

n° 48

Febrero
2026

CERCA

.....→ MAGAZINE



REVISTA DIGITAL PARA
CONSUMIDORES

SUMINISTROS BÁSICOS: AGUA, GAS, ELECTRICIDAD Y TELEFONÍA



AYUNTAMIENTO DE ALICANTE
CONCEJALÍA DE CONSUMO

Alicante
consumo



CERCA
CENTRO EDUCATIVO
DE RECURSOS DE CONSUMO
ALICANTE

ÍNDICE



- 1 Presentación
- 2 Información sobre el tema del mes
- 3 Resolución de caso real
- 4 Consejos prácticos
- 5 Noticias de actualidad y de consumo
- 6 Actividades CERCA
- 7 Información al consumidor





SUMINISTROS: LUZ, GAS, AGUA Y TELEFONIA

Los consumidores en España, tenemos derechos muy claros cuando contratamos los suministros de luz, agua, gas o telefonía. Estos derechos están protegidos por la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, y por las normativas específicas de cada sector.

¿Cuáles son los derechos aplicables a todos los suministros y que podemos reclamar que se cumplan?. Pues cosas tan sencillas como el derecho a tener una información clara y veraz sobre precios, condiciones del contrato y facturación, a no pagar servicios no contratados, a recibir facturas comprensibles, con desglose de conceptos, a reclamar y obtener respuesta en plazos razonables, a rescindir el contrato cuando cambien las condiciones sin tu consentimiento o a una atención al cliente eficaz.

En particular nuestros derechos específicos en electricidad y gas son: la libre elección de comercializadora y tarifa, si queremos estar en el mercado libre o regulado, y poder cambiar de compañía sin coste ni interrupción del suministro, además de una facturación correcta con facturas reales, no estimadas de forma abusiva, a reclamar errores de facturación y a que se corrijan, a tener un suministro continuo y seguro, y si hay cortes injustificados, poder reclamar compensaciones y, por supuesto, tener un servicio de atención al cliente que debe resolver reclamaciones en máximo 15 días y atender incidencias graves (como cortes) en 2 horas según la Ley 10/2025 de servicios de atención a la clientela.

En cuanto a los Derechos en el suministro de agua, tenemos derechos al acceso al agua en condiciones de continuidad y calidad, a ser informado de cortes programados, a una facturación transparente y a reclamar consumos anómalos y el derecho a solicitar revisiones del contador si sospechamos errores.

Por último, nuestros derechos en telefonía (móvil, fija e internet), están protegidos por la normativa de telecomunicaciones y los principales son: El derecho a la Portabilidad, pudiendo cambiar de operador conservando tu número en menos de 24 horas, el derecho a recibir el contrato por escrito o en soporte duradero y a conocer la permanencia, penalizaciones y condiciones reales. En cuanto a la facturación tenemos derechos a facturas detalladas y a reclamar cargos indebidos, así como a no pagar servicios de terceros no autorizados (SMS premium, suscripciones, etc). Por último tenemos derechos a que las operadoras nos ofrezcan una atención personalizada y resolver reclamaciones en máximo 15 días según la Ley 10/2025.

Y, aun sabiendo todos nuestros derechos, que tenemos que hacer en caso de tener que poner una reclamación:

1. Primero reclamar a la empresa (por escrito o vía atención al cliente).
2. Si no responden o no resuelven:
 - Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC).
 - Juntas Arbitrales de Consumo (gratuitas).
 - Organizaciones de consumidores como ADACUA.
3. En casos graves, puedes acudir a la Junta Arbitral de Consumo o incluso a la vía judicial.

Además, en este número de CERCA MAGAZINE os vais a encontrar artículos muy interesantes para comprender mejor el funcionamiento y coste de estos servicios, consejos para ahorrar en los mismos y como comparar entre las distintas opciones que nos ofrece el mercado.

Os animamos igualmente a visionar los videos elaborados por CERCA para entender mejor estos servicio que encontraréis en este número y en nuestro canal de youtube: www.youtube.com/cercalicante.

Juan Carlos Victoria
Responsable de CERCA.

Información sobre el tema del mes

REPORTAJES SOBRE SUMINISTROS DEL HOGAR

Desde la página oficial de la Comunidad de Madrid podemos acceder a interesantes reportajes sobre los servicios de suministros básicos en el hogar: electricidad, gas y agua.

<https://www.comunidad.madrid/servicios/consumo/reportajes-suministros-hogar>



Contratos de suministro de gas natural

La contratación del suministro de gas es una tarea que deben llevar a cabo los consumidores



¿Problemas con los suministros de luz y gas? Sepa cómo y dónde reclamar

Si usted tiene un contrato de gas o luz y tiene que presentar una reclamación, hay distintos organismos que pueden ayudarle



Recomendaciones para hacer frente al sobrecoste de energía en los hogares

El aumento del precio de la energía está recayendo sobre las personas consumidoras. Descubra las claves y recomendaciones.



Novedades en la factura de la luz

El incremento del precio del gas ha provocado una subida en el coste de la electricidad.



El consumo fantasma. El gasto silencioso de los electrodomésticos

Hay un tipo de consumo que realizamos en el hogar y que nos genera un gasto casi sin darnos cuenta.



Suministro de agua. Cómo reclamar

El Canal de Isabel II es la empresa pública de la Comunidad de Madrid encargada del suministro de agua a la mayoría de los hogares.



El consumo estimado en la factura del gas

En la factura del gas nos podemos encontrar con el concepto de "cuota de regularización". ¿Qué es exactamente esta cuota?



¿Cómo ahorrar en el consumo de agua del hogar?

Ahorrar en el consumo de agua es una práctica muy beneficiosa y deseable por parte de las personas consumidoras



Le explicamos las nuevas tarifas de la luz y cómo afectan a la factura

La forma en la que pagamos por la luz que consumimos va a cambiar a partir del 1 de junio de 2021.

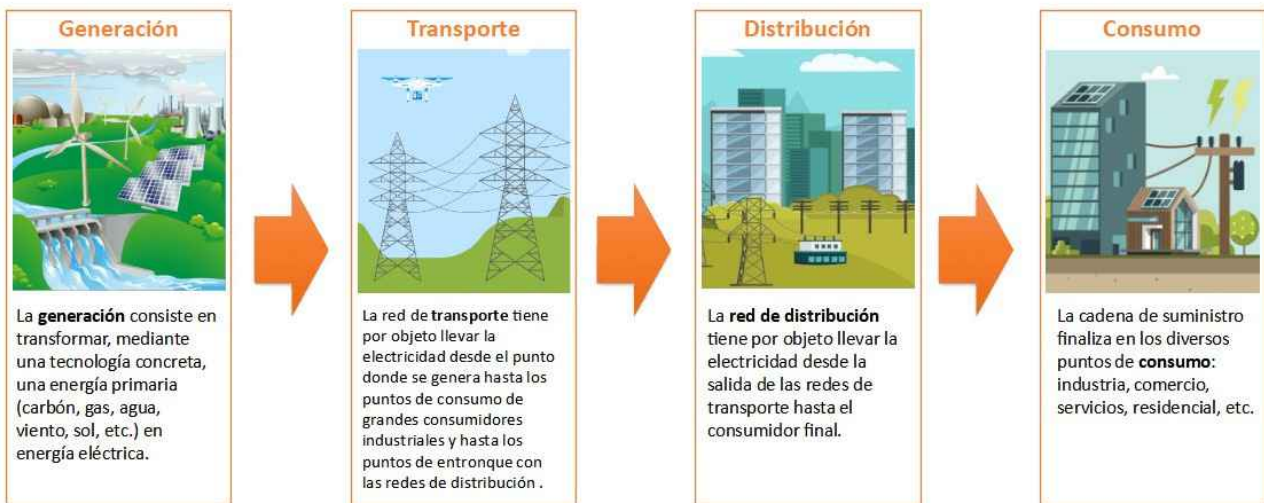
Información sobre el tema del mes

ELECTRICIDAD

¿Qué es la electricidad?

La energía eléctrica es causada por el movimiento de cargas eléctricas negativas (electrones) a través de un cable conductor como consecuencia de la diferencia de potencial entre dos puntos. Para explicarlo de forma más sencilla, es como si fuera el agua (serían los electrones) que fluye por el cauce de un río como consecuencia del desnivel (diferencia de potencial) que hay entre dos puntos del río.

La electricidad. ¿Cómo funciona? -



¿Quién es quién en el sector eléctrico?

Varios agentes operan en el sector para asegurar que la electricidad llega a los consumidores en las condiciones adecuadas de calidad y seguridad de suministro.

El **consumidor**, en general, se relaciona con:

El **distribuidor** de las redes a la que está conectado el punto de suministro.

Es el responsable de operar las redes y asegurar el suministro en las condiciones adecuadas de calidad y seguridad. Se encarga de dar de alta y de baja los puntos de suministro, de resolver averías en la red, y del mantenimiento y la lectura de los contadores, entre otras funciones.

El consumidor no puede elegir a qué distribuidor conectarse.



El comercializador.

Es el responsable del suministro de la electricidad. Factura al consumidor, compra la energía para sus clientes y hace todas las gestiones con el distribuidor a solicitud del consumidor (por ejemplo, aumentar y disminuir la potencia contratada).

El consumidor puede elegir el comercializador con el que desea contratar el suministro.

Si quieres leer la información completa de este artículo accede a través del siguiente enlace:

<https://www.cnmec.es/facil-para-ti/que-hace-la-cnmec-para-consumidores/comercializacion-y-suministro-electrico>

Información sobre el tema del mes

COMPARADORES DE OFERTAS DE ENERGÍA

En el siguiente enlace podrás averiguar y comparar las tarifas más económicas de electricidad, gas natural y de ofertas conjuntas:

<https://comparador.cnmc.gob.es/>

COMPARADOR FACTURALUZ PRECIOS PVPC ENTIENDE TU FACTURA GUÍA GAS GUÍA ELECTRICIDAD

Bienvenido al Portal del Consumidor del Comparador de Ofertas de Energía

Te recordamos que en la factura de electricidad tienes disponible un código QR o un vínculo electrónico mediante el que puedes acceder directamente a este comparador con tus datos de potencia y consumo y a la herramienta **Entiende tu factura**, que te ayudará a entender tu factura eléctrica.

El comparador permite consultar las **ofertas de gas natural** disponibles para consumidores domésticos y pymes y las **ofertas de electricidad** para consumidores en baja tensión.

Tipo de suministro que desea contratar:

Tipo de suministro necesario:

INICIAR

VIDEO-TUTORIAL: EL SUMINISTRO ELÉCTRICO

El Ayuntamiento de Alicante y CERCA nos ofrecen este interesante video-tutorial sobre los derechos de los consumidores en el suministro eléctrico.

hablamos de...

el suministro eléctrico

información de interés sobre **servicios esenciales** para conocer mejor tus derechos como consumidor

CERCA AYUNTAMIENTO DE ALICANTE

Aquí te dejamos el enlace directo para que puedas acceder a la página e informarte:

<https://www.youtube.com/watch?v=z4SY1WWaMBs>

Información sobre el tema del mes

GAS

El gas natural es una fuente de energía primaria utilizada en viviendas, industrias y en generación de electricidad, que supone cerca del 20% del consumo energético en España.

Se trata de una mezcla de gases procedentes de la descomposición de materia orgánica, y está compuesto principalmente por metano, en proporción superior al 95%.

La mayoría del gas natural procede de yacimientos geológicos del subsuelo, aunque también está comenzando a producir gas renovable (biometano) a partir de residuos orgánicos.



1. Organización del sector gasista

Varios agentes operan en el sector para asegurar que el gas natural llega a los consumidores en las condiciones adecuadas de calidad y seguridad de suministro.

Los transportistas de gas son las compañías autorizadas para construir, operar y mantener las instalaciones de transporte de gas, las plantas de regasificación y las instalaciones de almacenamiento subterráneo de gas natural.

El Gestor Técnico del Sistema (Enagas-GTS) se encarga de la coordinación y la operación del sistema gasista y MIBGAS de la operación del mercado organizado de gas.

Los distribuidores de gas son las compañías autorizadas para construir y operar las infraestructuras de la red de distribución, destinadas a transportar el gas natural hasta el consumidor final. Se encargan de las altas y bajas de los puntos de suministro, del mantenimiento de la red y de la lectura de los contadores, entre otras funciones.

La distribución de gas es una actividad regulada y está organizada de manera que cada compañía distribuidora tiene asignadas zonas geográficas (municipios) en exclusiva.

Empresas distribuidoras de gas natural	Dirección web
	www.nedgia.es
	www.redexis.es
	madrilena.es
	www.nortegas.es
	dcgasextremadura.es
	www.domusgas.com

Los **comercializadores de gas** son las empresas que pueden vender gas natural a los consumidores. Para ello pueden importar gas o comprarlo ya dentro del sistema gasista a otras comercializadoras y utilizar las redes de transporte y distribución para llevar el gas al consumidor. El consumidor puede elegir el comercializador con el que desea contratar el suministro.

Los **comercializadores de último recurso (CUR)** son las compañías que pueden ofrecer la tarifa de último recurso de gas (TUR), fijada por el Gobierno.

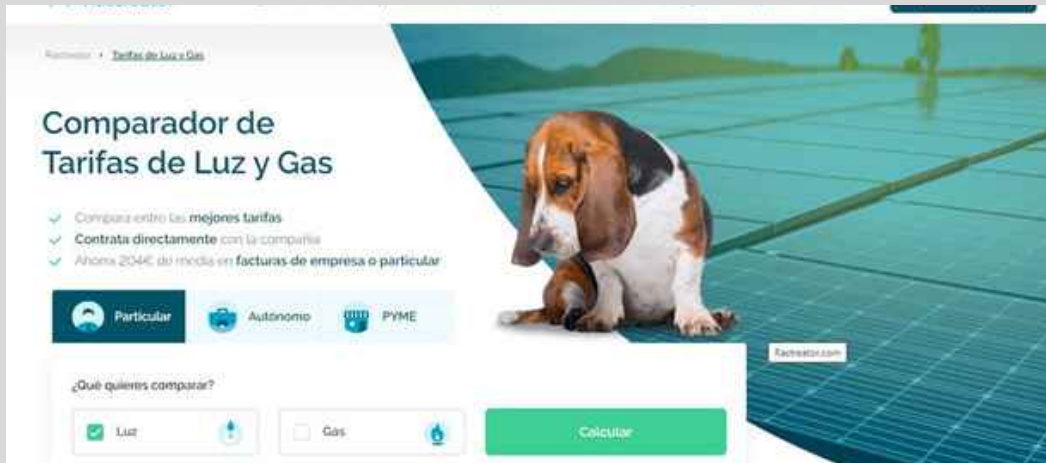
Si quieres leer la información completa de este artículo accede a través del siguiente enlace:

<https://www.cnmc.es/facil-para-ti/que-hace-la-cnmc-para-consumidores/consumidores-gas>

COMPARADOR DE TARIFAS DE LUZ Y GAS

¿Qué tarifa de luz y gas contratar?

El consumo eléctrico depende de tu casa y de la manera en la que usas electrodomésticos y otros aparatos eléctricos. No siempre puedes variar tus hábitos, pero sí puedes seguir algunos consejos sobre **cómo utilizar un comparador de tarifas de luz y gas** para encontrar la que más se adapta a tu consumo. Rastreator te ayuda a comparar para que elijas **la mejor tarifa para tu consumo eléctrico y de gas**. ¡Compruébalo!



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

<https://www.rastreator.com/tarifas-energia>

VIDEO-TUTORIAL: EL SUMINISTRO DEL GAS

El Ayuntamiento de Alicante y CERCA nos ofrecen este interesante video-tutorial sobre los derechos de los consumidores en el suministro del gas.



Aquí te dejamos el enlace directo para que puedas acceder a la página e informarte:

<https://www.youtube.com/watch?v=fCGu6urq4jc>

AGUA

En la página de Aguas de Alicante podremos encontrar un montón de consejos relacionados con el ahorro efectivo de agua:

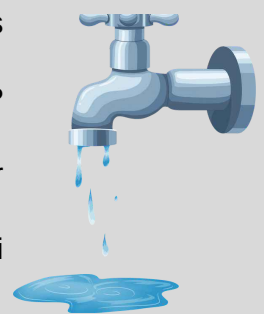


El agua es un bien escaso

Debido a la situación actual de estrés hídrico es necesaria más que nunca nuestra colaboración y que seamos conscientes de la necesidad de hacer un consumo responsable del agua, con medidas de ahorro efectivas, que eviten gastos innecesarios. Pequeños gestos cotidianos, pueden suponer mucho. Dale al agua un uso esencial.

Sigue estos consejos, para ayudarnos a preservarla y que pueda seguir saliendo agua del grifo: ..

- Instala aireadores en los grifos de la cocina y de los cuartos de baño, puedes llegar a utilizar hasta un 50% menos de agua para un mismo uso.
- ¿Sabías que un simple grifo que gotea gasta más de 90 litros a la semana? Asegúrate de que se quedan bien cerrados después de usarlos.
- Ajusta el nivel del flotador en la cisterna del servicio, esto te permitirá ahorrar hasta dos litros de agua cada vez que tires de la cadena.
- Revisa la cisterna del servicio añadiendo colorante alimentario al depósito. Si pasada media hora el colorante aparece en la taza, significa que tienes una fuga.
- Evita tirar de la cadena más de lo necesario. Un pañuelo de papel, un insecto o una cáscara de pipa no es motivo suficiente para gastar el agua que contiene un depósito de 10/12 litros, utiliza el depósito de la basura orgánica.



- Tampoco debes tirar aceite, pinturas, colillas, plásticos...ya que resultan difícil de eliminar, son contaminantes, obstruyen cañerías y afectan al buen funcionamiento de las depuradoras.
- Si vas a comprar una lavadora, búscala con las especificaciones "PRODUCTO ECOLÓGICO", ya que aparte de agua te permitirá ahorrar electricidad. ¿Sabías que una parte de la energía que utilizas se produce con agua? Ahorrarás dos veces.

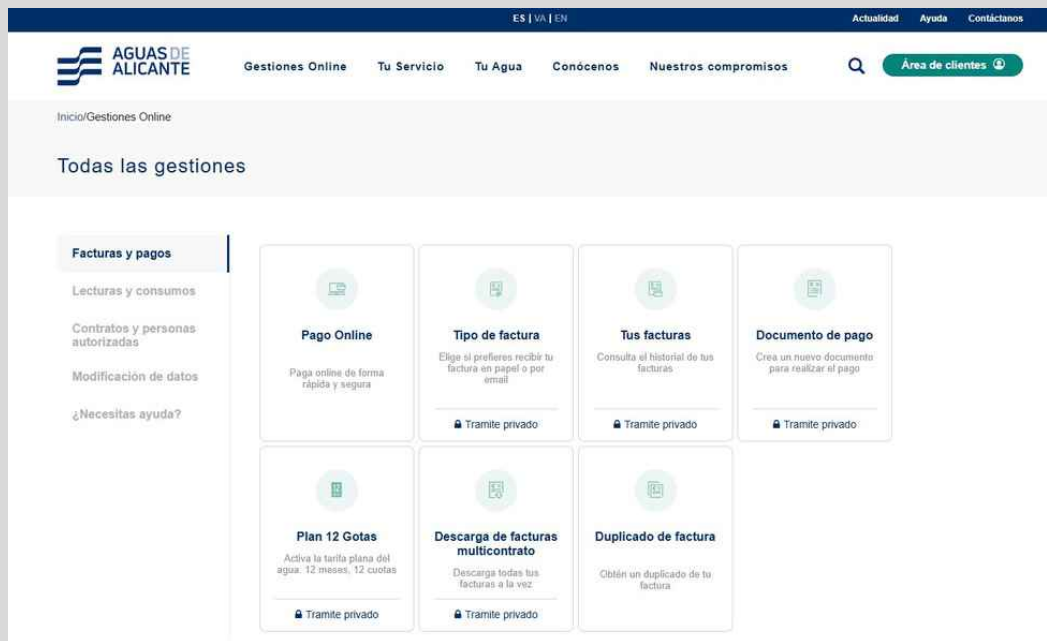
Si quieres leer la información completa de este artículo accede a través del siguiente enlace:

<https://www.aguasdealicante.es/consejos-de-ahorro>

Información sobre el tema del mes

MI CONSUMO DE AGUA: GESTIONES Y FACTURAS

Además, desde el portal de Aguas de Alicante podrás realizar todas las gestiones que necesites referidas a tu consumo y facturas de agua:



<https://www.aguasdealicante.es/todas-las-gestiones>

VIDEO-TUTORIAL: EL SUMINISTRO DEL AGUA

El Ayuntamiento de Alicante y CERCA nos ofrecen este interesante video-tutorial sobre los derechos de los consumidores en el suministro del agua.



Aquí te dejamos el enlace directo para que puedas acceder a la página e informarte:

<https://www.youtube.com/watch?v=b8TprzWHbM>

Información sobre el tema del mes

TELEFONÍA

¿Sabías que el Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública cuenta con una Oficina de Atención al Usuario de las Telecomunicaciones? En ella podrás informarte sobre tus derechos como usuario, presentar reclamaciones, obtener datos e informes, denuncias...

The screenshot shows the homepage of the 'Oficina de Atención al Usuario de las Telecomunicaciones'. At the top, there are logos for the Spanish Government, the Ministry for Digital Transformation and Public Function, and the Secretary of State for Digital Communications and Digital Infrastructures. A search bar is located in the top right corner. Below the navigation menu, there is a banner celebrating the 20th anniversary of the office. The main content area is titled 'Atención al ciudadano' and features four key services: 'Contacto' with phone numbers and a 'FORMULARIO' button; 'Presenta Una Reclamación' with a 'SABER MÁS' button; 'Datos e Informes' with a 'SABER MÁS' button; and 'Preguntas Frecuentes' with a 'SABER MÁS' button.

Si quieres acceder a la información completa de este artículo accede a través del siguiente enlace:

<https://usuariostelego.digital.gob.es/>

CÓMO RECLAMAR POR PROBLEMAS DE TELEFONÍA. LOS 5 PASOS DE LA RECLAMACIÓN:

Sea cual sea el problema con telefonía fija, móvil o Internet que hayas tenido, la reclamación debe seguir unos pasos:

1. El primer paso siempre es presentar una queja formal al servicio de atención al cliente de la compañía telefónica. Mejor por escrito (si lo haces por teléfono, pide que te indiquen el número de la reclamación y que te remitan el contenido por escrito). Esto tienes que hacerlo antes de 1 mes desde el momento en que supiste del problema.



Si la respuesta que te dan no te convence (o si ha pasado 1 mes desde tu queja y sigues sin saber nada), estos son los siguientes pasos:

2. ¿Eres socio de OCU? Pide una mediación al servicio de Asesoría y Mediación de OCU. En muchas ocasiones su intervención es satisfactoria, pero en caso contrario, te indicarán los pasos a seguir y te servirá al menos para acreditar que has intentado resolver el problema por cauces extrajudiciales. ¿No eres socio? Pasa al punto siguiente,
3. Ir a la **Junta Arbitral de Consumo** de tu comunidad si la respuesta no es satisfactoria: tienes **3 meses** para hacerlo. Si la compañía se somete a este procedimiento, la decisión o laudo arbitral puede solucionar tu problema. El laudo arbitral es vinculante, o sea, debe ser acatado. Pero también puede pasar que el operador no se someta al arbitraje (en ese caso, pasa al punto 4).

Si quieres leer la información completa de este artículo accede a través del siguiente enlace:

<https://www.ocu.org/consumo-familia/derechos-consumidor/consejos/como-reclamar-problemas-telecomunicaciones>

Información sobre el tema del mes

TELEFONÍA E INTERNET

Datos del contrato, obligación de una factura, información que las operadoras deben facilitarle, así como su derecho de portabilidad o porqué pueden suspenderle el suministro. En el siguiente apartado podrá conocer todo lo relacionado con los derechos del consumidor en el ámbito de la telefonía e internet.

Los servicios más demandados cuando nos referimos a la telefonía, son aquellos relacionados con la telefonía fija, la telefonía móvil y los servicios de internet.

TELEFONÍA FIJA:

Es un sistema de telefonía que utiliza la red telefónica pública para realizar la prestación del servicio. Esta conexión debe ofrecer al usuario la posibilidad de efectuar y recibir llamadas telefónicas y permitir comunicaciones de fax y datos a velocidad suficiente para acceder de forma funcional a internet.



TELEFONÍA MÓVIL:

Habitualmente, las compañías que ofrecen este servicio presentan dos modalidades de contrato:

- Contrato tarjeta prepago. Es un sistema mediante el cual se recarga con saldo una tarjeta y se aplican las tarifas contratadas.
- Contrato post-pago. Cada compañía oferta distintos tipos de contrato para adaptarlos a las necesidades de los clientes. En cada uno varía el importe de la cuota por la línea o el precio de la llamada.

En ambos casos, el consumidor firma un contrato donde se recogen las condiciones que regirán los servicios contratados.

Entra en el siguiente enlace y obtén toda la información:

<https://www.comunidad.madrid/servicios/consumo/telefonía-e-internet>

VIDEO-TUTORIAL: EL SERVICIO DE TELEFONÍA

El Ayuntamiento de Alicante y CERCA nos ofrecen este interesante video-tutorial sobre los derechos de los consumidores en temas de telefonía y telecomunicaciones.



Aquí te dejamos el enlace directo para que puedas acceder a la página e informarte:

<https://www.youtube.com/watch?v=m7fBpvslsYk>

Resolución de un caso real

Desde ADACUA, la Asociación de Amas de casa, Consumidores y Usuarios de Alicante, nos traen la resolución de un caso práctico real:



HECHOS

Una consumidora, parte reclamante, ojeando la factura por los servicios de suministro de agua observa que el consumo de agua varía su precio por m³ en perjuicio suyo, además de que no le habían prorrogado la contratación al transcurrir un año de la firma del contrato.

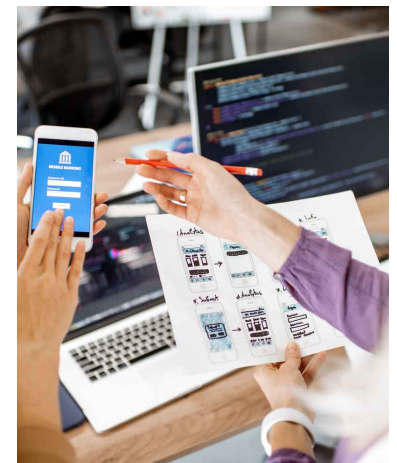
PRETENSIÓN DE LA PARTE RECLAMANTE

Que se proceda por parte de la compañía a dar explicaciones sobre los importes cargados en factura porque son irregulares sobre el consumo y que se abstengan de cortar el suministro aunque no se haya realizado una nueva contratación. La consumidora alega que al tratarse de un servicio esencial no puede quedarse sin dicho servicio.



ALEGACIONES DE LA PARTE RECLAMADA

En nombre de la reclamada le atiende telefónicamente un operador y le informa que no es cierto que se le vaya a cortar el suministro y que el contrato de agua se suscribe por tiempo indefinido, además el corte de suministro contiene excepciones para colectivos que no pueden hacer frente a su coste. Además le informan que el cálculo del consumo en m³ está correctamente realizado puesto que para incentivar el uso responsable del agua, los primeros m³ son más baratos. Es este el motivo por el cual el coste no es regular.



INTERVENCION DE ADACUA

El consumidor que se había puesto en contacto con el establecimiento manifestó sus quejas y pretensiones al no obtener respuesta favorable acude a nuestra asociación, para que de modo gratuito gestionemos su reclamación y demos solución a la controversia ocasionada.

Se informa a la reclamada una vez en nuestra asociación que debe acreditarse mediante D.N.I, domicilio, y teléfono de contacto, una vez identificada la parte reclamante se le solicita que nos indique los datos de la parte reclamada, también se le informa que en el caso de tener distintas opciones de contratación, establecimiento o telefónicamente debe indicarse claramente cuál ha sido el canal utilizado en la contratación.

Tras contarnos los hechos le informamos que para realizar su reclamación es importante aportar todos los documentos y productos justificativos de su pretensión como contratos, publicidad, resguardos y por supuesto en este caso la factura. Se le informa que en el caso de que no tenga físicamente los contratos o facturas puede solicitarlos.

Resolución de un caso real

La factura es el documento justificativo de la compra de suministro efectuada y los consumidores deben no sólo conservarla en su poder sino además tienen el derecho a exigir la misma puesto que es un documento imprescindible para la interposición de una reclamación.

En relación a sus pretensiones le informamos de lo siguiente:

1. El agua, al igual que el suministro eléctrico, es un servicio esencial cuya titularidad no puede ser objeto de cesión o venta.
2. El contrato de suministro incluye los derechos, que se abonarán una sola vez en la firma del contrato, la venta del contador y los gastos de servicio. Dichos importes están sujetos a tarifas según la legislación vigente.
3. El contrato se suscribe por tiempo indefinido, no obstante el abonado puede darlo por terminado en cualquier momento.
4. Las tarifas de agua están aprobadas por el Ayuntamiento y autorizadas por la Comisión de Precios.
5. La factura incluye: la tarifa de agua como cuota fija, o cuota de servicio, por el propio servicio del agua y el saneamiento, es una cuota fija con independencia del consumo realizado, el consumo de agua como cuota variable varía en función de los tramos de consumo y se mide por m³, otras cuotas, tasas ambientales y el impuesto del valor añadido.



RESULTADO

Tras el estudio de la documentación aportada por ambas partes dimos solución a la controversia, en esta ocasión, dando la razón a la parte reclamada. El consumidor desconocía algunos extremos sobre las tarifas aplicadas en su factura.

¡Gracias por confiar en ADACUA!

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

¡Estamos para ayudarte! ¡Conoce tus derechos!

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

Telf: 966 16 52 40 / 672 63 21 54

email: consumidores@adacua.org



CONFIRMADO POR EL GOBIERNO: PROHÍBE A LOS BANCOS EMITIR TARJETAS DE CRÉDITO Y LÍMITES EXTRA SIN TU CONSENTIMIENTO

El Gobierno ha confirmado una reforma muy relevante en materia de protección al consumidor. Y es que los bancos ya no podrán emitir tarjetas de crédito no solicitadas ni ampliar los límites de crédito sin el consentimiento expreso del cliente.



Esta medida forma parte del anteproyecto de Ley de Contratos de Crédito al Consumo, diseñado para atajar prácticas bancarias consideradas abusivas y reducir el sobreendeudamiento de los hogares. El texto, promovido por el Ministerio de Economía, establece que "se prohíbe toda concesión de crédito a los consumidores que no lo hayan solicitado previamente y sin su consentimiento expreso".

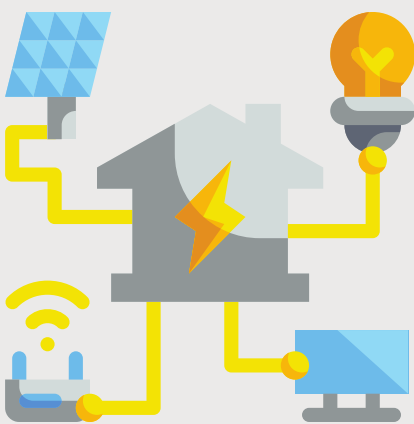
Hasta ahora, algunas entidades financieras incluían tarjetas de crédito en paquetes comerciales o ampliaban de forma unilateral el límite de gasto de sus clientes. Estas acciones, aunque legales en muchos casos, generaban situaciones en las que el consumidor se encontraba con productos financieros activos sin haberlos pedido explícitamente. A su vez, derivaban en deudas inesperadas o cargos no deseados.

Consulta la noticia completa en el siguiente enlace:

<https://www.elmundo.es/economia/2026/02/09/69897f97fc6c83ca228b4590.html>

EL MEJOR MOMENTO PARA REVISAR LOS CONTRATOS DE LUZ, GAS Y MÓVIL ES AHORA

La actualización de tarifas, ajena a muchos ciudadanos, permite recortar el gasto de forma drástica en solo unos pasos.



¿Cada cuánto revisamos los recibos que nos llegan todos los meses para adecuarlos y, sobre todo, conseguir una rebaja de precios? Posiblemente cuando nos llegue una factura que nos sorprenda por su dimensión. Porque si los pagos que realizamos de luz, gas natural, telefonía móvil y otras suscripciones siguen la misma línea mes tras mes, ni nos preocupamos. Aunque estemos pagando, previsiblemente, de más. Porque la falta de actualización de esos contratos nos lleva a abonar a las empresas de suministro mucho más dinero que el que deberíamos. Aunque nadie nos avise.

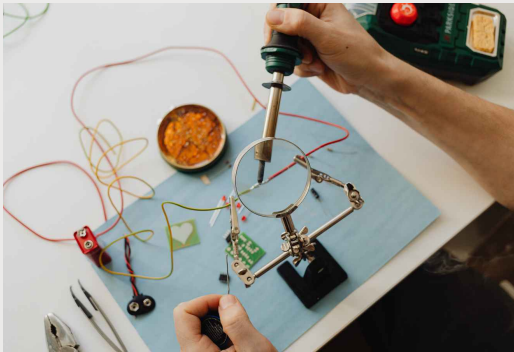
Ahora que 2026 avanza es buen momento para poner en cuarentena todos los contratos que hemos asumido. Posiblemente llevemos más de un año con las mismas tarifas.

Consulta la noticia completa en el siguiente enlace:

<https://www.abc.es/economia/cuentas-corrientes/mejor-momento-revisar-contratos-luz-gas-movil-20260208042011-nt.html>

ESPAÑA IMPULSA EL DERECHO A REPARAR: LA NUEVA LEY DE CONSUMO SOSTENIBLE OBLIGA A REPARAR PRODUCTOS MÁS ALLÁ DE LA GARANTÍA

El Consejo de Ministros aprobó en julio de 2025 un anteproyecto de Ley de Consumo Sostenible que introduce una serie de cambios profundos en el derecho del consumidor y en las obligaciones de fabricantes y distribuidores, con el objetivo de desincentivar el modelo de “usar y tirar” y fomentar la reparación frente a la sustitución.



Contexto legal europeo y objetivos de sostenibilidad

La nueva norma transpone al ordenamiento español dos directivas europeas clave:

- Directiva (UE) 2024/1799, sobre normas comunes para promover la reparación de bienes.
- Directiva (UE) 2024/825, centrada en empoderar a los consumidores con información más clara y luchar contra prácticas comerciales engañosas, incluyendo el “greenwashing”.

Estas directivas forman parte de la estrategia de la UE para impulsar un consumo sostenible y reducir la generación de residuos, alineándose con objetivos de economía circular y de producción y consumo responsables.

Consulta la noticia completa en el siguiente enlace:

<https://gestoresderesiduos.org/noticias/espana-impulsa-el-derecho-a-reparar-la-nueva-ley-de-consumo-sostenible-obliga-a-reparar-productos-mas-alla-de-la-garantia>

NOTA INFORMATIVA SOBRE NUEVA REGULACIÓN DE SUSCRIPCIONES EN LA LEY DE SERVICIOS DE ATENCIÓN A LA CLIENTELA

Ha entrado en vigor la obligación de las empresas de avisarte antes de cobrar una renovación automática de una suscripción.

Las empresas están obligadas a comunicar a sus clientelas, con 15 días de antelación, la renovación de una suscripción, si se comunica el deseo de suspender dicha suscripción, la empresa deberá facilitararlo.



El pasado 27 de diciembre se publicó en el BOE la conocida como Ley SAC, que establece unos niveles mínimos de calidad que deben cumplir todos los servicios de atención a la clientela, y reconoce nuevos derechos a las personas consumidoras y usuarias.

Entre estos nuevos derechos que reconoce la Ley 10/2025, de 26 de diciembre, por la que se regulan los servicios de atención a la clientela (Ley SAC), se establece la obligación de

las empresas gestoras de servicios por suscripción, de comunicar a su clientela, con al menos 15 días antes de proceder al cobro de renovación de suscripción, las consecuencias de no comunicar la cancelación de la suscripción.

Consulta la noticia completa en el siguiente enlace:

<https://www.dsca.gob.es/es/consumo/novedades/nota-informativa-nueva-regulacion-suscripciones-ley-servicios-atencion-clientela>

EL GASTO EN IMPUESTOS DE LOS HOGARES ESPAÑOLES EN ELECTRICIDAD ES 4,2 VECES MAYOR QUE EN GAS

La Agencia Internacional de la Energía denuncia que los impuestos más altos en la factura de la luz que en el recibo del gas dificultan la electrificación del consumo

Los impuestos y otras tasas que se aplican a los precios de la electricidad representan una proporción significativa de las facturas que pagan los consumidores. En el caso español, el componente fiscal medio de los precios de la electricidad fue 4,2 veces mayor que el del gas natural en el primer semestre de 2025, según el último informe de la Agencia Internacional de la Energía (AIE). El ejemplo español sirve al organismo para denunciar que tener impuestos más altos para la electricidad que para el gas dificulta el cambio energético en los hogares y detiene el ritmo de la electrificación del consumo.



Los precios residenciales de la electricidad suelen ser superiores a los del gas natural, por lo que impuestos variables como el IVA “se traducen en importes absolutos más altos para la electricidad, a pesar de que los tipos de IVA son similares”, explica la agencia europea en su informe.

Consulta la noticia completa en el siguiente enlace:

<https://www.informacion.es/economia/2026/02/09/gasto-fiscal-hogares-espanoles-electricidad-gas-agencia-internacional-energia-126607295.html>

ENTRA EN VIGOR LA NUEVA LEY DE ATENCIÓN AL CLIENTE

La Ley 10/2025 fija por primera vez en España parámetros mínimos obligatorios para los servicios de atención a la clientela y propone una metodología para evaluar estos servicios.

Se regula la atención al cliente en los servicios de carácter básico de interés general (agua, gas, electricidad, transportes, servicios financieros, de comunicaciones electrónicas y servicios postales).

Los principales objetivos son reducir esperas, reforzar canales accesibles, mejorar la trazabilidad de las reclamaciones y frenar ciertas prácticas de llamadas comerciales.



Aunque la ley entró en vigor el 28 de diciembre de 2025, las empresas disponen de doce meses para adaptarse y desarrollar sus servicios de atención a la clientela.

Entre estos nuevos derechos que reconoce la Ley 10/2025, de 26 de diciembre, por la que se regulan los servicios de atención a la clientela (Ley SAC), se establece la obligación de

Consulta la noticia completa en el siguiente enlace:

<https://www.comunidad.madrid/servicios/consumo/entra-vigor-nueva-ley-atencion-cliente>



Actividades Febrero en CERCA

AGUAS DE ALICANTE

Un especialista de Aguas de Alicante nos dará a conocer los servicios y gestiones on-line de Aguas de Alicante (cómo dar las lecturas del contador, formas de pagos de tus facturas, la cuota fija mensual "12 gotas", cómo reclamar...)

IMPORTANTE: Esta actividad consta de 2 sesiones: La parte teórica se realizará el 2 de febrero y la parte práctica se realizará en el aula de informática el día 9 de febrero.

Lunes 2 y 9 de febrero 10:30 a 12:00 h



AGUAS DE ALICANTE

Un especialista de Aguas de Alicante nos dará a conocer los servicios y gestiones on-line de Aguas de Alicante (cómo dar las lecturas del contador, formas de pagos de tus facturas, la cuota fija mensual "12 gotas", cómo reclamar...)

IMPORTANTE: Esta actividad consta de 2 sesiones: La parte teórica se realizará el 2 de febrero y la parte práctica se realizará en el aula de informática el día 16 de febrero.

Lunes 2 y 16 de febrero 10:30 a 12:00 h



PARTICIPACIÓN EN ESTUDIO NUTRICIONAL

Tema 1: MITOS SOBRE ALIMENTACIÓN SALUDABLE Y SOSTENIBLE EN EL HOGAR

Técnica de discusión 1: ENTORNO ALIMENTARIO EN EL HOGAR

Tema 2: COMPRA SALUDABLE, SOSTENIBLE Y ECONÓMICA

Técnica de discusión 2: ENTORNO ALIMENTARIO DE LAS TIENDAS DE ALIMENTOS

Tema 3: COCINA DE APROVECHAMIENTO: DEL DESPERDICIO AL PLATO

Técnica de discusión 3: ENTORNO ALIMENTARIO EN RESTAURANTES

El CERCA junto con el Grado de Nutrición de la UA de Alicante ha diseñado esta actividad para conocer el entorno alimentario de las personas participantes, y si ese entorno facilita o dificulta el acceso a una alimentación saludable y sostenible.

Se analizará si el entorno en el hogar, en las tiendas de alimentos y en la restauración de los participantes, es facilitador de una alimentación saludable y sostenible.

El curso consta de seis sesiones: tres charlas teóricas y tres técnicas de discusión dirigida.

FEBRERO: Lunes 2, Viernes 6 y Jueves 26 de 10 a 11h

MARZO: Martes 3, Viernes 27 y Lunes 30 de 10 a 11h

Actividades Febrero en CERCA



INTELIGENCIA ARTIFICIAL Y GESTIONES ON-LINE

Cada vez es más habitual el uso de la inteligencia artificial y el relacionarse con la Administración realizando trámites telemáticos. En este curso aprenderemos a utilizar programas de IA (Chat GPT, Copilot, Gemini...) así como a navegar por la página web del Ayuntamiento de Alicante, su sede electrónica y el uso de "Ali", la asistente virtual para realizar trámites con el Ayuntamiento.

Martes 3, 10 y 17 febrero 10:00 a 11:30

ASESORÍAS DE COMERCIO ELECTRÓNICO

Impartido por ADACUA

Aprende de forma sencilla a realizar compras en supermercados on-line, así como en comercios de moda o a planificar un viaje completo por internet. Aprende el uso de métodos de pago on-line como Pay-pal, Revolut y otras tarjetas virtuales.

Martes 3 y 10 febrero 11:30 a 13:00



CONSEJOS NUTRICIONALES

Impartido por Nutricionistas de la U.A.

Charla a cargo de alumnos en prácticas del Grado de Nutrición de la Universidad de Alicante donde se abordarán diferentes temas relacionados con la Nutrición.

Tema: PRINCIPALES PATOLOGÍAS ALIMENTARIAS

Haremos un repaso por las principales patologías alimentarias (diabetes, celiaquía, obesidad,...), sus causas y tratamientos, para prevenir la aparición de estas enfermedades. Lo primero que recomendamos es iniciarse en el aprendizaje sobre ejercicio físico y alimentación, planificando una dieta adecuada tomando como base los Alimentos de la Pirámide Alimenticia.

Miércoles 4 febrero de 10:00 a 11:00h

Actividades Febrero en CERCA



CATA DE AGUAS

Mediante el análisis sensorial, los asistentes valoran los aspectos organolépticos del agua (su sabor y olor, principalmente), para definir sus preferencias y hábitos de consumo, y descubrir finalmente cuáles han sido sus percepciones.

La metodología es la propia degustación "a ciegas" a través de muestras de aguas: embotelladas que presentan diferentes características (mineralización muy débil, media y fuerte) y aguas de abastecimiento "de grifo" de diferentes orígenes, localizaciones y tratamientos utilizando los tres sentidos principales: vista, gusto y olfato.

Jueves 12 febrero de 10:30 a 12:00

NUESTRA COCINA

Impartido distintos cocineros, o proveedores gastronómicos

Elaboración de recetas de la Dieta Mediterránea por cocineros aficionados a la cocina y restauradores de Alicante, y demostraciones de productos de nuestra tierra.

Nota: aportación por participante 4€ para la compra de ingredientes. La receta se entregará a los asistentes, quienes también podrán degustar las elaboraciones del día.

Viernes 13 de febrero de 11:00 a 13:00 h



MANEJO DEL MÓVIL

Impartido por SECOT

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

Lunes 16 y miércoles 18 febrero de 10:00 a 13:00 h

ASESORIA DE CONSUMO

Impartido por ADACUA

Tema 2: SUMINISTROS ESENCIALES: CONOCE LOS RECIBOS DE LUZ, AGUA Y GAS

Aprenderemos a saber leer y entender las diferentes facturas de los servicios básicos de luz, agua y gas. Consejos para ahorrar en cada uno de nuestros recibos.

Martes 17 febrero 11:30 a 13:00 h



Actividades Febrero en CERCA



BANCO DE ESPAÑA

Impartido por especialista del Banco de España

Charla: **LOS NEOBANCOS Y EL EURO DIGITAL**

Lugar de realización y punto de encuentro: en la sede del Banco de España en Alicante, Rambla Méndez Núñez, nº31

miércoles 18 de febrero de 10:30 a 12:00

COCINA CON CHELO

Impartida por Chelo Sánchez

En esta ocasión Chelo nos enseñará a elaborar 2 tipos de tartas: la tarta banoffee y tarta sacher.

Nota: aportación por participante 4€ para la compra de ingredientes. La receta se entregará a los asistentes, quienes también podrán degustar la elaboración del día.

Viernes 20 de febrero de 10:00 a 12:00 h



CONSEJOS BÁSICOS DE SEGURIDAD: ALERTCOPS Y MI DNI

Impartido por la Policía Nacional

Desde el Departamento de Participación Ciudadana de la Policía Nacional nos ofrecerán una charla sobre las aplicaciones ALERTCOPS Y MI DNI.

AlertCopses una aplicación gratuita del Ministerio del Interior de España que conecta a ciudadanos con la Policía Nacional y la Guardia Civil para alertar sobre delitos o situaciones de riesgo de forma rápida y discreta.

La aplicación MI DNI es la app oficial del Gobierno de España (Ministerio del Interior y Policía Nacional) que permite llevar el Documento Nacional de Identidad (DNI) en el móvil, proporcionando la misma validez y seguridad que el físico.

Viernes 27 de febrero de 10:00 a 11:00 h



Consejos para los consumidores

¿SABES CUALES SON LAS FRUTAS Y VERDURAS DE TEMPORADA EN FEBRERO?

¿Por qué es recomendable consumir las frutas y verduras de temporada? Pues porque en general los alimentos de temporada son más sanos, más baratos y más ecológicos.

- **Más baratos:** durante ciertos periodos del año, la disponibilidad en las tiendas de estos productos es mayor. Y al aumentar la oferta, disminuyen los precios

- **Más ecológicos:** porque respetamos el ciclo natural y la zona de producción de los alimentos, evitando la implantación de monocultivos intensivos que agotan el suelo. Y además se reduce el gasto energético al minimizar la necesidad de transporte, distribución y almacenaje

- **Más sanos y sabrosos:** se cultivan en suelos ricos, con el clima adecuado y completando su calendario natural. En el momento de su recolección mantienen intactas todas sus propiedades nutricionales, textura, olor



y sabor.

FRUTAS DE FEBRERO

Información facilitada por la Asociación Provincial Autónoma de Vendedores en Mercados de Alicante

VERDURAS DE FEBRERO



EMISIONES DE CO2 EN EL TRANSPORTE MARITIMO ALTERNATIVAS PARA REDUCIR SUS EMISIONES

- **DIRECTIVA EUROPEA (UE) 2023/959 QUE OBLIGA AL TRANSPORTE MARITIMO AL PAGO Y COMERCIO DE GASES GEI**

Según información de la Autoridad Portuaria de Alicante el transporte marítimo es esencial en la actividad económica mundial pues aproximadamente el 85/90% de las mercancías que se mueven en el mundo se realiza y transporta por vía marítima.

Ese transporte se hace posible por la actividad que desarrollan más de 112.000 buques de todo tipo, destacamos aquellos que más volumen de mercancías mueven.



<https://www.trafimar.com.mx/blog/10-tipos-de-buque-para-el-transporte-maritimo-de-mercancia>

Portacontenedores: Son los dinamizadores del comercio mundial moviendo y transportando en torno al 50% de las mercancías, productos manufacturados alimentos etc. en contenedores de 20 a 45 pies.

Graneleros (Bulk Carriers): Transportan grandes cantidades de materias primas, como grano, carbón, minerales, fertilizantes.

Tanqueros – Cisterna: Transportan petróleo crudo, líquidos a granel, productos químicos, gases licuados.

Ro-Ro: que están especializados en transportar coches, autobuses, camiones.

Frigoríficos: especializados en transportar productos perecederos, que requieren un control de la temperatura para su conservación, como hortalizas, frutas, carnes pescado.

Actualmente el 99% de los buques que transportan mercancías utiliza como combustibles derivados del petróleo y según el tipo de motores que lleven incorporados consumen gasóleo y gasolina

Aunque es muy difícil poder hacer una evaluación de las emisiones de CO2 que un buque puede estar realizando en sus desplazamientos, pues dependerá de una amplia variedad de factores como la velocidad, estado de la mar, carga que transporta, eficiencia de sus motores y cada naviera estamos seguros que conoce a la perfección el consumo de sus carburantes según distancia y travesía efectuada.



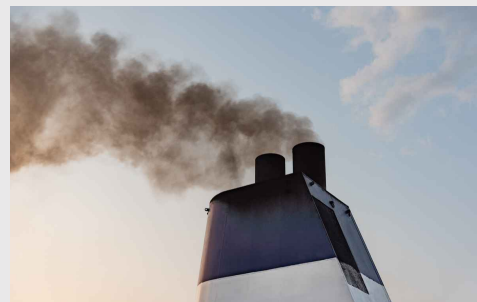
Con el siguiente ejemplo queremos aportar una pequeña referencia de cuáles pueden ser sus emisiones GEI para un petrolero o Bulk-Carrier de unas 50.000 toneladas de peso muerto y una potencia del motor entre 8.000 a 10.000 KW, con una navegación económica a una velocidad entre 13/14 nudos por hora (1 nudo = 1 milla náutica = 1,852 kilómetros) ose entre 24 y 26 km por hora.

Los datos estimativos por 1 hora de navegación se estarían consumiendo 1,2 toneladas de gasóleo a una velocidad de 14 nudos y esto supondría 2,8 toneladas de emisiones de CO2, que a su vez representarían 200 Kg de CO2 emitidos por cada 1 milla de navegación.

Energías renovables y cambio climático

Hemos querido hacer este desglose con el fin de tener una información orientativa numérica de cuál puede ser el nivel de emisiones de un tipo de buque.

A nivel mundial al transporte marítimo se le atribuyen aproximadamente el 3% del total de emisiones de gases GEI, pero no todos los buques contaminan por igual ya que la mayor parte de las emisiones se atribuyen a estas 3 categorías de barcos los portacontenedores representarían entre el 23/25% de esas emisiones le siguen los Graneleros con el 19/21% y los petroleros y tanqueros el 17/19% .



En la directiva (Directiva (UE) 2023/959) por la que se establece un régimen para el comercio de derechos de emisión de gases de efecto invernadero en la Unión , implementa una serie de medidas regulatorias sobre los gases GEI y el tipo de combustión que utilizan los buques que hacen escala en puertos europeos y que fue transcrita en el BOE del 16 de mayo de 2023 y que se cita a continuación:

<https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=DOUE-L-2023-80664>



Estas disposiciones obligan y dan lugar a que los buques de más de 5.000 toneladas brutas que hacen escala en puertos de la UE a adquirir y entregar derechos de emisión por sus emisiones de CO₂.

Cubre el 100% de las emisiones dentro de los puertos de la UE y en los viajes intra-UE, y el 50% de las emisiones de los viajes que comienzan o terminan fuera de la UE.

CO₂

Calendario de incorporación

Para facilitar la adaptación de las navieras, la Unión Europea ha establecido un periodo de introducción gradual. Las empresas no tendrán que pagar por el 100% de sus emisiones desde el primer día, sino que el porcentaje aumentará cada año:

Año de emisiones	Derechos que deben entregarse (en % de emisiones verificadas)	Fecha límite de entrega
2024	40% de las emisiones de CO ₂	30 de septiembre de 2025
2025	70% de las emisiones de CO ₂ , metano y óxido nítrico	30 de septiembre de 2026
2026 en adelante	100% de todas las emisiones verificadas	30 de septiembre de cada año

El Reglamento FuelEU Maritime (Reglamento UE 2023/1805) es una normativa de la Unión Europea que entró plenamente en vigor el 1 de enero de 2025. Su objetivo principal es descarbonizar el sector marítimo mediante el aumento del uso de combustibles renovables y de bajas emisiones.

Puntos clave del reglamento:

Aplicación: Se aplica a todos los buques de más de 5.000 toneladas brutas (GT) que realicen escalas en puertos de la Unión Europea o del Espacio Económico Europeo (EEE), independientemente de su bandera.

Energías renovables y cambio climático

Reducción de Intensidad de GEI: Establece límites máximos a la intensidad media anual de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) de la energía utilizada a bordo. La reducción comienza con un 2% en 2025 (frente a la media de 2020) y se volverá más estricta progresivamente hasta alcanzar una reducción del 80% para 2050.

El reglamento no solo mide las emisiones generadas al quemar el combustible, sino todo su ciclo de vida, incluyendo la extracción, producción y transporte.

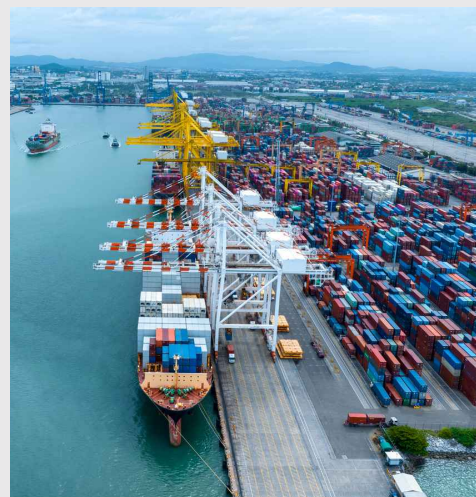
Suministro Eléctrico en Puerto: A partir del 1 de enero de 2030, los buques portacontenedores y de pasajeros deberán conectarse obligatoriamente a sistemas de alimentación eléctrica en tierra (OPS) mientras estén atracados en los principales puertos de la UE.

Mecanismos de Cumplimiento:

Los buques pueden agrupar sus balances de emisiones para compensar los excedentes de unos con los déficits de otros.

Penalizaciones: El incumplimiento conlleva multas financieras sustanciales (aprox. 2.400 € por tonelada de equivalente de VLSFO).

Documentación: Los buques deben contar con un Documento de Cumplimiento FueleU.



Calendario de cumplimiento en 2025-2026:

1 de enero de 2025: Inicio de la monitorización obligatoria de la energía utilizada en viajes relacionados con la UE.

31 de enero de 2026: Fecha límite para que las empresas presenten el primer informe FueleU a los verificadores autorizados

Este es un paso más que se adopta dentro de Unión Europea para que el sector del transporte marítimo tenga también su hoja de ruta establecida para contribuir a reducir las emisiones de gases GEI.

Las posibilidades de mejora en este sector son impresionantes pues está prácticamente todo por hacer con nuevas tecnologías que seguramente se irán incorporando en la construcción de nuevos barcos o adaptando sus sistemas de propulsión citamos a continuación lo siguiente:

Empresas británicas desarrollan nueva tecnología híbrida diésel-hidrógeno de bajo coste que permite reducir hasta un 20 % el consumo de combustible en buques sin modificar sus motores.

<https://ecoinventos.com/tecnologia-hibrida-diesel-hidrogeno-bajo-coste-que-permite-reducir-consumo-combustible-buques-sin-modificar-sus-motores/>

Como tecnologías de uso para navegación marítima se proponen las siguientes según el grado de madurez que están alcanzando y los obstáculos principales a los que se enfrentan.

Energías renovables y cambio climático

Tabla Comparativa de Madurez (TRL) 2025

Tecnología	Madurez (1-9)	Emisiones CO2	Obstáculo Principal
Metanol Verde	9	Muy bajas (Ciclo vida)	Disponibilidad de combustible
Amoníaco	7	Cero (en motor)	Toxicidad y seguridad
Propulsión Eólica	8	Reduce 5-20%	Dependencia del viento
Hidrógeno (Pilas)	6	Cero	Espacio de almacenamiento

Como prueba de que ya se están comenzando a construir buques más eficientes y que utilizan combustible más sostenibles con menores emisiones queremos citar al grupo logístico y naviero JSV que opera en el puerto de Alicante y que próximamente incorporará 2 nuevos portacontenedores que además de utilizar un nuevo combustible como el metanol se añaden otros adelantos tecnológicos como se citan en este enlace.

<https://elmercantil.com/2025/10/15/jsv-adquiere-su-segundo-portacontenedores-para-incorporarlo-a-su-flota-en-junio-de-2026/>

Este es un nuevo reto lleno también de grandes oportunidades para implementar nuevas tecnologías en los sistemas de propulsión de buques y que con toda seguridad en un plazo relativamente corto se comenzarán a ver sus resultados que servirán para contribuir a frenar el calentamiento global del planeta.



Artículo ofrecido por nuestro voluntario del CERCA, Pedro Curiel, apasionado de las energías renovables y el estudio del cambio climático.

Organismos de consumo

Relación de distintos Organismos Públicos dedicados a la defensa de los derechos de los Consumidores:

Ministerio de Sanidad y Consumo: <https://www.mscbs.gob.es/>

Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición:

https://www.aesan.gob.es/AECOSAN/web/home/aecosan_inicio.htm

Centro Europeo del Consumidor: <https://cec.consumo.gob.es/CEC/web/home/index.htm>

Consumo Andalucía - Consejería de Familia y Salud:

<https://www.juntadeandalucia.es/temas/vivienda-consumo/consumo.html>

Consumo Aragón - Dirección General protección Consumidores:

<https://www.aragon.es/-/consumo>

Consumo Asturias - Dirección General de Consumo: <http://www.consumoastur.es/>

Consumo Canarias - Consejería de Consumo:

<https://www.gobiernodecanarias.org/consumo/>

Consumo Cantabria - Dirección General de Consumo:

<https://dgicc.cantabria.es/informacion-al-consumidor>

Consumo Castilla La Mancha - Dirección general de Consumo:

<https://consumo.castillalamancha.es/>

Consumo Castilla y León - Dirección General de Consumo:

<https://consumo.jcyl.es/web/es/consumo.html>

Consumo Cataluña - Agencia Catalana de Consumo: <http://consum.gencat.cat/ca/inici>

Consumo Comunidad Valenciana - Dirección General de Consumo:

<https://cindi.gva.es/es/web/consumo>

Consumo Extremadura - Instituto de Consumo de Extremadura:

<https://saludextremadura.ses.es/incoex/>

Consumo Islas Baleares - Consejería de Salud y Consumo:

http://www.caib.es/sites/consumidor/es/portal_consumo-51705/

Consumo La Rioja - Consejería de Salud Pública y Consumo:

<https://www.riojasalud.es/salud-publica-consumo/consumo>

Consumo Navarra - Dirección General de Consumo:

http://www.navarra.es/home_es/Temas/Consumo/

Consumo Madrid - Dirección General de Consumo:

<https://www.comunidad.madrid/servicios/consumo>

Consumo Murcia - Dirección General de Consumo:

<https://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=35&IDTIPO=140&RASTRO=c%24m27801>

Oficina de Atención al Usuario de las Telecomunicaciones:

<https://usuariostelego.mineco.gob.es/Paginas/Index.aspx>

Banco de España - Portal Cliente Bancario: <https://clientebancario.bde.es/pcb/es/>

Consumo País Vasco - Instituto Vasco de Consumo: www.kontsumobide.eus

Asociaciones de Consumidores

Las Asociaciones de consumidores y usuarios son entidades de carácter privado constituidas sin ánimo de lucro con la finalidad de defender y proteger los derechos y los intereses de las personas consumidoras y usuarias, bien con carácter general o en relación con problemas concretos en la adquisición de un producto o servicio determinado, siempre que se constituyan en acuerdo con la legislación vigente. Por lo tanto, son una vía muy útil a la que podemos recurrir en el caso de que creamos que no se han respetado nuestros derechos como consumidores y deseemos iniciar un proceso de reclamación.

ADACUA (Asociación de consumidores, amas de casa y usuarios de Alicante):

<https://adacua.org/>

ATR (Asociación Telespectadores y Radioyentes Comunidad Valenciana): <http://atrcv.org/>

Asociación Valenciana de consumidores y usuarios (AVACU): <https://www.avacu.es/>

Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas de Ahorro y Seguros (ADICAE):

<https://uniodeconsumidors.org/>

Unión de Consumidores de la Comunidad Valenciana (UCE):

<https://uniodeconsumidors.org/>

CECU. Consumidores y Usuarios: <https://cecu.es/>

Unión Cívica Nacional de Consumidores y Amas de Casa (UNAE):

<http://www.federacionunae.com/>

Organización de Consumidores y Usuarios (OCU): <https://www.ocu.org/>

Facua - Consumidores en acción: <https://www.facua.org/>

Lucentum Consumidores: <https://lucentumconsumidores.org/>

Legislación en consumo

Normativa Estatal y de la Comunidades Autónomas que afectan a los diferentes bienes y servicios, así como a la defensa de los Consumidores y Usuarios.

Ministerio de Consumo - Legislación:

<https://www.mscbs.gob.es/consumo/normativa/normativaConsumo.htm>

Centro Europeo del Consumidor en España - Legislación:

<https://cec.consumo.gob.es/CEC/web/secciones/legislacion.htm>

CECU - Legislación: <https://cecu.es/index.php/tus-derechos/legislacion>

Comunidad Valenciana-Normativa:

<https://cindi.gva.es/es/web/consumo/normativa-general>

Alimentación-Legislación:

<https://www.mapa.gob.es/es/alimentacion/legislacion/recopilaciones-legislativas-monograficas/default.aspx>

Reportajes sobre bienes y servicios de consumo

En esta sección puede encontrar los reportajes más destacados sobre las cuestiones que más preocupan al consumidor cuando compra en establecimientos, a distancia y por Internet, o cuando le prestan un servicio.

Revista Consumer: <https://revista.consumer.es/>

Revista Usuarios-ADICAE:

<http://usuariosdebancayseguros.adicae.net/catalogo.php?mode=hlist&cat=13>

Revista Consumerismo - FACUA: <https://www.facua.org/consumerismo>

Podcast consumo-Ser Consumidor:

https://www.ivoox.com/podcast-ser-consumidor_sq_f1289_1.html

El Mundo consumo: <https://www.elmundo.es/economia/ahorro-y-consumo.html>

El País consumo: <https://elpais.com/noticias/consumo/>

El País hábitos de consumo: <https://elpais.com/noticias/habitos-consumo/>

EL País Ministerio de Consumo: <https://elpais.com/noticias/ministerio-consumo/>

EL País bienes de consumo: <https://elpais.com/noticias/bienes-consumo/>

EL País consumo responsable: <https://elpais.com/noticias/consumo-responsable/>

El País consumismo: <https://elpais.com/noticias/consumismo/>

ABC consumo:

<https://www.abc.es/economia/consumo/?ref=https%3A%2F%2Fwww.google.com%2F>

ABC Consejos consumo: <https://www.abc.es/familia/consumo/>

Información consumo responsable:

<https://www.informacion.es/tags/consumo-responsable/>

Información consumo: <https://www.informacion.es/tags/consumo/>

Información consejos consumo: <https://afondo.informacion.es/temas/consumo/>

20 Minutos consumo: <https://www.20minutos.es/minuteca/consumidores/>



**CENTRO EDUCATIVO
DE RECURSOS DE CONSUMO
ALICANTE**

CÓDIGO DE ACCESO PARA MÓVILES



DIRECCIONES CERCA

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

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

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

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

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

YouTube:

https://www.youtube.com/channel/UC_iPm9kHdR86dgCaAsC021Q

Correo electrónico: cerca@alicante.es

Teléfono: 96 514 52 94



Si tienes alguna propuesta, comentario o sugerencia escríbenos a:
cerca@alicante.es