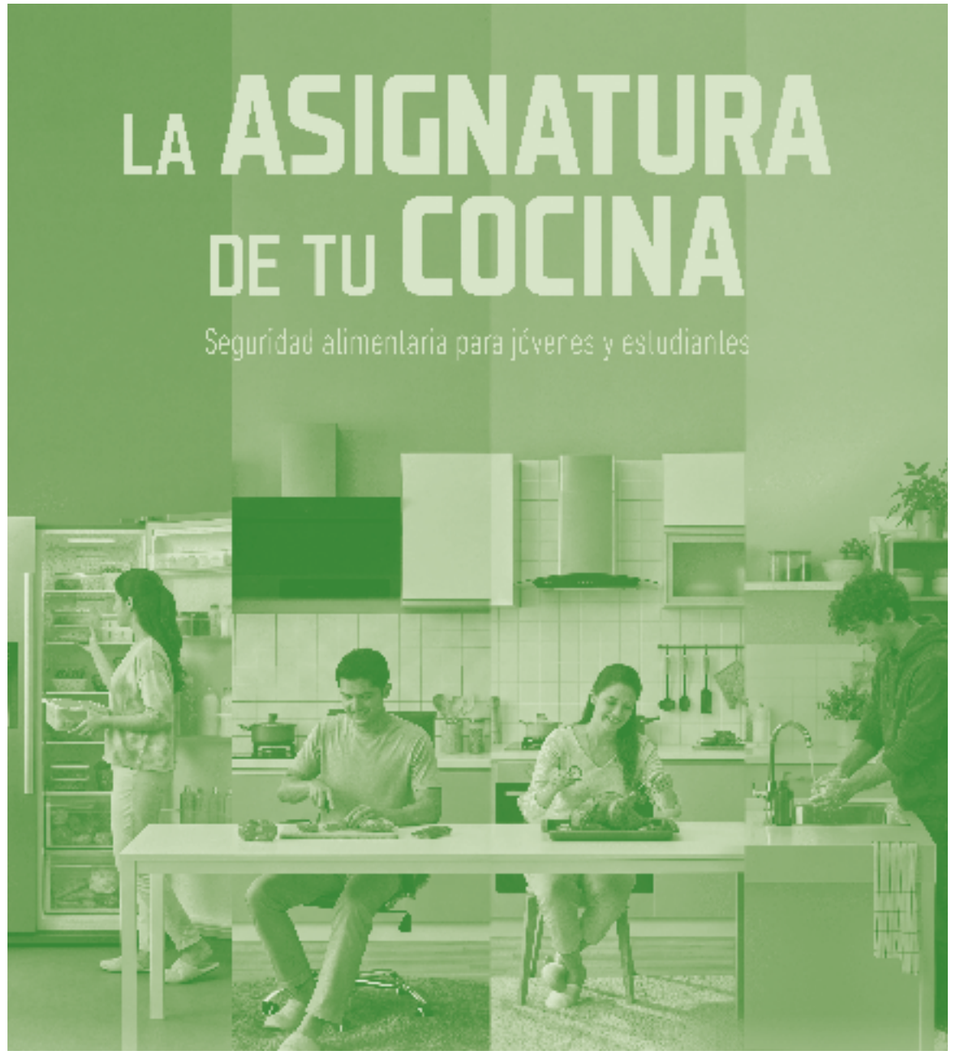
Contraté con una empresa la instalación de una cocina nueva, pero el trabajo realizado presenta defectos y no coincide con lo que había contratado. La empresa no quiere solucionarlo. ¿Qué puedo hacer?

Cuando se contrata un servicio de instalación o reforma, la empresa debe realizar los trabajos conforme a lo pactado en el presupuesto, contrato o condiciones ofrecidas a la persona consumidora. Si la instalación presenta defectos, materiales diferentes a los contratados o no se ajusta a las características acordadas, existe un posible incumplimiento del servicio contratado.
La persona consumidora puede reclamar a la empresa solicitando la reparación de los defectos o la adecuación del trabajo realizado sin coste adicional. Es importante comunicar la incidencia por escrito y conservar toda la documentación relacionada con la contratación, como presupuesto aceptado, fotografías del resultado final, facturas y conversaciones con la empresa.
Si la empresa no ofrece una solución, la persona consumidora podrá presentar una reclamación formal ante los organismos de consumo, pudiendo solicitar también una compensación por los perjuicios ocasionados cuando estos puedan acreditarse.

Con el apoyo de:

Unión de Consumidores de la Comunitat Valenciana

GENERALITAT VALENCIANA
Conselleria de Industria, Turismo, Innovación y Comercio



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

LA ASIGNATURA DE TU COCINA

Seguridad alimentaria para jóvenes y estudiantes



Con el apoyo de:

Unión de Consumidores de la Comunitat Valenciana

GENERALITAT VALENCIANA
Conselleria de Sanidad

Con el apoyo de:

Unión de Consumidores de la Comunitat Valenciana

GENERALITAT VALENCIANA
Conselleria de Industria, Turismo, Innovación y Comercio