

Memoria 2016



Consumidores en Acción



Índice

	Páginas
AFILIACIÓN E IMPLANTACIÓN TERRITORIAL	
Número de socios.....	5
Implantación territorial	6
Organizaciones integradas en FACUA (socios, dirección, horarios).....	7
TRAMITACIÓN DE RECLAMACIONES Y DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES	
Consultas y reclamaciones	17
Reclamaciones de oficio	20
Campañas	25
Tribunales	27
PARTICIPACIÓN Y REPRESENTACIÓN DE LOS CONSUMIDORES	
Consejo de Consumidores y Usuarios	29
Participación en órganos consultivos	30
Trámites de audiencia normativa a través del CCU	32
Participación en órganos y comités de certificación	32
Otras reuniones puntuales de participación y representación de los consumidores	33
ACTIVIDADES INFORMATIVAS	
Notas de prensa	35
Entrevistas en radio y televisión	54
Ruedas de prensa	56
Revista <i>Consumerismo</i>	58
Boletines informativos	59
Presencia en Red	60
FACUA en las redes sociales	65
Jornadas formativas	66



	Páginas
ANÁLISIS Y CONTROL DE MERCADO	67
RELACIONES CON SECTORES EMPRESARIALES	71
RELACIONES CON ORGANIZACIONES POLÍTICAS Y SOCIALES.....	73
ACTIVIDADES DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL	75
CUENTAS ANUALES	79
SUBVENCIONES	95
ACTIVIDADES ESTATUTARIAS	
Órganos de gobierno	97
Reuniones de órganos de dirección	99

Afiliación e implantación territorial

NÚMERO DE SOCIOS

Durante el ejercicio se incorporaron 6.750 nuevos socios individuales de pleno derecho y 10.865 nuevos socios adheridos, lo que nos ha permitido finalizar el ejercicio con un total de 19.635 socios individuales de pleno derecho y 131.729 socios adheridos.

Sumando el número de socios individuales de FACUA y el de todas las organizaciones territoriales integradas en la organización, hemos terminado el ejercicio con 65.038 asociados de pleno derecho, que sumados a los 131.729 socios adheridos, han hecho un total de 196.767 asociados individuales.

¿A qué tiene derecho un SOCIO ADHERIDO?

- A estar informado de lunes a viernes recibiendo la publicación electrónica diaria de FACUA *Consumidores en Acción*, con noticias sobre la actualidad del mundo del Consumo, las acciones de la organización para defender los derechos de los consumidores o los fraudes que se producen en el mercado, entre otros asuntos.

- A recibir además el boletín semanal *FACUA informa* por correo electrónico, cada domingo. Con contenido lleno de las alertas, denuncias, estudios de mercado y reivindicaciones planteadas por FACUA.

- A formular propuestas y hacer llegar informaciones de interés o denuncias, participar y dar su opinión en *estudios de mercado y encuestas*, para poder detectar y actuar ante los problemas que sufrimos los consumidores.

¿Y un SOCIO DE PLENO DERECHO?

Además de todo de lo que disfruta un miembro adherido, uno de pleno derecho contará con:

- El *asesoramiento jurídico* de un equipo de expertos para resolver las dudas que tenga sobre sus derechos en vivienda, banca, telecomunicaciones, seguros y todos los temas que afectan como consumidor.

- La *tramitación de las reclamaciones como consumidor* por parte del equipo jurídico de FACUA.

- La recepción de la revista digital de FACUA *Consumerismo*, una de las principales publicaciones especializadas en la protección de los consumidores.

- La *participación en la dirección y Consejo de Gobierno* de la asociación de acuerdo con los estatutos y normas de funcionamiento.

IMPLANTACIÓN TERRITORIAL

Distribución de socios por comunidades autónomas de FACUA y sus organizaciones integradas:

Comunidades autónomas y ciudades autónomas	Socios de pleno derecho de FACUA	Socios de pleno derecho de la organización territorial	Socios adheridos
Andalucía	43.456	43.456	34.722
Aragón	469		3.233
Asturias	407		2.934
Baleares	424		2.829
Canarias	510	289	4.176
Cantabria	322		1.687
Castilla-La Mancha	972	972	4.765
Castilla y León	938	1.038	6.116
Cataluña	2.953	2.953	17.052
Comunidad Valenciana	2.459	2.459	11.659
Extremadura	340		2.663
Euskadi	856		4.423
Galicia	1.200	1.200	7.187
La Rioja	129		672
Madrid	6.954	6.954	23.073
Murcia	420	620	3.279
Navarra	193		1.038
Ceuta	33		114
Melilla	38		107

Nota 1: Existen 19 socios de pleno derecho que no han indicado su provincia.

Nota 2: Los datos de número de socios de pleno derecho de FACUA y de las organizaciones territoriales de Andalucía, Madrid, Cataluña, Comunidad Valenciana, Castilla-La Mancha y Galicia están compartidos. En el caso de la organización territorial de Canarias los socios no abonon cuotas anuales.

2016

ORGANIZACIONES INTEGRADAS EN FACUA



Federación de Asociaciones de Consumidores y Usuarios en Acción-FACUA Andalucía

Nº socios pleno derecho: 43.456 distribuidos entre sus ocho asociaciones provinciales

Nº socios adheridos: 34.722 distribuidos entre sus ocho asociaciones provinciales

Ámbito regional

Domicilio: C/ Bécquer nº 25A, 41002 Sevilla

Teléfonos: 954 903 352 – 954 902 365

Web: FACUA.org/andalucia

Correo electrónico: andalucia@facua.org

Horario de atención a los consumidores y usuarios: De lunes a viernes, de 8 a 15 horas, y de lunes a jueves, de 16:30 a 20:00 horas

Organizaciones que integran FACUA Andalucía:



Asociación de Consumidores y Usuarios en Acción de Almería-FACUA

Nº socios pleno derecho: 1.432

Nº socios adheridos: 2.130

Ámbito provincial

Domicilio: Avda. Federico García Lorca, nº 104-1ºB, 04005 Almería

Teléfonos: 950 269 350 – 950 265 334

Web: FACUA.org/almeria

Correo electrónico: almeria@facua.org

Horario de atención a los consumidores y usuarios: De lunes a viernes, de 10 a 14 horas, y miércoles, de 17 a 20 horas



Consumidores en Acción

Asociación de Consumidores y Usuarios en Acción de Cádiz-FACUA

Nº socios pleno derecho: 5.030

Nº socios adheridos: 4.763

Ámbito provincial

Domicilio: Avda de Andalucía, 88, 11008 Cádiz

Teléfono: 956 259 259

Web: FACUA.org/cadiz

Correo electrónico: cadiz@facua.org

Horario de atención a los consumidores y usuarios: De lunes a viernes, de 10 a 14 horas, y martes, miércoles y jueves, de 17:30 a 20 horas. En la Avenida Guadalete de la capital, la atención a los consumidores es de lunes a viernes, de 10 a 14 horas



Consumidores en Acción

Asociación de Consumidores y Usuarios en Acción de Córdoba-FACUA

Nº socios pleno derecho: 2.680

Nº socios adheridos: 2.886

Ámbito provincial

Domicilio: C/ Doce de octubre, 16 Bajo, 14001 Córdoba

Teléfono: 957 488 108

Web: FACUA.org/cordoba

Correo electrónico: cordoba@facua.org

Horario de atención a los consumidores y usuarios: De lunes a viernes, de 9:30 a 13:30 horas y de lunes a jueves, de 17 a 19 horas



Asociación de Consumidores y Usuarios en Acción de Granada-FACUA

Nº socios pleno derecho: 2.898

Nº socios adheridos: 4.163

Ámbito provincial

Domicilio: Fray Leopoldo de Alpanseque, 6,
18014 Granada

Teléfono: 958 262 465

Web: FACUA.org/granada

Correo electrónico: granada@facua.org

Horario de atención a los consumidores y
usuarios: De lunes a viernes, de 9:30 a 13:30
horas, y martes, miércoles y jueves, de 17 a 20
horas



Asociación de Consumidores y Usuarios en Acción de Huelva-FACUA

Nº socios pleno derecho: 2.203

Nº socios adheridos: 1.746

Ámbito provincial

Domicilio: C/ Duque de Ahumada, 12 Local,
21004 Huelva

Teléfono: 959 254 911

Web: FACUA.org/huelva

Correo electrónico: huelva@facua.org

Horario de atención a los consumidores y
usuarios: De lunes a viernes, de 9 a 14 horas, y
lunes, de 17 a 20 horas



Asociación de Consumidores y Usuarios en Acción de Jaén-FACUA

Nº socios pleno derecho: 1.831

Nº socios adheridos: 2.026

Ámbito provincial

Domicilio: C/ Pedro Poveda, nº 1 Bajo, 23700
Linares

Teléfono: 953 699 327

Web: FACUA.org/jaen

Correo electrónico: jaen@facua.org

Horario de atención a los consumidores y
usuarios: De lunes a viernes, de 10 a 14 horas y
de 17 a 19 horas



Asociación de Consumidores y Usuarios en Acción de Málaga-FACUA

Nº socios pleno derecho: 5.700

Nº socios adheridos: 7.705

Ámbito provincial

Domicilio: C/ Pedro de Toledo nº 1, 29015
Málaga

Teléfono: 952 276 908

Web: FACUA.org/malaga

Correo electrónico: malaga@facua.org

Horario de atención a los consumidores y
usuarios: De lunes a viernes, de 10 a 14 horas, y
lunes y jueves, de 17:30 a 19:30 horas. En la calle
San Juan Bosco s/n de la capital, la atención a los
consumidores es de lunes a viernes de 10 a 14
horas, y lunes y jueves de 17:30 a 19:30 horas



Consumidores en Acción

Asociación de Consumidores y Usuarios en Acción de Sevilla-FACUA

Nº socios pleno derecho: 21.682

Nº socios adheridos: 12.301

Ámbito provincial

Domicilio: C/ Resolana nº 8 Acc, 41009 Sevilla

Teléfono: 954 376 112

Web: FACUA.org/sevilla

Correo electrónico: sevilla@facua.org

Horario de atención a los consumidores y
usuarios: De lunes a jueves, de 9 a 13 horas y de
16:30 a 19:30 horas, y viernes, de 9 a 14 horas



Consumidores en Acción

Asociación de Consumidores y Usuarios en Acción de la Comunidad de Castilla-La Mancha FACUA

Nº socios pleno derecho: 972

Nº socios adheridos: 4.765

Ámbito regional

Domicilio: C/ Navarra nº 3 bis, 45005 Toledo

Teléfono: 925 280 301

Web: FACUA.org/clm

Correo electrónico: toledo@facua.org

Horario de atención a consumidores y usuarios:
De lunes a viernes, de 10 a 14 horas



Consumidores en Acción FACUA Castilla y León

Nº socios pleno derecho: 1.038

Nº socios adheridos: 6.116

Ámbito regional

Domicilio: Plaza Mayor, nº 27-1º, 47400

Medina del Campo

Teléfono: 983 837 278

Correo electrónico: castillayleon@facua.org

Horario de atención a los consumidores y

usuarios: De lunes a viernes, de 10 a 14 horas, y
lunes, martes, miércoles y viernes, de 22 horas a
24 horas



Asociación de Consumidores y Usuarios en Acción de Cataluña-FACUA

Nº socios pleno derecho: 2.953

Nº socios adheridos: 17.052

Ámbito regional

Domicilio: C/ Provenza, 546 bajo-1, 08025

Barcelona

Teléfono: 936 112 927

Web: FACUA.org/catalunya (castellano) y

FACUA.cat (catalán)

Correo electrónico: catalunya@facua.org

Horario de atención a los consumidores y

usuarios: De lunes a viernes, de 9 a 13 horas, y
martes y jueves, de 17 a 19 horas



Asociación de Consumidores y Usuarios en Acción de la Comunidad Valenciana-FACUA

Nº socios pleno derecho: 2.459

Nº socios adheridos: 11.659

Ámbito regional

Domicilio: Plaza Rojas Clemente, 4 bajo D, 46008
Valencia

Teléfono: 963 230 089

Web: FACUA.org/cvalenciana

Correo electrónico: cvalenciana@facua.org

Horario atención a los consumidores y
usuarios: De lunes a jueves, de 10 a 14 horas, y
martes y miércoles, de 16 a 19:30 horas



Asociación de Consumidores y Usuarios en Acción de Madrid-FACUA

Nº socios pleno derecho: 6.954

Nº socios adheridos: 23.073

Ámbito regional

Domicilio: C/ Alonso del Barco nº 6, 28012
Madrid

Teléfono: 914 445 555

Web: FACUA.org/madrid

Correo electrónico: madrid@facua.org

Horario de atención a los consumidores y
usuarios: De lunes a viernes, de 10 a 13:45 horas,
y de lunes a jueves, de 17 a 18:45 horas



Consumidores en Acción

Asociación de Consumidores y Usuarios en Acción de Galicia-FACUA

Nº socios pleno derecho: 1.200

Nº socios adheridos: 7.187

Ámbito regional

Domicilio: C/ Ramón Montenegro, 3 Bajo, 27002
Lugo

Teléfono: 982 808 726

Web: FACUA.org/galicia

Correo electrónico: galicia@facua.org

Horario de atención a consumidores y usuarios:
De lunes a viernes, de 11 a 13:30 horas



Asociación de Consumidores y Usuarios de Lanzarote (Aculanza)

Nº socios pleno derecho: 289

Ámbito regional

Domicilio: C/ Mastil nº 1, 35508 Costa Teguise
(Lanzarote)

Teléfono: 928 592 559

Correo electrónico: aculanza@gmail.com y
aculanza@hotmail.com

Horario de atención a los consumidores y
usuarios: Lunes y miércoles, de 18 a 20 horas



Asociación Murciana de Consumidores y Usuarios Consumur

Nº socios pleno derecho: 620

Ámbito regional

Domicilio: C/ Princesa, 2-3ºB, 30002 Murcia

Teléfono: 968 223 082

Web: www.consumur.org

Correo electrónico: sacur@consumur.org

Horario de atención a los consumidores y usuarios: De lunes a viernes, de 10 a 14 horas, y lunes y miércoles, de 16:30 a 19:30 horas



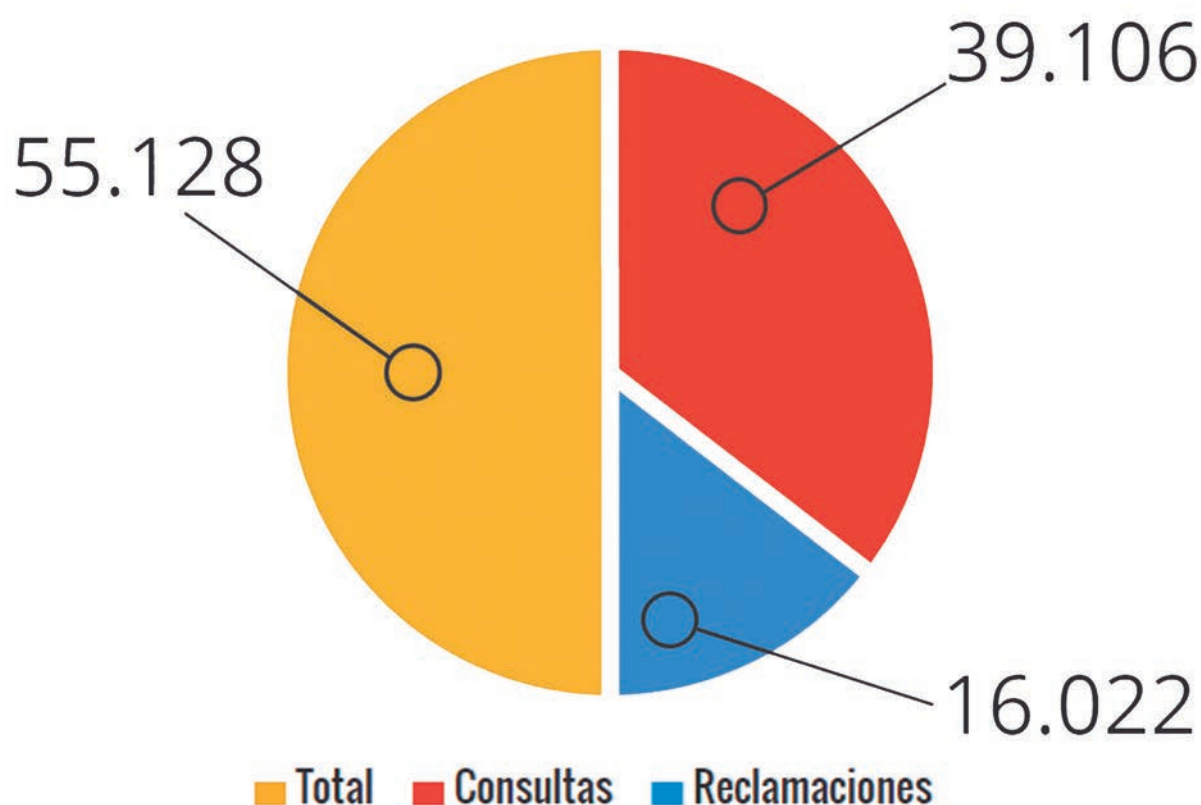
Tramitación de reclamaciones y defensa a los consumidores

CONSULTAS Y RECLAMACIONES

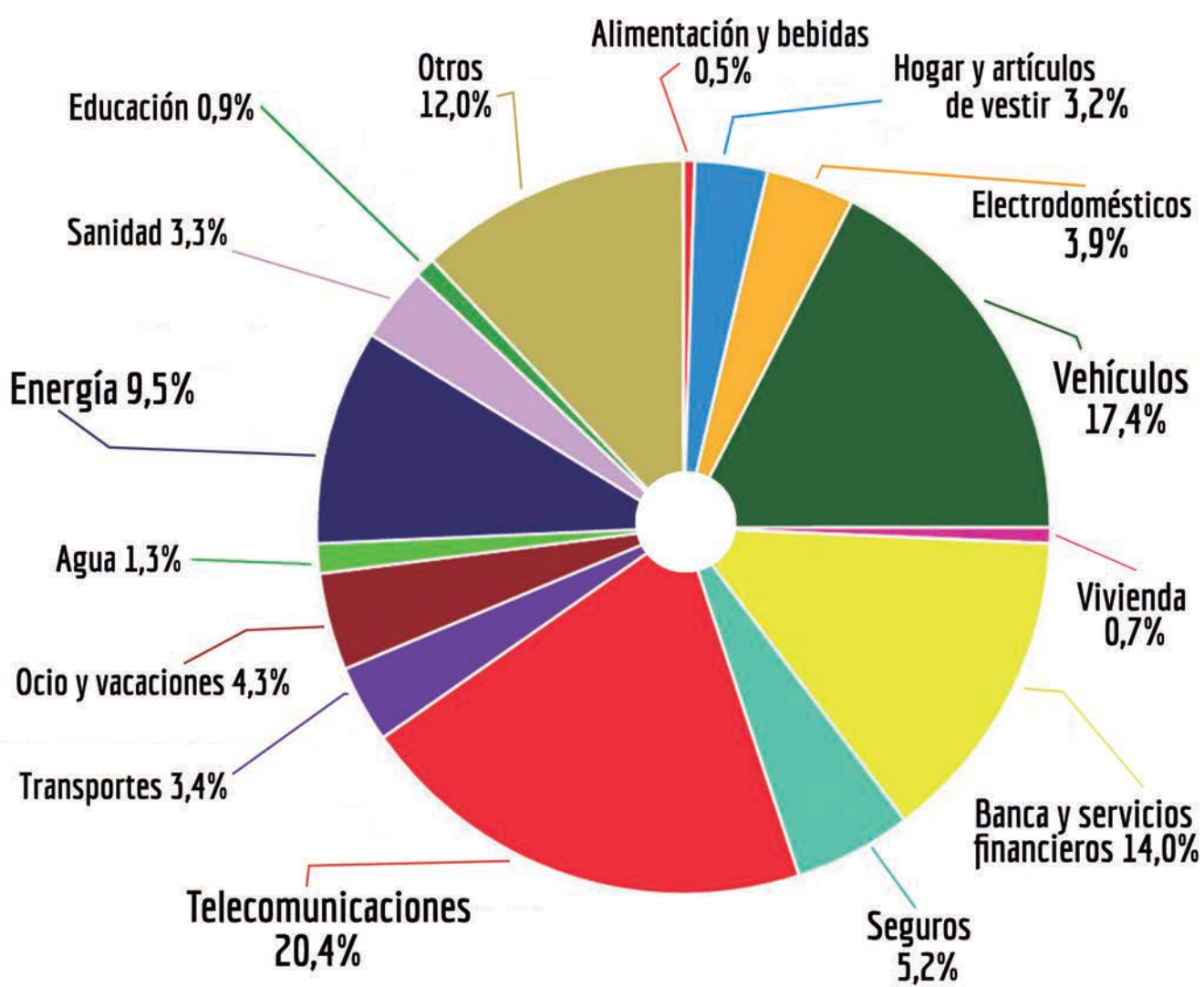
En el ejercicio 2016, FACUA tramitó 55.128 consultas y denuncias de los asociados y consumidores en general desde su departamento de reclamaciones a través de internet, correo postal y servicio telefónico y por todas las organizaciones territoriales integradas.

En concreto, 39.106 fueron consultas y 16.022 fueron reclamaciones y/o denuncias, entre las cuales están las 987 tramitadas en Juntas Arbitrales. A dicha cantidad también se les suman las 186 denuncias tramitadas de oficio por la asociación y sus organizaciones miembro, de las cuales, 78 fueron presentadas directamente por FACUA.

Consultas y reclamaciones

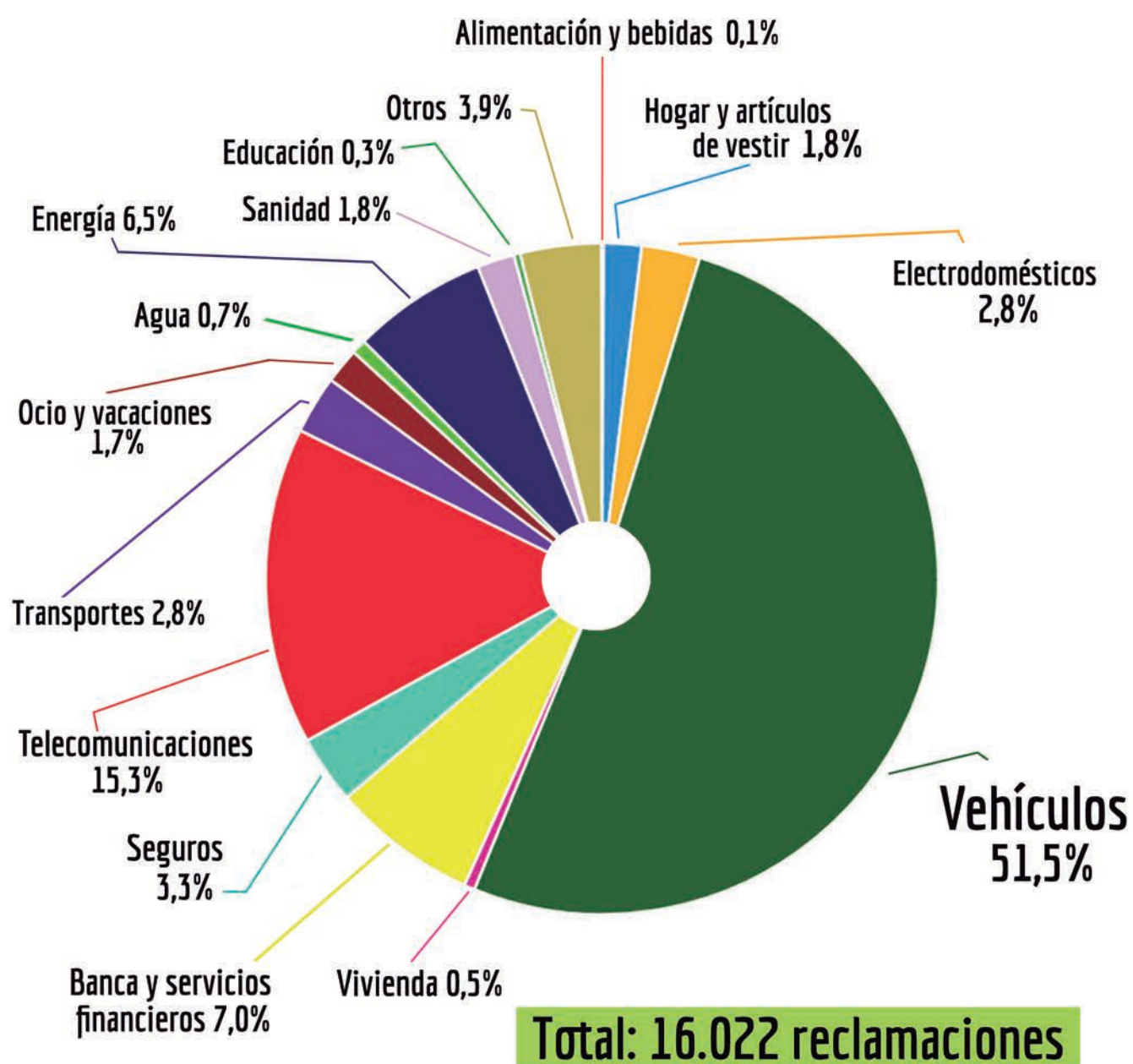


Consultas



Total: 39.106 consultas

Reclamaciones



RECLAMACIONES DE OFICIO

FACUA y sus organizaciones territoriales han desarrollado a lo largo del año 2016 una serie de acciones encaminadas a la defensa de los intereses generales y colectivos de los consumidores y usuarios, a través de las siguientes actuaciones:

Denuncias de oficio

FACUA ha presentado directamente sesenta acciones o denuncias de oficio ante administraciones públicas contra prácticas abusivas y atentatorias sobre los derechos y garantías de los usuarios realizadas por las empresas, motivadas por estas situaciones:

- Denuncia a Telecable por la subida tarifas a sus clientes de manera unilateral.
- Denuncia a Alcampo e Ikea por facilitar tique de compra que se deteriora antes de dos años y resulta ilegible, por lo que la garantía se puede ver afectada y supeditada al tiempo que dure el tique.



- Denuncia a www.eliminarasnef.es es denunciada por usar el logo y el nombre de FACUA en su beneficio y generando confusión entre los consumidores.



- Denuncia a Jazztel por la subida tarifas a sus clientes de manera unilateral.
- Denuncia a Telefónica por el tratamiento de datos de ubicación de sus clientes sin consentimiento expreso.
- Denuncia a Ikea por la comercialización de un juguete para bebés con riesgo para la integridad física del menor.
- Denuncia a Nou Dent por no hacerse cargo de los clientes de una de sus franquicias tras su cierre.
- Denuncia a Seatwave.es por la reventa de entradas del concierto de Bruce Springsteen.
- Denuncia a Google INC y Google Spain por ingresar en <https://lumendatabase.org> la solicitud de los usuarios de eliminación de datos.

- Denuncia a Vodafone por la subida de todas las tarifas unilateralmente.

- Denuncia a Movistar por el cobro de permanencias al portar la línea por la subida de tarifas.

- Denuncia a Conservera Valenciana por la alteración de la fecha de caducidad de sus productos.

- Denuncia a Vueling por tener como teléfono de atención al cliente un 807.

- Denuncia a Eden por contaminación fecal humana de su agua envasada con resultado de casi mil afectados por gastroenteritis.

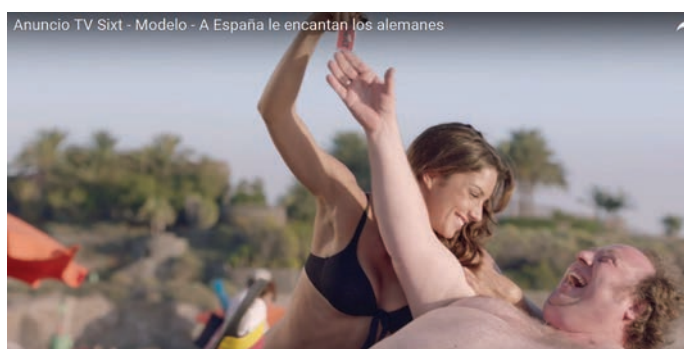
- Denuncia a Galicine por la prohibición de la entrada de comida y bebida en sus instalaciones.

- Denuncia a CNCE Innovación, S.L. por publicidad sexista de los cosméticos para el cabello que comercializa.



- Denuncia a Live Nation por suspender la devolución del importe de las entradas concierto de AC/DC.

- Denuncia a Sixt Rent Car por publicidad sexista.



- Denuncia a Cines Kinépolis por la prohibición de entrada de comida y bebida en sus instalaciones.

- Denuncia a Club Real Madrid por obligar a sus socios a pagar una cantidad en concepto de reserva para sacar entradas, que se pierde en el caso de no sacarlas.

- Denuncia a Kinépolis Ciudad por la prohibición de entrada de comida y bebida en sus instalaciones.

- Denuncia a Kinépolis Valencia por la prohibición de entrada de comida y bebida en sus instalaciones.

- Denuncia a Kinépolis Diversia por la prohibición de entrada de comida y bebida en sus instalaciones.

- Denuncia a Movistar por modificar las condiciones generales de atención a averías y reparación de mando a distancia de descodificador.

- Denuncia a Telefónica por ofertar tarifas sin compromiso de permanencia que contemplan la obligación del consumidor de realizar pagos en el caso de que el contrato sea resuelto antes de lo previsto.

- Denuncia a Cinesa por la prohibición de entrada de comida y bebida en sus instalaciones.



- Denuncia a Movistar por ampliar la permanencia al realizar cambio de titularidad en el contrato.

- Consulta al Síndic de Greuges de Catalunya en relación a la normativa catalana que permite la prohibición de entrada a espectáculos y establecimientos públicos con comida y bebida adquirida fuera de estos recintos.

- Denuncia a Cines Plaza Eboli por la prohibición de entrada de comida y bebida en sus instalaciones.

- Denuncia a Vueling por retrasos masivos.

- Denuncia a Hotel LB Villa de Cuenca por el cobro de servicio de aire acondicionado en sus habitaciones.

- Denuncia a Cines Lara por la prohibición de entrada de comida y bebida en sus instalaciones.

- Denuncia a Flumen Cine por la prohibición de entrada de comida y bebida en sus instalaciones.

- Denuncia a Multi Cines Tenerife por la prohibición de entrada de comida y bebida en sus instalaciones.

- Denuncia a Bestway por no dar la garantía de dos años en la mayoría de sus productos.

- Denuncia a Orange por cobrar penalizaciones por portar línea a Amena, aún siendo la misma empresa.

- Denuncia a Neocine Espacio Mediterráneo por la prohibición de entrada de comida y bebida en sus instalaciones.

- Denuncia a Cines Axion Alcoy por la prohibición de entrada de comida y bebida en sus instalaciones.

- Denuncia a Aliexpress por no cumplir la garantía establecida en España.



- Denuncia a Yelmo Cines por la prohibición de entrada de comida y bebida en sus instalaciones.

- Denuncia a Ideco Gestión por no permitir la entrada de comida y bebida al recinto del concierto Queen Forever en Tenerife.

- Denuncia a BGP Products Operations S.L. por no informar en el prospecto de Dalsy de que contiene un componente que puede ser negativo en la actividad y atención de los niños.

- Denuncia al Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife por las tarifas de las guarderías municipales.



- Denuncia a Jazztel por el incumplimiento de las condiciones de los contratos.

- Denuncia a SegurCaixa Hogar empresa por tener como atención al cliente un teléfono 902.

- Denuncia a Cines Ávila por la prohibición de entrada de comida y bebida en sus instalaciones.

- Denuncia a WhatsApp por la cesión de datos de sus clientes a Facebook.



- Denuncia a Wizzair por tener un teléfono de tarificación adicional como atención al cliente.

- Denuncia a Zetta por vender móviles marca Xiaomi como si fuesen de marca nacional propia, incrementando su precio.

- Denuncia a Gas Natural Fenosa por cortar el suministro sin informar a la Administración del impago de la usuaria.

- Denuncia a Som Energía, SCCL por no facilitar la copia de los contratos con detalle de las condiciones contratadas.

- Denuncia a Vodafone por la cancelación del compromiso asumido para la contratación de entregar terminales iPhone.

- Denuncia a Multicines Valdepeñas por la prohibición de entrada de comida y bebida en sus instalaciones.

- Denuncia a Seatwave.es por la reventa de entradas para los conciertos de Red Hot Chilli Peppers y Bruno Mars.

- Denuncia a www.jinnapp.com por la venta *on-line* de tabaco.

- Denuncia a Mytelecom.es por facturar a sus clientes conceptos de gastos de gestión en caso de desistimiento.

- Denuncia a Renfe por la no sustitución del abono mensual de transporte en caso de pérdida, robo o deterioro, aún siendo nominativo.



- Denuncia a Fábrica Nacional de Moneda y Timbre por limitar los medios de pago y sólo permitir el abono con tarjeta de crédito o débito para la obtención del certificado digital.

Además, FACUA se ha personado en representación de sus asociados afectados por el fraude de Volkswagen, en calidad de acusación particular en el proceso abierto en la Audiencia Nacional que investiga el citado fraude. A fecha de 31 de diciembre la organización representaba ya más de seis mil asociados.

Para garantizar la información y el asesoramiento, así como la tramitación de reclamaciones y la personación de FACUA en representación de los socios **afectados de Volkswagen y de Movistar Fusión**, según los casos, se ha realizado una intensa actividad a través de las plataformas creadas al efecto en el sitio en internet de la organización.

FACUA ha promovido con otras organizaciones sociales y partidos políticos, la creación de la **plataforma NoMásCortesDeLuz** con la finalidad de presionar al Gobierno para la promulgación de medidas que pongan fin a la pobreza energética que sufren decenas de miles de familias españolas, que se ven privadas del suministro de luz por parte de las compañías suministradoras como consecuencia de su imposibilidad de pagar los recibos de la luz.

Esta plataforma ha promovido la firma de un manifiesto que hasta el día 31 de diciembre lo habían firmado 25.700 personas. Al mismo se habían sumado también veinticinco entidades sociales y sindicatos y nueve partidos políticos, a la vez que se celebraron manifestaciones o concentraciones en unas cuarenta ciudades del contorno del país. Además, se hizo el llamamiento de apagar la luz el día 21 de diciembre de 19 a 20 horas, al que se sumaron también un buen número de ayuntamientos que apagaron la iluminación de sus fachadas.

CAMPAÑAS

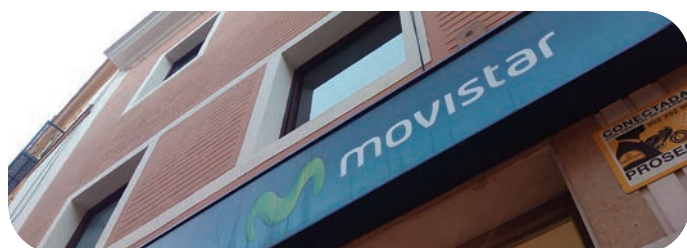
- Campaña para que los consumidores voten a la **peor empresa, el peor anuncio y el peor abuso**.



- FACUA ha continuado con la campaña informativa sobre el **fraude masivo de Volkswagen**.



- Además ha seguido con la campaña informativa sobre la **subida ilegal de tarifas de Movistar Fusión**.



- Durante 2016 se ha mantenido la campaña informativa y de denuncia de los **abusos que comete la banca**, aplicando comisiones desorbitadas.



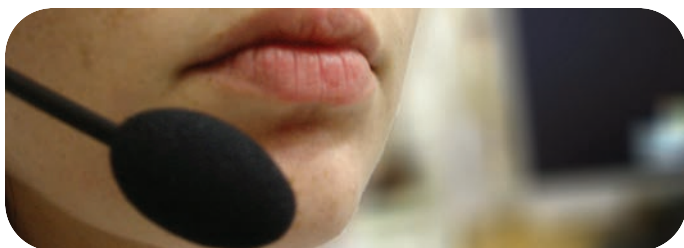
- Campaña informativa y de denuncia sobre lo cobrado de más por los bancos con la aplicación de la **cláusula suelo**.



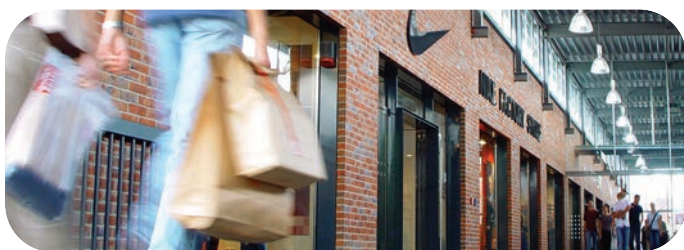
- Campaña informativa sobre los **fraudes que pueden encontrarse los pasajeros de las aerolíneas**.



- Campaña informativa y de denuncia contra empresas de telecomunicaciones, energéticas, aerolíneas, aseguradoras, bancos y cadenas de establecimientos comerciales por usar **líneas de atención al cliente que vulneran la legislación**.



- Campaña informativa sobre los **derechos de los consumidores en época de rebajas**.



- **Campaña #6PropuestasFACUA**, a través de la que la asociación ha trasladó a las formaciones políticas que concurrían a las Elecciones Generales el 26 de junio de 2016, para mejorar la protección de los consumidores.



- Campaña informativa para denunciar los **desproporcionados incrementos en la tarifa eléctrica**.



- Campaña informativa a los usuarios en el **Día Mundial de los Derechos de los Consumidores**.



- Campaña informativa de los derechos de los usuarios afectados por el cierre de las **clínicas Vitaldent**.



TRIBUNALES

Durante el ejercicio 2016 se ha mantenido en funcionamiento la **Plataforma de Afectados por el fraude de Volkswagen** a través del sitio en internet **FACUA.org**, y que aglutinó a 48.893 consumidores. Además, se ha presentado una demanda ante los tribunales contra dicho fraude en nombre de más de seis mil asociados.

Con fecha de 27 de junio de 2016, FACUA se personó como acusación particular en la causa abierta contra Volkswagen en la Audiencia Nacional por el fraude de la manipulación de los motores para sortear el control de las emisiones contaminantes NOx, y el 14 de Julio de 2016 presentó el primer listado de 1.202 socios afectados con sus documentos correspondientes, ordenados y clasificados en DVD, ante la Audiencia Nacional. Para las personaciones y la propia gestión de toda la documentación FACUA ha trabajado en una aplicación o plataforma *online* que le permite poder tramitar todos los datos y los documentos de forma electrónica, revisarlos, completarlos y presentarlos en formato DVD ante la Audiencia.

El 27 de julio de 2016 se emitió providencia del juez admitiendo la personación de FACUA.

Posteriormente a la primera presentación de documentos, se han presentado nuevos afectados e información de los socios personados con fecha de 29 de julio (2.614 socios), 20 de septiembre (1.607 socios), 14 de octubre (475 socios) y 23 de noviembre (263 socios). En total, FACUA se encuentra personada a fecha de 13 de diciembre con 6.161 socios y socias afectados por el fraude.

El 3 de octubre de 2016 FACUA compareció como acusación particular ante la Audiencia Nacional, tras la convocatoria que hace la misma a todas las acusaciones a fin de otorgarles audiencia como paso previo a su decisión sobre una posible limitación del número de acusaciones particulares (dado que son muchas las personadas) y, con ello, la consecuente acumulación de representación procesal y defensa jurídica. FACUA defiende que no se acumulen las acusaciones y defiende su posición para liderar la acusación particular de consumidores finales.

Más tarde, el 10 de noviembre de 2016, FACUA realizó alegaciones a un informe pericial aportado por la Dirección General de la Policía de la que dieron a la organización traslado mediante providencia de 20 de octubre de 2016.

The screenshot shows the FACUA website with a prominent banner for the #QuerellaVW campaign. The banner text reads: 'Únete con FACUA a la #QuerellaVW si tienes un Volkswagen, Seat, Audi o Skoda afectado por el fraude'. Below this, it states: 'Los propietarios de los vehículos pueden sumarse a través de FACUA al procedimiento penal abierto en la Audiencia Nacional. El objetivo es reclamar indemnizaciones económicas.' To the right of the banner is a close-up image of a Volkswagen grille. Below the banner, there is a sidebar with social media links (Facebook, Twitter, YouTube, etc.) and a section titled '¿Quieres sumarte a la #QuerellaVW?' which says 'Ya somos 6.605' and lists four steps to join: 1. Ir a nuestra plataforma de afectados (¡¡¡ahí está!!), 2. Hacer socio pleno de FACUA, 3. Abonar la cuota extraordinaria, 4. Enviar la documentación.

El 25 de noviembre presentó solicitud de nuevas diligencias para que se reclamen al Ministerio los informes técnicos de homologación de los modelos Seat que corresponden a España.

El 15 de diciembre se solicitó desde FACUA diligencias para que requiera a la Comisión Europea determinados informes relacionados con el fraude.

FACUA sigue dando seguimiento al sumario y a todas las actuaciones que se producen en el mismo.

Por otra parte, FACUA presentó una demanda con fecha de 8 de junio del 2015 contra Telefónica de España, S.A.U., por la subida de tarifas a los usuarios de **Movistar Fusión**.

Una demanda de Juicio Ordinario del artículo 249.1.4º de la Ley de Enjuiciamiento Civil por Competencia Desleal a los Consumidores y Usuarios, en la que FACUA ha solicitado que se declare la subida abusiva por ser una práctica desleal con los consumidores y engañosa; se condene a la demandada a cesar en la aplicación de esta subida y a prohibir su aplicación futura a todos los clientes que contrata-

ron antes de la subida anunciada; así como a la remoción de los efectos producidos por esa conducta con la devolución de las cantidades cobradas en exceso.

Tras recaer el asunto para su enjuiciamiento y fallo en el Juzgado de lo Mercantil nº 8 de Madrid, se designó número de Autos de Procedimiento Ordinario 429/2015, siendo la demanda admitida a trámite con fecha de 1 de octubre de 2015, dando el Juzgado curso al llamamiento de afectados para que pudieran presentarse por un plazo de treinta días.

La demanda fue puesta en conocimiento y trasladada a Telefónica de España, S.A.U y contestada por la empresa con fecha 28 de octubre de 2016.

A finales del ejercicio 2016, el procedimiento sigue sus trámites, si bien con cierta lentitud, no imputable a FACUA.

Participación y representación de los consumidores

CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

Durante el año 2016 FACUA ha participado en el Consejo de los Consumidores y Usuarios. Así, es miembro de las siguientes Comisiones Técnicas:

- Normativa y acceso a la justicia.
- Servicios de interés general y política sectorial.
- Telecomunicaciones y audiovisual.
- Asuntos económicos.
- Salud, seguridad y normalización, y tercera edad.
- Política comunitaria.
- Cooperación institucional y representación.
- Comunicación.
- Consumidores vulnerables.

FACUA ha asistido y participado activamente en los plenos del CCU celebrados los días:

Plenos del CCU a los que ha acudido FACUA

Enero día 26	Febrero día 23	Julio	Agosto
Marzo día 29	Abril día 26	Septiembre día 20	Octubre día 25
Mayo día 31	Junio día 28	Noviembre día 29	Diciembre día 20

Comisión Técnica de Políticas Comunitarias (CCU)

FACUA ha asistido a las siguientes reuniones celebradas durante el año 2016:

Reunión día 6 de abril

Los temas abordados fueron los siguientes:

- Propuestas de la Comisión.
- Dictámenes del CESE.

Reunión día 16 de junio

Los temas abordados fueron los siguientes:

- Novedades en el CESE.
- Propuestas de la Comisión.
- Futura Presidencia de Eslovaquia en la UE.

Reunión día 28 de septiembre

Los temas abordados fueron los siguientes:

- Procesos de evaluación de impacto realizados por el CESE.
- Propuesta de Reglamento de Cooperación de las autoridades de consumo.
- Novedades Europeas: Dictámenes CESE y Presidencia eslovaca.

PARTICIPACIÓN EN ÓRGANOS CONSULTIVOS

FACUA representa a los consumidores y usuarios en los siguientes órganos consultivos de ámbito estatal:

- Consejo consultivo europeo.
- Comisión nacional para el uso racional de los medicamentos.
- Comisión técnica para la seguridad de los productos.
- Consejo Asesor de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (Catsi).
- Consejo Nacional de Transportes Terrestres.
- Comisión para el seguimiento de la calidad en la prestación de los servicios de telecomunicaciones.

- Comisión interministerial para la ordenación alimentaria (CIOA).
- Comisión de seguimiento acuerdo de colaboración entre el Misaco y representantes de los sectores de la creación, producción y distribución de prendas de vestir.
- Consejo estatal para el patrimonio natural y la biodiversidad.
- Comisión de supervisión de servicios de tarificación adicional.
- Comité de participación del consejo interministerial de organismos modificados genéticamente-Ciomg del MARP.
- Foro nacional multilateral sobre facturación electrónica.

Consejo Consultivo Europeo

FACUA ha asistido a la reunión celebrada durante el 1 de diciembre bajo el siguiente orden del día:

- Nuevas acciones en políticas de consumidores.
- Caso Volkswagen.
- Semana Internacional de la Seguridad de los Productos.
- Propuesta WIFI a nivel europeo.
- Información de campañas de la propia Comisión.

Comisión Interministerial para la Ordenación Alimentaria (CIOA)

FACUA ha asistido también a las reuniones celebradas los días 9 de marzo y 15 de junio y ha trabajado en los siguientes proyectos:

- Proyecto de Real Decreto, por el que se modifican diversos Reales Decretos en materia de higiene del sector lácteo y de los subproductos animales no destinados al consumo humano.
- Proyecto de Real Decreto por el que se establece la norma de calidad de las aceitunas de mesa.
- Información sobre las actividades del grupo de trabajo encargado del estudio de los proyectos de legislación en materia alimentaria de otros Estados miembro, en cumplimiento de lo dispuesto en la Directiva (UE) 2015/1535 del Parlamento europeo y del Consejo, de 9 de septiembre de 2015, por la que se establece un procedimiento de información en materia de reglamentaciones técnicas y de reglas relativas a los servicios de la sociedad de la información.

• Proyecto de Real Decreto por el que se aprueban las normas generales de calidad para las caseínas y caseinatos alimentarios. (Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente)

• Directiva (UE) 2015/1535. Información sobre las actividades del Grupo de trabajo encargado del estudio de los proyectos de legislación en materia alimentaria al objeto de cumplimentar el procedimiento establecido de conformidad con la Directiva (UE) 2015/1535 del Parlamento europeo y del Consejo, de 9 de septiembre de 2015.

• Proyecto de Real Decreto por el que se modifica el Real Decreto 9/2015, de 16 de enero, por el que se regulan las condiciones de aplicación de la normativa comunitaria en materia de higiene en la producción primaria agrícola y el Real Decreto 379/2014, de 30 de mayo, por el que se regulan las condiciones de aplicación de la normativa comunitaria en materia de autorización de establecimientos, higiene y trazabilidad, en el sector de los brotes y de las semillas destinadas a la producción de brotes.

TRÁMITES DE AUDIENCIA NORMATIVA A TRAVÉS DEL CCU

FACUA ha participado en los siguientes trámites de audiencia del CCU:

- Reglamento del parlamento europeo y del consejo sobre el folleto que debe publicarse en caso de oferta pública o admisión a cotización de valores.
- Propuesta de modificación de los procedimientos de operación de los sistemas eléctricos no peninsulares.
- Circular x/2015, de la comisión nacional de mercados y competencia, sobre petición de información sobre reclamaciones de consumidores de energía eléctrica y gas natural a los comercializadores y distribuidores.
- Propuesta de directiva del parlamento europeo y del consejo relativa a determinados aspectos de los contratos de suministro de contenidos digitales.
- Modelo de contrato-tipo para la prestación del servicio de red de tarificación adicional de voz (códigos 803/806/807 y 905) de Quality Telecom, S.L.
- Modelo de condiciones generales y particulares de contratación que regula la prestación combinada por parte de Vodafone España. S.A.U, de los servicios móviles y fijos a sus clientes que contraten los planes de precios convergentes "Vodafone One".
- Proyecto de orden ssi/.../2016, por la que se modifica el real decreto 1345/2007, de 11 de octubre, por el que se regula el procedimiento de autorización, registro y condiciones de dispensación de los medicamentos de uso humano fabricados industrialmente.
- Propuesta de directiva del parlamento europeo y del consejo relativa a determinados aspectos de los contratos de compraventa en línea y otras ventas a distancia de bienes.
- Proyecto de orden por la que se modifica el apéndice c del anexo ii del real decreto 1205/2011, de 26 de agosto, sobre la seguridad de los juguetes.
- Anteproyecto de ley xx/2016, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario.

PARTICIPACIÓN EN ÓRGANOS Y COMITÉS DE CERTIFICACIÓN

Asimismo, FACUA ha participado en los siguientes Comités de certificación:

- Comisión Asesora de la Imagen de la Mujer.
- Comité Técnico de Certificación Araporcei

Comité técnico de certificación Araporci

FACUA ha asistido a las siguientes reuniones celebradas durante el año 2016:

Reunión día 26 de enero

Los temas abordados fueron los siguientes:

- Cambios en los procedimientos.
- Productos amparados por el R.D. 4/2014 de 10 de enero por el que se aprueba la Norma de Calidad para la carne, el jamón, la paleta y caña de lomo ibérico.
- Guía de Prácticas Correctas de Higiene para ganadería de vacuno de leche de la Organización Interprofesional Láctea, INLAC, (GPCVL INLAC 15/12/05 Seguridad Alimentaria).

OTRAS REUNIONES PUNTUALES DE PARTICIPACIÓN Y REPRESENTACIÓN DE LOS CONSUMIDORES

FACUA ha asistido a las siguientes reuniones de órganos externos al CCU:

- Reunión en la Comisión Europea con la comisaria de Justicia, Consumidores e Igualdad de Género el 8 de septiembre.
- Reunión con la CNMC Sesión de Energía el 22 de noviembre.
- Reunión con el Departamento de Conducta de Mercado y reclamaciones del Banco de España el 20 de diciembre.
- Reunión con el Defensor del pueblo el 15 de noviembre.

Reunión día 25 de octubre

Los temas abordados fueron los siguientes:

- Cambios en los procedimientos.
- Productos amparados por el R.D. 4/2014 de 10 de enero por el que se aprueba la Norma de Calidad para la carne, el jamón, la paleta y caña de lomo ibérico.
- Guía de Prácticas Correctas de Higiene para ganaderías de vacuno de leche de la Organización interprofesional Láctea, Inlac, (Gpcvl Inlac 15/12/05 Seguridad Alimentaria).
- Certificación del pliego de condiciones de la ETG Jamón serrano (98/C371/03), acogido al Reglamento CE 2082/82 aprobada por el Reglamento CE 2419/99.

- Participación en la Asamblea de Extremadura en las siguientes sesiones: comparecencia el 8 de junio sobre el Proyecto de Ley Medidas Extraordinarias), comparecencia el 10 de octubre sobre el Proyecto de Ley de Medidas Tributarias, Patrimoniales, Financieras y Administrativas de la Comunidad Autónoma de Extremadura y comparecencia el 4 de noviembre sobre el TTIP.



Actividades informativas

NOTAS DE PRENSA

Enero:

#LaLuzSube El recibo eléctrico fue en 2015 un 5,3% más caro que durante el año anterior, advierte FACUA. 2016-01-04

FACUA alerta de la **llamada a revisión de los Skoda Superb III** de 2015-2016. 2016-01-04

El Ministerio de Industria (des)miente a FACUA y a todos los consumidores. 2016-01-05

FACUA alerta de trazas de cacahuete no declaradas en el etiquetado de unas barritas de leche y nueces. 2016-01-06

FACUA crea delegaciones territoriales en siete comunidades autónomas. 2016-01-07

#TimoRebajas 9 de cada 10 encuestados detectaron falsos descuentos en las últimas rebajas. 2016-01-08

FACUA advierte de que el **plazo para oponerse a la prórroga de un seguro se amplía un mes**. 2016-01-11

Volkswagen y Movistar disparan al máximo histórico las denuncias de los consumidores en FACUA en 2015. 2016-01-13

La CNMC sanciona a varias empresas denunciadas por FACUA por **#fraudeSMS**. 2016-01-14

La gasolina ha duplicado su precio desde que el Gobierno lo liberalizó en 1998, denuncia FACUA. 2016-01-15

FACUA lleva a los tribunales la **nueva subida de tarifas de Movistar Fusión**. 2016-01-18



FACUA advierte de la **orden de retirada de ocho modelos de punteros láser**. 2016-01-18

¿Qué puedes hacer ante la **nueva subida de tarifas de Movistar Fusión?** 2016-01-19

FACUA detecta **diferencias de hasta el 349% en las tarifas de agua** de 28 ciudades en 2015. 2016-01-21

FACUA alerta de un **fallo en el panel frontal del aire acondicionado** Emura II de la marca Daikin. 2016-01-22

Ya puedes seguir las **alertas de @facua en Telegram**. 2016-01-25

FACUA **demanda agilidad al Consorcio de Compensación de Seguros** ante el terremoto en el mar de Alborán. 2016-01-25

Nuevo fraude energético: se hacen pasar por representantes de FACUA para modificar contratos de luz y gas. 2016-01-26

FACUA aplaude que el Supremo obligue a devolver el '**céntimo sanitario**'. 2016-01-27

Ante el cierre de las **clínicas dentales Funny-dent**, FACUA crea una **plataforma de afectados**. 2016-01-29

Febrero:

La factura de la luz cae un 11,7% en enero y se sitúa en el nivel más bajo desde abril de 2014. 2016-02-01



Entra en prisión el dueño de las clínicas Funny-dent, Cristóbal López Vívar. 2016-02-01

Ampliada la **orden de retirada de algunas pinturas Jovi** para dedos por riesgo de intoxicación. 2016-02-02

A petición de FACUA, la Fiscalía investiga si **Iberdrola cometió delito al manipular el precio de la luz**. 2016-02-03

FACUA recuerda que las anulaciones de **viajes del Imsero** obligan a pagar compensaciones a los afectados. 2016-02-03

CajaSur manipuló datos de un desahucio para quedarse con el inmueble por la mitad de su valor. 2016-02-04

FACUA ve aberrante que la UE legisle al dictado de las automovilísticas en el control de las emisiones. 2016-02-04

Ya es obligatorio el 'semáforo' de riesgos de productos financieros que permitirá nuevos engaños masivos. 2016-02-05

FACUA traslada 270 denuncias a la CNMC por fraudes de los comerciales de las compañías energéticas. 2016-02-05

FACUA alerta de la **retirada del mercado de las lámparas de techo HYBY y LOCK** vendidas por Ikea. 2016-02-09

FACUA denuncia a Jazztel por subir tarifas sin respetar sus compromisos de permanencia. 2016-02-12

Vodafone, multada por incluir a una socia de FACUA en ficheros de morosos por una línea que nunca pidió. 2016-02-12

FACUA denunció en 2015 a Vitaldent por eludir su responsabilidad ante las reclamaciones a sus franquicias. 2016-02-16

¿Eres paciente de Vitaldent? Aquí tienes respuestas a tus preguntas. 2016-02-17

La oferta de Bankia tiene trampa: pretende devolver lo invertido más el 1% y no el interés legal, del 4%. 2016-02-17

FACUA alerta de la **llamada a revisión de los Seat Alhambra** de 2015. 2016-02-22

FACUA logra que Vodafone devuelva 404 euros cobrados fraudulentamente al cancelar un alta a los seis días. 2016-02-22

FACUA alerta de la **orden de retirada de seis lotes del medicamento** Núcleo CMP Forte inyectable. 2016-02-23

FACUA rechaza la propuesta de PSOE y Cs de diluir las competencias de protección al consumidor en la CNMC. 2016-02-24



FACUA alerta de un **falso cupón de McDonald's en WhatsApp** que pretende hacerse con datos per-

sonales. 2016-02-25

FACUA ve escandaloso que Industria reconociese en secreto otros 295 millones de deuda a ACS por Castor. 2016-02-25

Todos los grupos parlamentarios menos el PP se comprometen a allanar el camino para el autoconsumo. 2016-02-25

Marzo:

Las jeringas de ácido hialurónico Singfiller se venden con un falso sello de autorización europea. 2016-03-02

El recibo de la luz del usuario medio bajó un 8,0% en febrero. 2016-03-03

FACUA informa del **aviso de retirada de varios modelos de lijadoras de Bosch** fabricadas en 2007. 2016-03-04

FACUA alerta de la **llamada a revisión de las motocicletas Piaggio** modelos Zip 50 2T y 4T. 2016-03-07

Éstas son las **10 ONG españolas con más seguidores en Twitter** en 2016. 2016-03-09

Elige a la #PeorEmpresaDelAño: las nominadas son Movistar, Santander, Twitter y Volkswagen. 2016-03-10

Volkswagen no garantiza que tras revisar los coches afectados por el fraude mantendrán sus prestaciones. 2016-03-11

Cuatro campañas machistas compiten por ser elegidas **El Peor Anuncio del Año**. 2016-03-11

FACUA pide investigar la 'desaparición' de las entradas de Springsteen y su inmediata reventa. 2016-03-11



FACUA sale a la calle en 24 ciudades en el **Día Mundial de los Derechos de los Consumidores**. 2016-03-14

FACUA llama a luchar contra los "imparables abusos" que crecen por la "inacción" de los gobiernos. 2016-03-15

FACUA se suma a las **concentraciones convocadas este miércoles en solidaridad con los refugiados**. 2016-03-15

El '**hashtag**' **#EsUnFraude**, lanzado por @facua el 15 de marzo, tercer trending topic nacional en Twitter. 2016-03-15

Los consumidores **eligen por cuarta vez a Movis-**

tar La Peor Empresa del Año. 2016-03-16

Tras la denuncia de FACUA, Doctor Music confirma que la reventa de entradas para Springsteen es ilegal. 2016-03-16

Mujer con 5 copas, "plan perfecto": **Mercado del Barranco de Sevilla, premiado por El Peor Anuncio del Año**. 2016-03-17

Ikea retira del mercado una de sus lámparas por riesgo de descarga eléctrica. 2016-03-18

FACUA reclama a Gobierno y CCAA que insten a la banca a devolver dinero en préstamos con interés negativo. 2016-03-18

FACUA denuncia a Vodafone por la subida de tarifas que aplicará en abril a todos sus clientes. 2016-03-18

FACUA alerta de **establecimientos que 'esconden' sus precios para aplicar grandes subidas en Semana Santa**. 2016-03-21

Las aerolíneas deben abonar comida y hotel a los afectados por la huelga de controladores franceses. 2016-03-21

Gobierno y CCAA siguen sin actuar contra las cláusulas suelo tres años después de las denuncias de FACUA. 2016-03-23

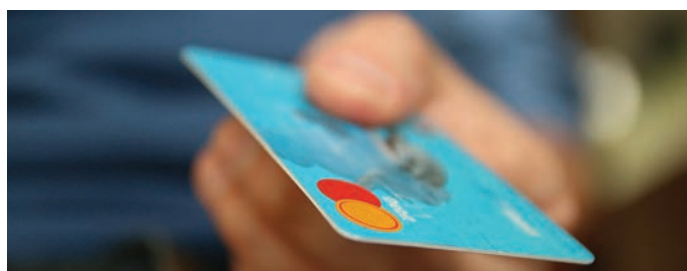
FACUA ve ridícula la cuantía de las multas a las tabacaleras por anunciarse en máquinas expendedoras. 2016-03-23

FACUA alerta de la **llamada a revisión de varios vehículos Honda** por fallos de seguridad. 2016-03-25

FACUA critica el **cierre en falso que el Gobierno avala para los fosfoyesos de Fertiberia** en Huelva. 2016-03-29

FACUA **alerta de la retirada de unas galletas Mini Granola** envasadas erróneamente como Mini Oreo. 2016-03-29

El Banco de España censura a Cajamar por bloquear indebidamente la cuenta de una usuaria. 2016-03-31



Abril:

FACUA alerta de la **llamada a revisión de los Renault Kangoo II X61**. 2016-04-01

FACUA critica que Santander anuncie un ERE y el cierre de 450 oficinas tras subir comisiones y beneficios. 2016-04-01

FACUA alerta a Ikea del **peligro para los niños de**

unos agujeros en sus vasos de juguete. 2016-04-04

FACUA ve irrisoria la multa "leve" a Ticketmaster por ofertar entradas a precios más bajos de los reales. 2016-04-05

Consumerismo, la revista de FACUA, dice adiós al papel y renace en formato digital. 2016-04-05

Los usuarios consideran **las irregularidades en la subida de comisiones bancarias El Peor Abuso del Año**. 2016-04-06

FACUA celebra que el Congreso dé **el primer paso para tumbar la Lomce**. 2016-04-06

FACUA alerta de **32 abusos que pueden sufrir los consumidores en algunos bares y restaurantes**. 2016-04-07

Una avería en Movistar provoca una caída masiva de sus servicios de voz e internet fijos. 2016-04-07

FACUA considera **escandaloso el grave fallo de seguridad de la web de Hacienda**. 2016-04-07

FACUA pide al Gobierno que apruebe **una norma que impida el corte de suministros a familias vulnerables**. 2016-04-11

La administración concursal de Afinsa ordena el segundo pago del 5% a los acreedores. 2016-04-11

FACUA alerta sobre la presencia de lácteos no declarados en varios lotes de galletas de chocolate Disney. 2016-04-13

FACUA considera **inadmisible que Soria acatase las órdenes de Volkswagen ante el fraude de las emisiones**. 2016-04-14

Vodafone, multada con **20.000 euros por reclamar durante meses a un cliente una deuda ya saldada**. 2016-04-14

Luis Pineda, Miguel Bernad y otros nueve miembros de Ausbanc y Manos Limpias, detenidos por extorsión. 2016-04-15

Ausbanc creó una organización pantalla para seguir actuando fraudulentamente como asociación de usuarios. 2016-04-16

Vodafone aplica otra subida sin comunicarla a todos sus usuarios con el mes de preaviso que marca la ley. 2016-04-18



Los fans de AC/DC tienen derecho a reclamar el dinero de las entradas tras el cambio de vocalista. 2016-04-18

Ausbanc pidió dinero al portavoz de FACUA para no denunciarle por recordar el pasado terrorista de Pineda. 2016-04-18

FACUA pide **medidas contundentes contra Nudisco por manipular el origen de algunas de sus conservas**. 2016-04-19

El equipo jurídico de **FACUA ya estudia su personación en la causa penal contra Ausbanc y Manos Limpias**. 2016-04-19

FACUA **denuncia a Movistar por subir unilateralmente la tarifa de datos móviles** sin respetar los contratos. 2016-04-19

Ayuntamientos españoles mantienen a Ausbanc en sus registros de asociaciones de consumidores. 2016-04-20

FACUA celebra este sábado en Sevilla su **3er Congreso nacional**. 2016-04-22

FACUA **denuncia a Vueling por gestionar su atención al cliente con un teléfono de tarificación adicional**. 2016-04-22

Paco Sánchez Legrán y Olga Ruiz, reelegidos presidente y secretaria general en el 3er Congreso de FACUA. 2016-04-23

FACUA alerta del **riesgo de asfixia para niños en un BMW de juguete** por una pieza pequeña mal sellada. 2016-04-25

FACUA logra que Iberdrola devuelva más de 1.800 euros cobrados por una falsa manipulación de contador. 2016-04-26

FACUA exige al Gobierno que haga públicas las **marcas de aceite que falsean las calidades.** 2016-04-26

La Setsi abre expediente sancionador a Yoigo por subir tarifas irregularmente, tras la denuncia de FACUA. 2016-04-26

FACUA pide su personación como acusación popular y particular en el caso contra Ausbanc y Manos Limpias. 2016-04-27

La promotora de AC/DC devuelve el dinero de las entradas, tras la reclamación de FACUA. 2016-04-27

FACUA valora positivamente el expediente de Bruselas a España por la normativa sobre desahucios. 2016-04-28

Barcelona, Guadalajara y Madrid son las capitales con los cines más caros, según un estudio de FACUA. 2016-04-29

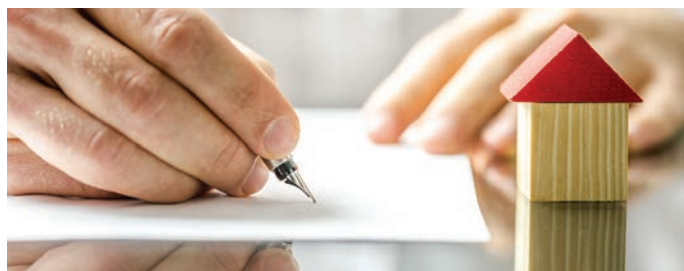
FACUA invita a participar en las **movilizaciones del 1 de mayo en toda España.** 2016-04-29

Pedraz señala como "testaferros" a ocho imputados en un nuevo auto del caso Ausbanc y Manos Limpias. 2016-04-29

Mayo:

FACUA denuncia a tres cines de Madrid y Galicia por prohibir la entrada de comida y bebida del exterior. 2016-05-03

FACUA ve **escandaloso que el Banco de España defienda que no se devuelva el dinero de las cláusulas suelo.** 2016-05-04



FACUA denuncia a la promotora de AC/DC tras suspender la devolución de las entradas. 2016-05-05

FACUA rechaza el TTIP por pretender eliminar la protección de los consumidores y derechos ciudadanos. 2016-05-05

FACUA alerta de la **llamada a revisión de una bicicleta eléctrica marca B'Twin** vendida por Decathlon. 2016-05-06

FACUA se une a la **movilización promovida en Madrid en apoyo a los refugiados.** 2016-05-09

FACUA pide **sanciones contundentes para la promotora de AC/DC** por negarse a devolver el dinero. 2016-05-09

"Tú también puedes tener una igual": **La caspa machista del champú VR6 motiva la denuncia de FACUA**. 2016-05-10

FACUA alerta de la **llamada a revisión de los Nissan Note E11 y Tiida C11** por problemas con el air-bag. 2016-05-11

Un prestamista **ofrece eliminar a usuarios del Asnef desde una SL inexistente simulando el aval de FACUA**. 2016-05-13

FACUA critica que el Gobierno no haya traspuesto aún la **nueva normativa europea de publicidad de tabaco**. 2016-05-16

FACUA publica su 'Memoria 2015', el año de mayor crecimiento de toda su historia. 2016-05-16

FACUA **denuncia a los cinco cines de Kinépolis por vetar el acceso con comida** y bebida compradas fuera. 2016-05-17



La DGT disfraza en una carta el fraude de Volkswagen en un software que "optimiza" las emisiones. 2016-05-17

Movistar comienza a cobrar el exceso de con-

sumo de datos móviles, una práctica denunciada por FACUA. 2016-05-18

FACUA traslada a la Fiscalía un **anuncio machista de la empresa de alquiler de coches Sixt**. 2016-05-18

FACUA alerta sobre la **presencia de gluten no declarado en mouse de pato y otros productos de Et-xenike**. 2016-05-18

FACUA alerta de la **llamada a revisión de las motos Honda SH125 y 150** por fallo en la bomba de combustible. 2016-05-19

Pedraz admite la personación de FACUA como acusación popular en el caso Ausbanc y Manos Limpias. 2016-05-20

El portavoz de FACUA solicita su personación como acusación particular en el caso Ausbanc y Manos Limpias. 2016-05-23

FACUA considera indignante que el **Plan Nacional sobre Drogas premie a la patronal de bebidas alcohólicas**. 2016-05-23

Multa a Galp de 400.000 euros por vulnerar el derecho a la libre elección de suministrador de luz y gas. 2016-05-24

Llamada a revisión de los Renault Espace V y Talismán fabricados en Francia en los últimos seis meses. 2016-05-26

FACUA alerta de la **llamada a revisión de vehícu-**

los BMW serie 7, Renault Traffic y Subaru Impreza. 2016-05-30

FACUA crea una plataforma de #víctimasAus-banc a los que convenció de no interponer demandas por fraudes. 2016-05-30

Orden de retirada de varios lotes de tiras re-activas para medir glucosa en sangre TRUEresult. 2016-05-30

FACUA reitera su **petición de 24 años de cárcel y 20 millones de euros para los responsables de Afinsa**. 2016-05-31

Junio:

FACUA informa de un **problema en las ruedas de algunas sillas de ruedas electrónicas Fox**. 2016-06-01

FACUA **alerta de que Ticketmaster sigue revendi-do entradas**, ahora para los Red Hot Chilli Peppers. 2016-06-01

FACUA denuncia que **Movistar va a cobrar ilegal-mente gastos de envío cuando reemplace piezas defectuosas**. 2016-06-02

FACUA alerta de la **llamada a revisión de vehícu-los Mazda RX8 y BT 50** por problemas con sus air-bags. 2016-06-06

Las ITV más caras son las de Madrid, la única co-munidad que no regula tarifas máximas. 2016-06-08

La Fiscalía amplía diligencias contra Sixt tras su nuevo anuncio machista denunciado por FACUA. 2016-06-08

FACUA denuncia a Movistar por usar los datos de geolocalización de sus clientes con fines comer-ciales. 2016-06-09

FACUA alerta de la **llamada a revisión de los Re-nault Kangoo II X61** fabricados en noviembre de 2015. 2016-06-10



FACUA aconseja a los **afectados por la huelga de Renfe** reclamar por los perjuicios económicos sufri-dos. 2016-06-10

La Fiscalía abre investigación penal a Ercros por las filtraciones contaminantes al acuífero de Huelva. 2016-06-13

Orden de retirada de varios lotes de Domperi-dona Gamir por una versión incorrecta del pros-pecto. 2016-06-14

Retirada del mercado de productos ortopédicos de Össur por tener látex de caucho natural no decla-rado. 2016-06-15

FACUA se une a la **campaña de apoyo a los refugiados** y llama a la movilización en todo el país. 2016-06-17

FACUA alerta de la **retirada del mercado de los frigoríficos Frostfri de Ikea** por riesgo de descarga. 2016-06-20

FACUA denuncia a Movistar por penalizar las bajas de sus tarifas Vive pese a ofrecerlas sin permanencia. 2016-06-20

#6PropuestasFACUA para mejorar la protección a los consumidores y la lucha contra el fraude. 2016-06-21

FACUA denuncia al grupo Cinesa por no permitir la entrada a sus salas con comida y bebida del exterior. 2016-06-21



Únete con FACUA a la #QuerellaVW si tienes un Volkswagen, Seat, Audi o Skoda afectado por el fraude. 2016-06-22

El portavoz de FACUA iniciará nuevos procedimientos judiciales contra Luis Pineda y Ausbanc. 2016-06-23

FACUA alerta de la **llamada a revisión de los relojes Basis Peak** por riesgo de quemaduras. 2016-06-24

FACUA logra que Vodafone anule dos facturas de más de 1300 euros en llamadas a 806 que la usuaria no hizo. 2016-06-24

FACUA alerta de la **llamada a revisión de las Harley Davidson Dyna Low Ryder** por fallos en el interruptor. 2016-06-27

'Consumidores en Acción', el newsletter diario de FACUA, alcanza su número 2.000. 2016-06-27

FACUA alerta de la **retirada del chocolate Choklad Mörk de Ikea** por llevar leche y avellanas no declaradas. 2016-06-28

FACUA logra una sentencia contra Air Europa por los daños morales a una familia en un caso de overbooking. 2016-06-28

#Fraude806 en cuentas de Twitter sobre ofertas laborales: @alertasempleo, @AlertasTrabajo y @AyudaExperta. 2016-06-29

Ikea no retirará del mercado las cómodas Malm en España, tras la muerte de tres niños en EEUU. 2016-06-29

FACUA alerta de la **llamada a revisión de los Opel Insignia y Zafira** por un defecto en la mangueta. 2016-06-30

FACUA ampliará su demanda contra Telefónica

tras la nueva subida de precios de Movistar Fusión.
2016-06-30

Julio:

El recibo de la luz del usuario medio subió un 9,6% en junio, según el análisis de FACUA. 2016-07-01

FACUA pide más controles en las rebajas y que se hagan públicas las multas por incumplimiento. 2016-07-01

FACUA alerta de la **llamada a revisión de los Suzuki Vitara y Swift** por problemas en los sistemas de freno. 2016-07-04

FACUA reclama cambios legales en el sector aéreo para garantizar los derechos de los pasajeros. 2016-07-05

FACUA ve ridículas las multas de la Junta a Vodafone: sólo 1,8 millones por siete infracciones muy graves. 2016-07-05

El juez Ismael Moreno imputa a la matriz de Volkswagen en Alemania por la manipulación de los motores. 2016-07-08

FACUA alerta de la **llamada a revisión de los Renault Kadjar** por problemas con los airbags laterales. 2016-07-11

Más de 2.000 conductores se han unido ya a FACUA para que los represente en la querella contra Volkswagen. 2016-07-11

Una jueza de Sevilla declara abusivas las tarifas de Endesa por el alquiler de contadores sin telegestión. 2016-07-12

El abogado del TJUE pide que no se devuelva el dinero de la cláusula suelo para no perjudicar a la banca. 2016-07-13

FACUA alerta de la **llamada a revisión de las motocicletas Ducati Xdiavel S y 1199 Superleggera**. 2016-07-14

FACUA **alerta de un defecto de fabricación en varios modelos de lavavajillas de Ikea**. 2016-07-15

FACUA recomienda a los **afectados por la huelga de Air Europa** que reclamen la reubicación o devolución. 2016-07-15

FACUA recomienda a los **afectados por el cierre de Low Cost Travel Group** que reclamen indemnizaciones. 2016-07-21

Llamada a revisión de los Renault Espace V, Talismán y Megane IV **y los Dacia** Dokker y Lodgy. 2016-07-22



FACUA detecta **diferencias de hasta un 85% en los precios de la leche entera**. 2016-07-26

Condenados 11 directivos de Afinsa a penas de hasta 12 años de prisión por la estafa de los sellos. 2016-07-27

El juez del caso Volkswagen acepta la personación de FACUA, que representa ya a casi 5.000 afectados. 2016-07-29

El Constitucional declara **nulas las tasas judiciales a personas jurídicas impuestas por Gallardón**. 2016-07-29

Agosto:

El recibo de la luz del usuario medio subió un 1,6% en julio, según el análisis de FACUA. 2016-08-01

Automoción, telecomunicaciones y banca, líderes en denuncias en FACUA en el primer semestre de 2016. 2016-08-02



FACUA alerta de **26 abusos que cometen las compañías aéreas con los pasajeros**. 2016-08-03

FACUA advierte de **15 tipos de fraudes en las rebajas**. 2016-08-05

Bunbury anula dos conciertos: los afectados pueden reclamar las entradas y los gastos ocasionados. 2016-08-05

FACUA alerta de la **retirada del chocolate negro** con almendras enteras Ayala por leche no declarada. 2016-08-08

FACUA anima a los **afectados por cancelaciones y grandes retrasos de Delta** a que reclamen compensaciones. 2016-08-08

FACUA alerta de la **llamada a revisión de los Opel Vivaro** por un defecto en el volante. 2016-08-09

La CNMC sigue sin dar respuesta a la denuncia de FACUA contra Volkswagen por el fraude de las emisiones. 2016-08-10

FACUA logra que multen con 10.000 euros a Worten por vender un disco duro con datos de sus trabajadores. 2016-08-10

Diferencias de hasta el 245% en el precio del viaje en autobús urbano, según el estudio anual de FACUA. 2016-08-11

FACUA enumera hasta **29 problemas que pueden sufrir los usuarios cuando llevan un producto a reparar**. 2016-08-15

FACUA alerta de la **llamada a revisión de los Chevrolet Cruze** automáticos por incidencias en la conducción. 2016-08-15

FACUA denuncia a Orange por cobrar a los clientes por portar sus líneas a Amena, de su misma compañía. 2016-08-16

Tras la denuncia de FACUA, **la Comisión Europea insta a España a cambiar la normativa de viajes combinados**. 2016-08-16

FACUA pide que **se detengan de oficio los desahucios de hipotecas titulizadas**. 2016-08-18

La AEPD investiga a Movistar por recabar la geolocalización de sus clientes, tras la denuncia de FACUA. 2016-08-18

FACUA denuncia a cines de Murcia, Soria, Alicante y Tenerife por impedir acceder con comida del exterior. 2016-08-22

FACUA denuncia a AliExpress por no respetar las garantías legales de venta en España. 2016-08-23

FACUA considera **insuficiente la medida de la CNMC para el control de calidad del sector energético**. 2016-08-23

FACUA alerta de las líneas 118 que simulan ser de organismos oficiales para concertar cita previa. 2016-08-26

FACUA alerta de la **retirada definitiva del mercado de los relojes Basis Peak** por riesgo de quemaduras. 2016-08-29

Galicia comienza a tramitar expedientes sancionadores a Volkswagen, tras las denuncias de FACUA. 2016-08-30

FACUA alerta de la **retirada de dos lotes de Vaiditon y Lescol**, usados para controlar el colesterol. 2016-08-31



Septiembre:

En agosto subió la luz por cuarto mes consecutivo, un 0,9%. 2016-09-01

FACUA considera **indignante la defensa de la CNMC de las gasolineras desatendidas**. 2016-09-02

Ikea amplía la retirada de las cancelas de seguridad para niños Patrull por riesgo de caídas. 2016-09-05

FACUA denuncia que **multas como la de 3.000 euros a El Corte Inglés** incentivan la venta a pérdidas. 2016-09-05

FACUA **alerta de la revisión de los Seat León, Toledo, Ibiza y Mii** por problemas en el seguro para niños. 2016-09-06

FACUA ve **escandaloso que la Comunidad de Madrid subvencionara a Ausbanc** con 6,2 millones en 12 años. 2016-09-06

FACUA detecta **diferencias de hasta el 126% en los precios del aceite de oliva**. 2016-09-06

Orange anula una factura de 1.275 euros a un socio de FACUA por vulnerar la normativa sobre 'roaming'. 2016-09-07

FACUA, empresarios, sindicatos y discapacitados critican el informe de la CNMC sobre las gasolineras. 2016-09-08

FACUA pide a la CE que exija a Volkswagen indemnizaciones para los afectados por el fraude. 2016-09-08

Jazztel, obligada a anular una factura de 388 euros a un socio de FACUA que decidió revocar su alta. 2016-09-08

La comisaria de Justicia y Consumidores se niega a exigir a Volkswagen que indemnice a los conductores. 2016-09-08



FACUA reclama a Bruselas que deje de ceder al lobby de las telecos y elimine el sobrecoste del 'roaming'. 2016-09-09

FACUA critica que la Comisión Europea eluda tomar acciones reales contra Volkswagen. 2016-09-09

Multa de 20.000 euros a Vodafone por dar de alta a un cliente sin solicitarlo, tras la denuncia de FACUA. 2016-09-12

La comisaria europea de Comercio contradice a la de Consumo y pide a Volkswagen que pague indemnizaciones. 2016-09-14

FACUA demanda al director de Extraconfidencial, que acumula condenas por extorsión e injurias. 2016-09-14

FACUA critica la negligencia de Renfe al no relevar a un maquinista que cubrió su jornada máxima diaria. 2016-09-14

FACUA aconseja a los **afectados por la huelga de controladores aéreos en Francia** reclamar a las compañías. 2016-09-15

Madrid sanciona con 3.500 euros a Securitas Direct tras la denuncia de FACUA por publicidad engañosa. 2016-09-16

FACUA considera escandaloso que el Gobierno rescate la obra ruinosa de ACS para llevar el AVE a Francia. 2016-09-16

Se cumple un año del escándalo Volkswagen y ningún responsable político ha dado la talla, denuncia FACUA. 2016-09-19

La bombona de butano, un 22% más cara durante el Gobierno de Rajoy que en la segunda legislatura de ZP. 2016-09-20

FACUA alerta de la **revisión de los Volkswagen Passat, Touran y Caddy 2004-2014** por un problema en el depósito de gas. 2016-09-21

Tarragona y San Sebastián repiten como las ciudades con taxis más caros de las 52 analizadas por FACUA. 2016-09-21

Industria abre expediente sancionador contra Seat por el fraude de los motores. 2016-09-22

FACUA critica que Bruselas plantee nuevas restricciones al 'roaming' y acuse a los usuarios de "abusar". 2016-09-22

Anulado otro cargo de Iberdrola a un usuario por alterar supuestamente su contador: le pedía 3.130 euros. 2016-09-23

La Aemps valora que Dalsy no tiene que indicar las mismas advertencias que los alimentos con E-110. 2016-09-23

Conoce tus derechos al comprar un billete de avión y lucha contra los **#aerofraudes**. 2016-09-27

FACUA recoge en una **web las respuestas a más de 50 preguntas para luchar contra los #aerofraudes**. 2016-09-28

(Casi) todo lo que deberías saber sobre los teléfonos de #atenciónalcliente. 2016-09-30

Octubre:

La luz subió en septiembre por quinto mes consecutivo: un 1,5%. 2016-10-05

FACUA reclama una **ley que regule los servicios de atención al cliente**. 2016-10-06

FACUA denuncia a Wizz Air por cobrar la atención al cliente con un 807 (su prefijo 93 sólo habla catalán). 2016-10-10

FACUA **alerta de la revisión de varios modelos de motos Honda** por un defecto en la bomba de combustible. 2016-10-12

FACUA **alerta de la retirada de varios lotes del anticonceptivo Nacrez** por presentar impurezas. 2016-10-14

#TwitterCensura la cuenta de @facua por un tuit en el que denunciaba una estafa. 2016-10-14

FACUA llama a la ciudadanía a participar en las **movilizaciones de este sábado contra TTIP y CETA**. 2016-10-14

FACUA denuncia a Zetta ante las autoridades de consumo de Extremadura y Madrid. 2016-10-17

FACUA considera **indignante que el Gobierno en funciones autorice la firma del CETA sin debate ni consulta**. 2016-10-17



FACUA considera una **tomadura de pelo el comunicado lanzado por Zetta**. 2016-10-18

El Supremo ratifica la condena que obliga a Luis Pineda a tuitear 30 días que difamó a Rubén Sánchez. 2016-10-19

Xiaomi confirma que no ha autorizado a Zetta a modificar ni comercializar sus móviles. 2016-10-19

Luis Pineda volverá a enfrentarse con FACUA y su portavoz en dos causas judiciales en los próximos días. 2016-10-20

Zetta salió al mercado utilizando una sociedad fantasma. 2016-10-21

Fernández Vara contesta en Twitter al portavoz de FACUA que los de Zetta son "jóvenes en un mundo nuevo". 2016-10-22



FACUA envía a la Fiscalía de Extremadura documentación sobre el fraude de los móviles Zetta. 2016-10-24

Jourová pide a Volkswagen que indemnice a los afectados por el fraude de sus vehículos diésel. 2016-10-25

Volkswagen compensará a los afectados por el

fraude con hasta 10.000 dólares en EEUU y en Europa se niega. 2016-10-26

La sentencia del Supremo del bono social deja en evidencia el fracaso del modelo energético del Gobierno. 2016-10-27

FACUA alerta de la **orden de retirada de 29 productos relacionados con las fiestas de Halloween**. 2016-10-28

FACUA advierte de la **retirada de Ikea del poste del sistema de almacenaje abierto Elvarli**. 2016-10-28

Noviembre:

FACUA avisa de la **retirada de varios lotes del antihistamínico Rino-Ebastel** por un error en el prospecto. 2016-11-02

La luz ha subido un 24,6% en los últimos seis meses: 14,75 euros para el usuario medio. 2016-11-02

La UE firma el CETA con Canadá pese a la oposición de gran parte de la ciudadanía. 2016-11-02

FACUA alerta de la **revisión de las bicicletas Trek Farley 2014 y 2015** por un fallo en la horquilla. 2016-11-03

Tercera condena contra Luis Pineda: acusó a FACUA de organización criminal y la vinculó al caso ERE. 2016-11-07

Un juez declara desproporcionada la 'multa'

que cobra Vodafone Ono por el retraso en los pagos. 2016-11-09

El director de una empresa vinculada a la OCU en Hong Kong, al frente de una firma en un paraíso fiscal. 2016-11-09

FACUA tacha de inmoral que las eléctricas aumenten beneficios mientras cortan la luz a gente sin recursos. 2016-11-10

FACUA alerta de la **llamada a revisión de los Renault Megane XFB** por un problema en los frenos. 2016-11-11

FACUA prepara una **batería de denuncias contra empresas que usan líneas 902** para la atención al cliente. 2016-11-11

El ex secretario general de UCA-UCE José Luis Gómez Boza, imputado en el caso Ausbanc. 2016-11-11

FACUA alerta de la **retirada de un lote de Telmisartán Hidroclorotiazida Combix** por un resultado anómalo. 2016-11-14

La bombona de butano sube un 4,7% y se sitúa en 12,28 euros. 2016-11-15

Luis Pineda condenado a indemnizar con 80.000 euros a Rubén Sánchez tras empapelar las calles con su cara. 2016-11-18

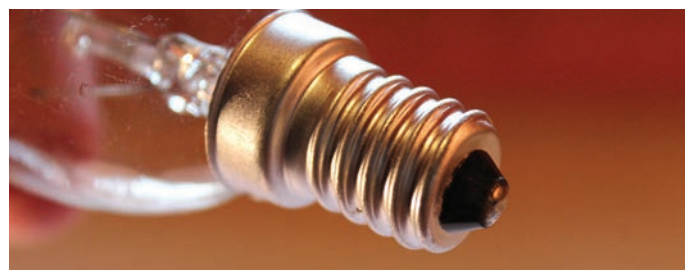
FACUA informa de la **retirada de varios lotes de pintura con esponjas de la marca Diset**. 2016-11-21

FACUA alerta de la **llamada a revisión de los Opel Antara** por un problema en el sistema de arranque. 2016-11-22

Las ofertas de las compañías encarecen el recibo de la luz hasta un 26,2%. 2016-11-22

#BlackFraude La mayoría de tiendas oferta falsos descuentos en Black Friday, según 8 de cada 10 usuarios. 2016-11-23

El ex social media de la Policía lleva a los tribunales a Luis Pineda por difamación. 2016-11-23



Organizaciones de la sociedad civil se unen en la **campaña #NoMásCortesDeLuz**. 2016-11-24

FACUA denuncia a Vodafone por incumplir una oferta en la que usaba como reclamo un teléfono de alta gama. 2016-11-24

Retirada de varios lotes de Tranxilium 50 mg inyectable porque el disolvente presenta partículas. 2016-11-25

Ticketmaster revende entradas en su propia web al triple de su precio original, denuncia FACUA. 2016-11-25

FACUA aconseja a los afectados por la huelga de pilotos en Lufthansa reclamar a la compañía. 2016-11-25

Más de 10.000 personas han firmado ya el manifiesto **#NoMásCortesDeLuz**. 2016-11-25

Retirada de las cápsulas Dosex y Boner Gold por no indicar que contienen el principio activo de la Viagra. 2016-11-28

FACUA informa de la **retirada de varios lotes del medicamento Rabeprazol Normon**, para úlceras y acidez. 2016-11-29

La tarifa del agua oscila hasta un 349% de acuerdo a un estudio de FACUA en 28 ciudades. 2016-11-30

FACUA insta al Gobierno a que no dilate más la prohibición de los cortes de luz a familias sin recursos. 2016-11-30

Diciembre:

Baleares abre expediente sancionador a Volkswagen tras las denuncias de FACUA. 2016-12-01

#Tarifazo: FACUA denuncia que la luz acumula siete meses de subidas, que han encarecido el recibo un 28%. 2016-12-02

El Gobierno respondió al fraude de Volkswagen actuando como lacayo de una multinacional, denuncia FACUA. 2016-12-09

FACUA **alerta del riesgo de caída al usar las**

botas Quechua Forclaz 500 High vendidas en Decathlon. 2016-12-09

FACUA informa de la presencia de soja no declarada en un lote de tostadas Noglut de Santiveri. 2016-12-12

FACUA critica que la Comisión Europea dé seis meses más a las 'telecos' para seguir cobrando el 'roaming'. 2016-12-13

FACUA informa de la **retirada de la crema Noni Aloe Vera Reparadora** por llevar corticoides no declarados. 2016-12-14

#Apagón21D: Organizaciones y partidos convocan movilizaciones contra los abusos de las eléctricas. 2016-12-14



Registran peticiones de apoyo al #Apagón21D en ayuntamientos, diputaciones y parlamentos autonómicos. 2016-12-15

FACUA alerta de la **llamada a revisión de los Opel Meriva B y Astra K** por un problema en el airbag. 2016-12-16

Convocadas movilizaciones en más de 40 ciudades contra los cortes de luz y abusos tarifarios **#Apagón21D**. 2016-12-16

El recibo de la luz ha subido más de 20 euros en menos de ocho meses: un 33,7% desde abril. 2016-12-20

Movilizaciones en más de 60 ciudades por la carestía de la luz y los cortes a familias sin recursos. 2016-12-20

La factura de la luz es hoy un 70% más cara que hace diez años #HoyApagón21D. 2016-12-21

Tras la sentencia del TJUE, **FACUA emplaza a la banca a devolver lo defraudado** con las cláusulas suelo. 2016-12-21

FACUA aconseja a los premiados en el sorteo de la Lotería que denuncien ofertas de compra por sus décimos. 2016-12-22

FACUA ve una tomadura de pelo el acuerdo de

PP, PSOE y Cs: los cortes de luz seguirán este invierno. 2016-12-22

Sanción de 36.000 euros a Next Touch por uso inadecuado de la numeración. 2016-12-23

Madrid zanja la denuncia de FACUA por la subida de Movistar Fusión con una ridícula multa de 30.000 euros. 2016-12-27

Ryanair es la compañía aérea peor valorada por los pasajeros encuestados por FACUA. 2016-12-28

FACUA demanda a ayuntamientos y CCAA que inspeccionen los locales durante las fiestas de fin de año. 2016-12-30

Más de la mitad de empresas analizadas por FACUA se saltan la ley con sus líneas de atención al cliente. 2016-12-30

ENTREVISTAS EN RADIO Y TELEVISIÓN





RUEDAS DE PRENSA

5 de febrero de 2016

Cientos de denuncias de usuarios por fraudes de los comerciales de las eléctricas que FACUA ha trasladado a la CNMC.

16 de febrero de 2016

La noticia de la **detención del presidente y fundador de Vitaldent** y la investigación de esta empresa.

18 de febrero de 2016

Novedades **caso Vitaldent**.

19 de abril de 2016

Acciones legales que FACUA estudia tomar en relación al caso Ausbanc y Manos Limpias.

23 de abril de 2016

FACUA celebra este sábado en Sevilla su **3er Congreso nacional**.

27 de abril de 2016

Detalles sobre la **personación de FACUA como acusación en el caso Ausbanc-Manos Limpias**.

28 de abril de 2016

Conclusiones del **estudio comparativo de precios de 142 cines** en todas las capitales de provincia y ciudades autónomas llevado a cabo por FACUA.

20 de mayo de 2016

Aceptación del juez Pedraz de la personación de FACUA como acusación popular en el caso Ausbanc - Manos Limpias.

23 de mayo de 2016

Personación como acusación particular en el caso Ausbanc - Manos Limpias.

30 de mayo de 2016

Detalles sobre la **plataforma que FACUA va a crear con afectados por Ausbanc**.

8 de junio de 2016

Resultados del **estudio comparativo sobre las tarifas de la Inspección Técnica de Vehículos** en las 17 comunidades autónomas y su evolución durante el último año.

21 de junio de 2016

Seis propuestas de FACUA para mejorar la protección de los consumidores y la lucha contra el fraude de cara a las próximas elecciones generales del 26 de junio.



4 de julio de 2016

Información de interés para los consumidores en relación al **caos provocado por la compañía aérea Vueling**.

13 de julio de 2016

Valoraciones sobre las conclusiones del abogado general del Tribunal de Justicia de la Unión Europea sobre la retroactividad de las cláusulas suelo.

2 de agosto de 2016

Informe ¿Qué denuncian los consumidores?, un balance sobre los sectores más reclamados por los usuarios a través de la asociación durante el primer semestre de 2016.

11 de agosto de 2016

Datos del **estudio anual realizado por la asociación acerca de las tarifas del autobús urbano** vigentes en 2016 en 38 municipios españoles.

6 de septiembre de 2016

Conclusiones del **estudio realizado por la asociación acerca del precio del aceite de oliva** en seis cadenas de supermercados y hipermercados.

21 de septiembre de 2016

Conclusiones de un **estudio comparativo sobre las tarifas de los taxis urbanos** en 52 ciudades españolas.

22 de septiembre de 2016

Conclusiones de un **estudio comparativo sobre las tarifas de las principales compañías eléctricas en el mercado libre** y cómo encarecen aún más los recibos.

24 de noviembre de 2016

Numerosas organizaciones de la sociedad civil se unen en una campaña contra los abusos en el sector eléctrico.

30 de noviembre de 2016

Conclusiones de un **estudio comparativo sobre las tarifas del agua** vigentes en 28 ciudades españolas durante 2016.

21 de diciembre de 2016

Conclusiones del **análisis sobre la evolución de la tarifa de la luz en la última década**, en el marco de las movilizaciones convocadas para este 21D dentro de la iniciativa nomascortesdeluz.org.

22 de diciembre de 2016

Conclusiones tras la sentencia del TJUE sobre la retroactividad de las cláusulas suelo.

28 de diciembre de 2016

Conclusiones de una **encuesta a los pasajeros sobre la calidad del sector aéreo** y las compañías peor valoradas.

30 de diciembre de 2016

Medidas que aprobará este viernes el Gobierno sobre las cláusulas suelo.

REVISTA CONSUMERISMO

En el ejercicio 2016, FACUA editó seis números de su revista *Consumerismo* en formato digital, que se

distribuyó entre todos los asociados de pleno derecho al corriente del abono de su cuota y que disponen de correo electrónico.



BOLETINES INFORMATIVOS

Durante el ejercicio 2016, FACUA ha editado y publicado a través de internet los boletines digitales con los títulos de *Consumidores en Acción* (diario) y *FACUA Informa* (semanal). Ambos han sido enviados a miles de consumidores, entidades e instituciones durante todo el año.

Las dos ediciones digitales han recogido las noticias y acciones de la organización publicadas en la página web **FACUA.org**.



PRESENCIA EN RED

Además de los boletines informativos, durante el 2016 se ha renovado el sitio de FACUA en internet, con grandes mejoras en su diseño y presentación así como en contenidos, con información sobre nuestras acciones y actividades y colocando en dicho sitio nuestras publicaciones, estudios y denuncias.

Dicha web se ha seguido presentando también con versiones en otros idiomas: inglés, francés e italiano.

Asimismo, se ha continuado con el envío de las publicaciones y noticias a través de correo electrónico a miles de entidades, instituciones y administraciones, así como a consumidores que se sumaron a nuestra Red.



FACUA.org



FACUA.org/english

versión en inglés de la web de FACUA



FACUA.org/francais

versión en francés de la web de FACUA



FACUA.org/italiano

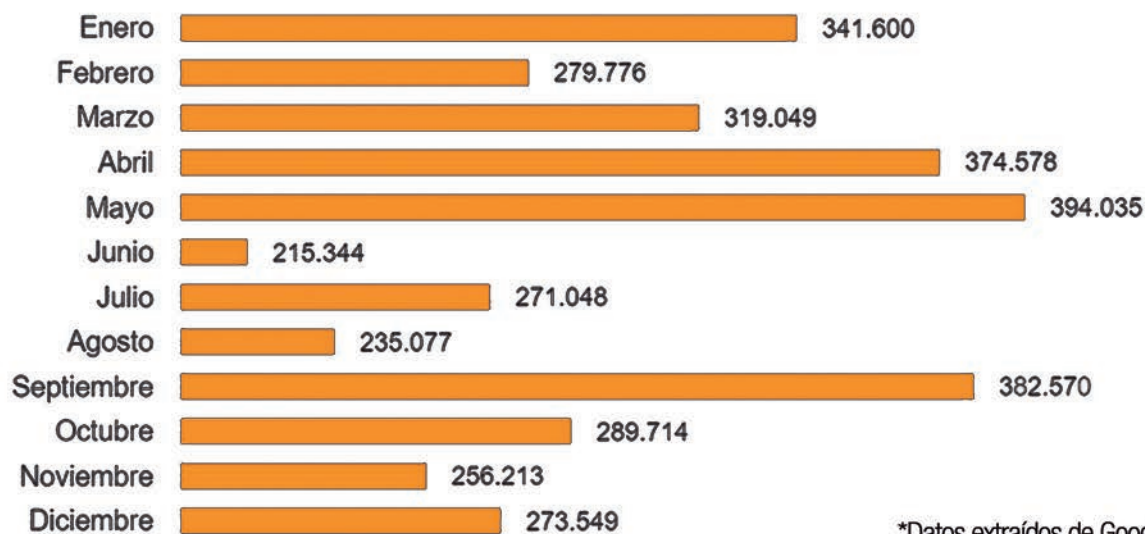
versión en italiano de la web de FACUA

FACUA.org

datos 2016



Media de visitas en cada mes:



*Datos extraídos de Google Analytics

Visitas en total:
3.632.553

Media mensual:

302.712 visitas

Media diaria:

9.952 visitas

FACUA EN LAS REDES SOCIALES



— Tiempo de visualización (minutos)

20.000

15.000

10.000

5.000

0

8.532 suscriptores
a 31 de diciembre

FACUA en YouTube

JORNADAS FORMATIVAS

FACUA ha mantenido durante el ejercicio 2016 su participación como ponente en diversos cursos, seminarios o jornadas:

- 6º Congreso Internacional *Autocontrol y seguridad alimentaria* Kausal 2016, los días 25 y 26 de mayo, en el que participó Rubén Sánchez.

- Congreso del 40º Aniversario de la Ceees. *Estaciones de servicio VS Estaciones son servicio*, el día 27 de abril, en el que participó Miguel Ángel Serrano.

- Conferencia *Lo que hay que saber sobre la factura de la luz*, de la Asociación de Sordos de Madrid, el 10 de junio, en la que participaron Marian Díaz e Ignacio González.

- Curso sobre redes sociales, de CCOO, el 16 de noviembre, en el que participó Rubén Sánchez.

- I Congreso Internacional Adr_Odr Consumo, de la Universidad de Granada, los días 28 y 29 noviembre, en el que participó Rocío Algeciras.

Asimismo, el equipo de FACUA acudió como asistente a los siguientes cursos, seminarios o jornadas:

- Jornadas *Nuevas leyes de procedimiento y régimen jurídico del sector público*, los días 22 y 23 de septiembre. Asistieron Miguel Ángel Serrano y Alejandro García.

- Jornada sobre el acceso a los sistemas de resolución

- Forum *Nueva economía*, el día 16 de febrero. Asistió Daniel Rubio.

Análisis y control de mercado

Durante el año 2016, FACUA ha seguido desarrollado una intensa actividad en la realización de análisis comparativos y de estudios-control de productos, servicios o establecimientos en el conjunto del Estado con el fin de ofrecer una información

objetiva sobre dichos productos o servicios al conjunto de la sociedad a través de los medios de comunicación, de internet o de sus propias publicaciones.

Estudios comparativos y análisis realizados en este ejercicio:



Estudio sobre las tarifas del suministro domiciliario de agua de veintiocho ciudades españolas.



Estudio comparativo sobre las tarifas de la Inspección Técnica de Vehículos (ITV) en las diecisiete comunidades autónomas.



Seguimiento y análisis de la evolución de las tarifas de último recurso en electricidad.



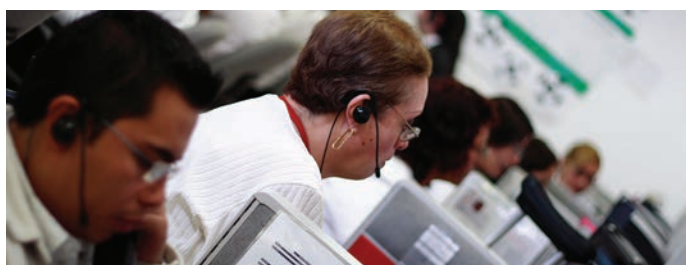
Estudio comparativo sobre las tarifas de taxis de cincuenta y dos ciudades españolas.



Estudio comparativo sobre las tarifas de los autobuses urbanos de treinta y ocho ciudades españolas.



Estudio comparativo de los precios de treinta y dos envases de brik o plástico en tamaños de 2,2 litros, 1,5 litros, 1,2 litros y 1 litro de leche entera de vaca uperizada (UHT), esterilizada, fermentada y fresca o conservada en frío en seis cadenas de supermercados e hipermercados.



Estudio sobre los teléfonos de atención al cliente de 141 empresas de telecomunicaciones, energéticas, aerolíneas, aseguradoras, bancos y cadenas de establecimientos comerciales.



Estudio comparativo de los precios de 142 cines en las cincuenta capitales de provincia y las dos ciudades autónomas.



Estudio comparativo del precio de la bombona de butano.



Estudio comparativo sobre las tarifas del mercado libre ofertadas por ocho comercializadoras eléctricas.



Estudio comparativo de los precios de cincuenta y dos marcas de aceite de oliva en seis cadenas de supermercados e hipermercados.



Relaciones con sectores empresariales

Durante este ejercicio, FACUA han mantenido las relaciones necesarias con las empresas y los sectores empresariales y colegios profesionales con la finalidad de fomentar vías de diálogo para la solución de las reclamaciones y seguir avanzando en nuestra necesaria interlocución con el sector empresarial, aunque sin firmar convenios que puedan hipotecar la credibilidad de la organización.

Así, durante el ejercicio 2016, FACUA ha celebrado las siguientes reuniones con el sector empresarial:

- Reunión con la Caixa para el tratamiento de las reclamaciones, el 28 de enero.
- Reunión con Mercadona para tratar la comercialización y distribución de aceites, el 12 de febrero.
- Reunión con Promarca, una asociación que engloba a gran parte de los fabricantes de marcas líderes de alimentación, bebidas, droguería y perfumería de España, para la presentación del objeto de la asociación, el 8 de marzo.
- Reunión con Iberdrola para la relación con los consumidores y la presentación del nuevo responsable de las relaciones con los usuarios, el 9 de marzo.
- Reunión con la Asociación Española de Valoración Inmobiliaria y Urbanística para tratar la tasación inmobiliaria y libre elección del consumidor, el 1 de abril.
- Reunión con la Asociación Nacional de Estaciones de Servicio Automáticas (Aesae) para la presentación del modelo de gasolineras desatendidas, el 4 de mayo.
- Reunión con Nestlé España para la presentación de la empresa, el 24 de mayo.
- Reunión con la Federación Española de Comerciantes de Electrodomésticos (FECE) para tratar el reciclaje de electrodomésticos, el 24 de mayo.
- Reunión con Signo editores para tratar la resolución de reclamaciones y servicio de atención al consumidor, el 28 de mayo.
- Reunión con Aenor, el 1 de septiembre.



Relaciones con organizaciones políticas y sociales

FACUA ha mantenido su programa de fomento de la colaboración con sindicatos y entidades sociales, para fomentar en la medida de lo posible la defensa de los ciudadanos en su calidad de consumidores y usuarios.

En la actualidad tiene firmados los siguientes convenios de concertación:

- Confederación Sindical de CC.OO.
- Ecologistas en Acción
- Sindicato Español de Pilotos de Líneas Aéreas-Sepia
- Plataforma No Gracias

Complementariamente a esta actividad de concertación y colaboración, FACUA ha venido participando en plataformas sociales en defensa del Estado del Bienestar, como la Cum-

bre Social, la Plataforma No al TTIP o la plataforma #NoMásCortesDeLuz.

Asimismo, FACUA ha mantenido durante el ejercicio 2016 las siguientes reuniones con grupos parlamentarios y representantes políticos:

- Reunión con la portavoz de Consumo del grupo parlamentario PSOE, Pilar Serrano, sobre la protección de los consumidores, el 24 de febrero.
- Reunión con Pilar Serrano, del grupo parlamentario PSOE, para conocer la realidad de FACUA y sus reivindicaciones, el 12 de abril.
- Reunión con el grupo parlamentario Podemos para tratar el tema de la cláusula suelo, el 3 de noviembre.
- Reunión con el grupo parlamentario PSOE para tratar el tema de la cláusula suelo, el 22 de diciembre.





Actividades de cooperación internacional

Durante todo el ejercicio FACUA ha continuado su programa de relaciones internacionales y de cooperación para el desarrollo, en el marco de un convenio firmado con la Fundación FACUA, conjuntamente con la organización en Andalucía, que impulsa nuevas maneras de trabajar en este importante frente de actuación y en el que se han desarrollado las siguientes líneas de trabajo:

Colaboración y apoyo a las organizaciones de América latina y el Caribe:

- En el mes de enero se asesoró a la asociación de Consumidores y Usuarios Asociados-CUA de Uruguay sobre el proceso para crear en dicho país una escuela de formación.

- La Fundación FACUA para la Cooperación Internacional y el Desarrollo Sostenible, con la colabora-

ción de FACUA, ha mantenido su tercer programa de ayudas a través del Fondo Solidario, que en el ejercicio 2016 ha ido destinado a subvencionar el proyecto *No a la comida chatarra en los kioscos escolares*, presentado por la Liga de Defensa del Consumidor de Nicaragua-Lideconic.

- En el marco del compromiso de colaboración con la Fundación Antonio Núñez Jiménez de Cuba, la Fundación FACUA ha apoyado en este ejercicio un proyecto informativo y formativo sobre la protección de los consumidores a través de la edición de una publicación que se distribuirá en todo el país y con la celebración de tres talleres.

- Durante 2016, se ha iniciado una colaboración con el Consejo Latinoamericano y del Caribe de Organizaciones de Consumidores (Oclac), con la finalidad de formar parte de dicha coordinadora como miembro asociado y para ayudarles económicamente, en la creación de una web y en el mantenimiento de la misma, que contribuya a vertebrar y a visibilizar a dicho Consejo.



Imagen de los alumnos que participaron en el programa *No a la comida chatarra en los kioscos escolares*.

Durante este ejercicio se han mantenido las siguientes reuniones con organizaciones e instituciones de diferentes países:

Colombia:

El día 15 de septiembre, el vocal de la Junta Directiva de FACUA, Francisco Ferrer, celebró una reunión en la sede de FACUA Madrid, con José Arley Usuga, presidente de la Corporación Gestión de Colombia, con la finalidad de esta-

blecer vías de colaboración con FACUA en materia de protección de los consumidores.

El Salvador:

El día 26 de septiembre, el presidente de FACUA, Paco Sánchez Legrán, desarrolló una reunión de trabajo a través de videoconferencia con Ulises Orellana, director de Ciudadanía y Consumo y con Carlos E. Vargas, de la Unidad de cooperación y relaciones institucionales de la Defensoría del Consumidor de El Salvador, a solicitud de dicha institución, con la finalidad de fomentar la cooperación con FACUA y la Fundación FACUA.

Cuba:

El día 19 de octubre, el presidente de FACUA, Paco Sánchez Legrán, celebró una reunión de trabajo con la directora nacional de Protección al Consumidor de Cuba, Arely González Fernández, en la sede del Ministerio de Comercio Interior de dicho país. La finalidad fue la de seguir fomentando la colaboración con dicha institución. Complementariamente a esta reunión, el presidente de FACUA celebró también reuniones de trabajo con Liliana Núñez y Yociel Marrero de la Fundación Antonio Núñez Jiménez el día 6 de octubre; con Reina Mafugá del Centro de Investigación y Desarrollo de Comercio Interior el día 12 de octubre y con Manuel Santos del Centro de Estudios de la Administración Pública, organismo vinculado a la Universidad de La Habana, el

mismo día 12. En todas estos encuentros se trataron temas relaciones con las actividades de colaboración presentes y futuras con FACUA y la Fundación FACUA.

República Dominicana:

El día 25 de octubre, la vocal de FACUA Madrid, Zoe González, se reunió en Santo Domingo con un grupo de directivos de Fundecom, entre los que se encontraban el presidente, Joaquín Luciano, la directora ejecutiva, Alfonsina Cuesta, y el vicepresidente, Samuel Vargas. Asimismo, el día 31 de octubre, dicha compañera de FACUA celebró también una reunión de trabajo con representantes de Ompeco, entre las que se encontraban, Altagracia Paulino, presidenta de dicha organización y anterior directora del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor de dicho país. En ambas organizaciones se trató sobre el fomento de la cooperación de las mismas con FACUA.



Imagen de la visita de Zoe González a los directivos de Fundecom en República Dominicana.

Chile:

A lo largo de año se han venido celebrando reuniones a través de Skype con Juan Trímboli, ex director de la Oficina Regional de Consumers International para América Latina y el Caribe, y director de la Fundación Ciudadana por un Consumo Responsable, con la finalidad de elaborar un proyecto de formación para el fomento de un modelo sostenible de organizaciones de consumidores para América Latina y el Caribe.

Complementando estas actividades, el día 19 de octubre, el presidente de FACUA, Sánchez Legrán, impartió una conferencia sobre *La protección de los consumidores en los servicios de telecomunicaciones en España y en la Unión Europea* en la sede del Ministerio de Comunicación de Cuba. Dicha charla estaba dirigida a funcionarios de dicho ministerio, así como a altos responsables de la empresa de telecomunicaciones Etecsa y a la Empresa Nacional de Correos de Cuba, encargados de los temas de la prestación de los servicios a los ciudadanos y la protección de los consumidores.

Actividades desarrolladas en Europa

Durante el ejercicio 2016 se ha seguido editando el boletín digital de carácter trimestral en inglés con noticias sobre las actividades más destacadas de FACUA, que se envía a decenas de entidades e instituciones de diferentes países europeos.

En el primer semestre del año, FACUA ha renovado los convenios de colaboración que mantenía con diferentes organizaciones de Eslovaquia, Lituania, Rumania y Serbia.



Carlos Puente, miembro del Departamento de Relaciones Internacionales de FACUA, mantuvo el 2 de junio una reunión en la Comisión Europea con Marie-Luise Altmutter, responsable de la unidad E6 de la Dirección General de Justicia y Derecho de los Consumidores, en la que se informó de nuestras frustradas relaciones con BEUC y se entregó a Altmutter un informe detallado de los rechazos injustificados de dicha organización europea de consumidores a las dos solicitudes de ingreso de FACUA. Asimismo, se le informó de las actividades de nuestra organización en América Latina y de nuestra pertenencia a Consumers International.

FACUA ha retomado el contacto con la organización italiana Federconsumatori, promotora de la Unión de Consumidores Europeos-ECU, con la finalidad de aclarar la viabilidad o no de seguir fomentando su incorporación a dicha organización, dada la falta de cumplimiento en relación a las propuestas que dicha entidad italiana ha efectuado a FACUA en diferentes ocasiones, en relación a la celebración de una reunión para constituir formalmente e impulsar dicha organización europea.

El día 9 de septiembre la vocal de la Junta Directiva de FACUA, Ángeles Castellano, asistió en Bruselas a una reunión de organizaciones de consumidores europeas, convocada por la comisaria Vera Jourová, para tratar el tema del fraude cometido por la empresa Volkswagen. A dicha reunión

asistieron veintitrés organizaciones y la Oficina Europea de Uniones de Consumidores-BEUC.

Reunión con el Departamento de Cooperación Internacional de Aenor

El día 2 de noviembre, el presidente de FACUA, Paco Sánchez Legrán, y el presidente de FACUA Madrid, Daniel Rubio, celebraron una reunión con Javier Muñoz, director de Cooperación Internacional de Aenor y con Elisa Rubio, responsable de Desarrollo de Negocio de Aenor, a solicitud de dicha empresa de normalización y certificación.

Los directivos de Aenor querían proponer a FACUA el establecimiento de un principio de acuerdo de colaboración, con la finalidad de que expertos de FACUA pudieran participar en proyectos de cooperación subvencionados por la Unión Europea o el Banco Mundial que la citada empresa pudiera desarrollar en países del norte de África, del este de Europa o de América Latina. Todos relacionados con el control del mercado y la protección de los consumidores. Por su parte los representantes de FACUA manifestaron su valoración positiva sobre dicha posible colaboración y señalaron la conveniencia de establecer los cauces para dicha colaboración, si esta se producía.

Cuentas anuales

Cuenta de resultados del ejercicio 2016

	Ejercicio 2016	Ejercicio 2015
A) EXCEDENTE DEL EJERCICIO		
1. Ingresos de la actividad propia	1.010.328,98	681.312,57
a) Cuotas de asociados y afiliados	713.323,38	425.732,72
b) Aportaciones de asoc. miembros	11.700,00	12.400,00
c) Ingresos de promociones, patrocinadores y colaboraciones	0,00	210,25
d) Subvenciones, donaciones y legados imputados al excedente del ejercicio	285.305,60	242.969,60
e) Reintegro de ayudas y asignaciones	0,00	0,00
2. Ventas y otros ingresos de la actividad mercantil	0,00	0,00
3. Gastos por ayudas y otros	-314.215,81	-190.985,70
a) Ayudas monetarias	-312.534,59	-189.562,58
b) Ayudas no monetarias	0,00	0,00
c) Gastos por colaboraciones y del órgano de gobierno	-1.681,22	-961,77
d) Reintegro de subvenciones, donaciones y legados	0,00	-461,35
4. Variación de existencias de productos terminados y en curso de fabricación	0,00	0,00
5. Trabajos realizados por la entidad para su activo	0,00	0,00
6. Aprovisionamientos	-21.603,41	-28.304,99
7. Otros ingresos de la actividad	17.073,32	5.292,07
8. Gastos de personal	-349.706,20	-283.001,40
9. Otros gastos de la actividad	-142.016,81	-72.729,27
10. Amortización del inmovilizado	-3.548,27	-2.243,58
11. Subvenciones, donaciones y legados de capital traspasados al excedente del ejercicio	0,00	0,00
12. Excesos de provisiones	0,00	2.931,65
13. Deterioro y resultado por enajenaciones del inmovilizado	0,00	0,00
14. Otros resultados	73.266,04	7.385,65
A.1) EXCEDENTE DE LA ACTIVIDAD (1+2+3+4+5+6+7+8+9+10+11+12+13+14)	269.577,84	119.657,00
15. Ingresos financieros	583,21	149,88
16. Gastos financieros	0,00	0,00
17. Variación del valor razonable en instrumentos financieros	0,00	0,00
18. Diferencias de cambio	0,00	-16,21
19. Deterioro y resultado de enajenaciones de instrumentos financieros	0,00	0,00
A.2) EXCEDENTE DE LAS OPERACIONES FINANCIERAS (15+16+17+18+19)	583,21	133,67
I) RESULTADO TOTAL DEL EJERCICIO	270.161,05	119.790,67

Balance de situación del ejercicio 2016

ACTIVO	Ejercicio 2016	Ejercicio 2015
A) ACTIVO NO CORRIENTE	15.712,25	15.758,10
I. Inmovilizado intangible	939,56	1.402,33
II. Bienes del Patrimonio Histórico	0,00	0,00
III. Inmovilizado material	11.072,69	10.755,77
IV. Inversiones inmobiliarias	0,00	0,00
V. Inversiones en entidades del grupo y asociadas a largo plazo	100,00	0,00
VI. Inversiones financieras a largo plazo	3.600,00	3.600,00
VII. Activos por impuesto diferido	0,00	0,00
B) ACTIVO CORRIENTE	1.052.373,90	346.801,08
I. Existencias	0,00	0,00
II. Usuarios y otros deudores de la actividad propia	22.500,00	0,00
III. Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar	58,99	58,99
IV. Inversiones en entidades del grupo y asociadas a corto plazo	0,00	0,00
V. Inversiones financieras a corto plazo	3.160,00	1.595,00
VI. Periodificaciones a corto plazo	0,00	0,00
VII. Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	1.026.654,91	345.147,09
TOTAL ACTIVO (A + B)	1.068.086,15	362.559,18

PATRIMONIO NETO Y PASIVO	Ejercicio 2016	Ejercicio 2015
A) PATRIMONIO NETO	566.208,34	296.047,29
A-1) Fondos propios	566.208,34	296.047,29
I. Fondo social	0,00	0,00
II. Reservas	0,00	0,00
III. Excedentes de ejercicios anteriores	296.047,29	176.256,62
IV. Excedente del ejercicio (*)	270.161,05	119.790,67
A-2) Subvenciones, donaciones y legados recibidos	0,00	0,00
B) PASIVO NO CORRIENTE	0,00	0,00
I. Provisiones a largo plazo	0,00	0,00
II. Deudas a largo plazo	0,00	0,00
1. Deudas con entidades de crédito	0,00	0,00
2. Acreedores arrendamiento financiero	0,00	0,00
3. Otras deudas a largo plazo	0,00	0,00
III. Deudas con entidades del grupo y asociadas a largo plazo	0,00	0,00
IV. Pasivos por impuesto diferido	0,00	0,00
V. Periodificaciones a largo plazo	0,00	0,00
C) PASIVO CORRIENTE	501.877,81	66.511,89
I. Provisiones a corto plazo	0,00	0,00
II. Deudas a corto plazo	463.409,52	0,00
1. Deudas con entidades de crédito	0,00	0,00
2. Acreedores por arrendamiento financiero	0,00	0,00
3. Otras deudas a corto plazo	463.409,52	0,00
III. Deudas con entidades del grupo y asociadas a corto plazo	256,09	0,00
IV. Beneficiarios-Acreedores	0,00	0,00
V. Acreedores comerciales y otras cuentas a pagar	38.212,20	66.511,89
1. Proveedores	8.278,83	8.117,08
2. Otros acreedores	29.933,37	58.394,81
VI. Periodificaciones a corto plazo	0,00	0,00
TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO (A + B + C)	1.068.086,15	362.559,18

MEMORIA ECONÓMICA DE FACUA DEL EJERCICIO 2016

1.- ACTIVIDAD Y NATURALEZA

Por decisión de las distintas organizaciones de consumidores y usuarios de diversas comunidades autónomas de España y al amparo de la Ley General 26/84 de 19 de julio, para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y de la Ley Orgánica 1/2002 de 22 de marzo, reguladora del Derecho de Asociación, así como otra legislación que le sea de aplicación, se crea la Asociación de Consumidores y Usuarios en Acción FACUA.

La Asociación tiene personalidad propia y distinta a la de sus miembros, y capacidad de obrar plenamente, estando sujeta a cuanto determina la Constitución Española, sus estatutos y la legislación vigente.

Su domicilio y sede social ha estado ubicada en Sevilla, en calle Bécquer número 25-B, 41002 de Sevilla.

La Asociación queda constituida el 21 de junio de 2003. Su número de identificación fiscal es G-91344986.

La Asociación está integrada por asociaciones de consumidores, que solicitan su integración en la misma, y que deben ser aceptadas por la Asamblea General de la Asociación, y por consumidores individuales que solicitan directamente su inscripción en la misma.

El ámbito de actuación fundamental de FACUA es el correspondiente al Estado español, sin que esto sea inconveniente para la participación de ésta en

un ámbito superior cuando el problema que sufran los consumidores y usuarios o el tema referido sea del interés de FACUA.

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 7º de sus Estatutos son fines de la Asociación:

a) Coordinar las actividades de las asociaciones, colectivos y delegaciones territoriales integradas en la Asociación, entre sí o entre éstas y FACUA, y realizar una eficaz representación de las mismas en el ámbito estatal o internacional, para lograr la mejor consecución de los objetivos propuestos.

b) Promover por todos los medios a su alcance, la formación de los consumidores y usuarios de modo tal que sean capaces de efectuar la elección de los bienes y/o servicios con pleno conocimiento de sus deberes, derechos y responsabilidades.

c) Difundir y defender los derechos de los consumidores y usuarios como personas físicas que compran y utilizan bienes y servicios para su uso individual, familiar o colectivo, que resulten afectados por los diferentes aspectos y problemas de la vida social que inciden directa o indirectamente en el consumidor y usuario, integrando el fomento y la defensa de la igualdad de género en las acciones encaminadas a la protección de los consumidores.

d) Orientar especialmente la acción a la mejora de las condiciones de vida de los consumidores y usuarios afiliados, social, cultural y económicamente.

Para ello se podrán crear con carácter permanente o temporal, los siguientes grupos, departamentos o áreas de trabajo que se entiendan necesarios:

- Actividades administrativas.
- Recursos humanos y formación.
- Información y comunicación.
- Sistemas informáticos.
- Relaciones públicas e institucionales.
- Finanzas.
- Coordinación de programas.
- Relaciones con sectores empresariales.
- Jurídico técnico.
- Control de mercado.
- Reclamaciones.
- Extensión y coordinación territorial.
- Sectoriales (Salud, Medio ambiente, etc.)
- Cooperación Internacional.
- Colectivos específicos más vulnerables (Mujer, Tercera Edad, Infancia y Juventud, Inmigrantes, etc.).
- Otros que se consideren de interés para los fines de la Asociación.

e) FACUA no regateará esfuerzos para reivindicar el reconocimiento en la Ley y pleno ejercicio en la práctica cotidiana, de los siguientes derechos fundamentales:

1. El derecho a la protección contra los riesgos susceptibles de afectar a la salud y seguridad de los consumidores y usuarios.
2. El derecho a una protección racional contra todo riesgo que pueda repercutir en los intereses y capacidad económica de los consumidores y usuarios.
3. El derecho a la información.
4. El derecho a la representación y a la participación de los consumidores a través de sus organizaciones representativas, en las decisiones que les afecten.

f) Colaborar a toda clase de niveles, con los organismos de la Unión Europea, Administración del Estado, comunidades autónomas, provincias y municipios, haciéndoles partícipes de estudios, sugerencias, iniciativas y propuestas, así como reclamaciones de todas clases que sean de interés de los consumidores y usuarios.

g) Representar a sus asociados ante toda clase de organismos, instituciones y entidades públicas o privadas.

h) Ejercitar cuantas acciones otorgue y permita el actual ordenamiento jurídico vigente, oponiéndose por todos los procedimientos y medios legales posibles a cualquier acto o conducta constitutivas de fraude, especulación ilícita como igualmente a cualquier maniobra antisocial que perjudique directa o indirectamente a los consumidores y usuarios, recurriendo a cualquier clase de trámite por procedimientos administrativos, gubernativos o judiciales que sean necesarios para el establecimiento de la justicia y el derecho.

i) Combatir la publicidad engañosa y garantizar que la oferta de bienes y servicios se ajuste a la verdad.

j) Realizar los análisis comparativos de los diversos productos y servicios, que permitan a los consumidores y usuarios, un conocimiento más racional de los bienes y servicios existentes en el mercado. Se facilitará a los medios de comunicación toda la documentación necesaria sobre dichos análisis, o sobre cuantas actividades realice FACUA en la defensa de los consumidores y usuarios.

k) Promover un uso y consumo sostenible de los recursos y la defensa del medio ambiente, la flora y la fauna.

I) Finalmente, se establece como objetivo de FACUA la cooperación internacional para el desarrollo, especialmente en relación a aquellos temas que afecten a la protección de los derechos de los consumidores y usuarios en otros países.

FACUA se constituye como entidad sin ánimo de lucro, por lo que se abstendrá de desarrollar actividades que puedan tener dicha finalidad.

FACUA editará las publicaciones necesarias con el objeto de informar a los consumidores y usuarios de todos los temas relacionados con la defensa de sus intereses y derechos.

Los órganos de gobierno de la Asociación son el Congreso, la Asamblea General, la Junta Directiva y el Secretariado Permanente.

El Congreso es el órgano soberano de gobierno de la Asociación y tendrá carácter ordinario y extraordinario, se celebrará cada cuatro años y a él asistirán los representantes de las asociaciones, socios colectivos y delegaciones territoriales de FACUA, en base al número de asociados que representen.

La Asociación contará de un patrimonio propio e independiente para la consecución de sus fines, sus recursos principales serán, las cuotas de los socios individuales, las cuotas aportadas por sus organizaciones territoriales y las subvenciones que otorguen los organismos de la Administración.

El presupuesto general se aprobará por la Asamblea General o Congreso en su caso.

FACUA se constituye por tiempo indefinido y en caso de disolución conforme a los requisitos establecidos en los Estatutos, la Asamblea General encar-

gará a la Junta Directiva o designará una Junta Liquidadora, con el fin de proceder a liquidar el patrimonio de la Asociación extinguiendo en primer lugar los cargos de la misma y destinando lo sobrante, si lo hubiera, a las entidades benéfico-sociales sostenidas por FACUA o a otros establecimientos o entidades sociales.

2.- BASES DE PRESENTACIÓN DE LAS CUENTAS ANUALES

Tal y como se especifica en el apartado anterior, FACUA se constituye como entidad sin ánimo de lucro, por lo que las cuentas se registrarán por las normas contables publicadas mediante resolución de 26 de marzo de 2013, del Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas, por la que se aprueba el Plan de Contabilidad de las entidades sin fines lucrativos.

Con la entrada en vigor del Real Decreto 1491/2011, de 24 de octubre, por el que se aprueban las normas de adaptación del Plan General de Contabilidad a las entidades sin fines lucrativos y el modelo de plan de actuación de las entidades sin fines lucrativos, se dispone de un marco de información financiera útil, en sintonía con el Plan General de Contabilidad de Pequeñas y Medianas Empresas.

En su artículo 5, señala que en todo lo no modificado específicamente por las normas de adaptación, las entidades sin fines lucrativos deben aplicar el Plan General de Contabilidad, en los términos previstos en el Real Decreto 1514/2007, de 16 de noviembre, así como las adaptaciones sectoriales y las Resoluciones del Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas (ICAC) aprobadas al amparo de las disposiciones finales primera y tercera, respectivamente, del citado real decreto.

La disposición final primera del Real Decreto 1491/2011, de 24 de octubre, habilita al Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas (ICAC) para que elabore, mediante Resolución, un texto que de forma refundida presente el Plan de Contabilidad de Pequeñas y Medianas Entidades sin Fines Lucrativos, considerando la regulación específica aprobada, en virtud de lo cual se publica la norma.

A tal efecto, el ICAC elabora el texto refundido que se incluye como anexo I, con sometimiento, como no podía ser de otra forma, a los criterios aprobados por el Real Decreto 1491/2011, de 24 de octubre, incorporando al mismo tiempo todos los criterios del Plan General de Contabilidad de Pequeñas y Medianas Empresas que resultan de aplicación común a las empresas y a las entidades no lucrativas.

Imagen fiel

Todos los documentos que integran las cuentas anuales adjuntas se han preparado a partir de los registros contables de la Asociación.

Aplicando las disposiciones legales en materia contable creemos que razonablemente se ofrece en estas Cuentas Anuales la imagen fiel.

Principios contables

La Cuentas Anuales adjuntas han sido formuladas a partir de los registros contables a 31 de diciembre de 2016. Para mostrar la imagen fiel, no ha habido razones excepcionales que justifiquen la falta de aplicación de algún principio contable obligatorio.

No se han aplicado otros principios contables no obligatorios, para mostrar la imagen fiel.

Comparación de la información

No existen razones excepcionales que provoquen la modificación de la estructura del Balance y de la Cuenta de Resultados del ejercicio anterior.

No hay causas que impidan la comparación de las Cuentas Anuales del Ejercicio con las del precedente, es decir se ofrecen los datos comparativos de los ejercicios 2016 y 2015.

Todos los importes figuran en euros.

Elementos recogidos en varias partidas

Los elementos patrimoniales están agrupados atendiendo a su naturaleza y los programas específicos que desarrolla la Asociación en la ejecución efectiva de los proyectos subvencionados.

3.- EXCEDENTE DEL EJERCICIO

El resultado positivo del ejercicio 2016, por un importe de 270.161,05 euros, se corresponde fundamentalmente con un aumento en los ingresos por cuotas de socios individuales respecto de los previstos, ya que la cifra correspondiente al 2016 por este concepto es de 713.323,38 euros y en el 2015 fue de 425.732,72 euros.

El excedente de ejercicios anteriores se cifra en 296.047,29 euros, con lo cual el remanente con el que se inicia el año 2017, es de 566.208,34 euros.

4.- NORMAS DE VALORACIÓN

Los criterios contables de valoración aplicados en las distintas partidas son los siguientes:

Inmovilizado intangible

Los elementos patrimoniales aquí contenidos se valoran a su precio de adquisición, si se han comprado al exterior, o por su coste de producción, si su origen está en la propia entidad.

A lo largo del ejercicio no se ha adquirido ni generado ningún activo de esta naturaleza.

Inmovilizado material

Los bienes comprendidos en el inmovilizado material adquiridos se valoran a su precio de adquisición y los bienes de inmovilizado material producido, a su precio de producción.

Al final del ejercicio no hay indicios de que el inmovilizado de la entidad haya sufrido deterioro que

le confiera un valor por debajo del valor neto contable, por lo que no se ha registrado ninguna pérdida por esta naturaleza.

Los gastos de conservación y mantenimiento se consideran gastos del ejercicio y por lo tanto se cargan a la cuenta de Pérdidas y Ganancias del ejercicio en que se incurren.

La depreciación sistemática anual efectiva sufrida por los elementos del inmovilizado material es corregida mediante las cuentas de Amortizaciones. Se dotan anualmente en función de un coeficiente estimado según un criterio financiero conforme a las tablas de amortización que establece el Reglamento de la Ley del Impuesto de Sociedades, estimando un valor residual nulo y atendiendo al siguiente detalle:

ELEMENTO DE INMOVILIZADO MATERIAL	AÑOS DE VIDA ÚTIL
Construcciones	25
Instalaciones técnicas	10
Maquinaria	10
Uillaje	5
Otras instalaciones	10
Mobiliario	10
Equipos proceso información	4
Elementos de transporte	6
Otro inmovilizado material	10

Inversiones financieras

Por este concepto, figurarán en el balance los depósitos y fianzas constituidos.

Créditos no comerciales

No existen. En futuros ejercicios se registrarán por el importe entregado.

Existencias

No existen. En futuros ejercicios se valorarán al precio de adquisición.

Subvenciones

El criterio a tener en cuenta en la imputación a resultados de las subvenciones concedidas, es el siguiente:

Las subvenciones de capital se contabilizan en el epígrafe de ingresos a distribuir en varios ejercicios y se valoran por el importe concedido cuando tienen carácter de no reintegrables, imputándose al resultado del ejercicio en función de la amortización de los activos financiados por dichas subvenciones. A lo largo del ejercicio 2016 no se han recibido subvenciones de esta naturaleza.

Las subvenciones a la explotación, dirigidas y gestionadas por FACUA se registran como ingresos en la cuenta de pérdidas y ganancias por el importe concedido y en la fecha de su concesión. La parte pendiente de cobro al cierre de cada ejercicio se recoge en el epígrafe de deudores por subvenciones.

Las subvenciones recibidas por FACUA en el ejercicio 2016 han sido en base a la convocatoria de la

Agencia Española de Consumo Seguridad Alimentaria y Nutrición (Aecosan). Una parte para gastos de mantenimiento y funcionamiento ordinario de la Asociación y otra parte para la financiación de los programas específicos previstos, que tengan por finalidad la realización de actuaciones concretas de información, defensa y protección de los derechos e intereses de los consumidores y usuarios.

Los programas específicos realizados en el marco de la convocatoria de Aecosan a lo largo de este ejercicio 2016, han sido:

- Campaña informativa sobre los servicios telefónicos de atención al cliente.
- Campaña informativa sobre transporte aéreo.

Provisiones para pensiones

Los fondos necesarios para cubrir las obligaciones referentes al personal se contabilizan teniendo en cuenta los cálculos actuariales que a tal efecto se disponen, sin que hasta la fecha la entidad efectúe ninguna actuación a este respecto.

Otras provisiones

Las responsabilidades probables o ciertas de cualquier naturaleza con origen en litigios en curso, reclamaciones, avales, garantías, indemnizaciones y obligaciones pendientes de cuantía indeterminada se aprovisionan contra resultados.

Deudas a largo y corto plazo

La clasificación a corto y largo plazo se realiza teniendo en cuenta el plazo previsto para el vencimiento o cancelación, considerándose a largo plazo cuando es superior a un año. Al inicio del ejercicio

se reclasificarán las deudas existentes de largo a corto plazo en la proporción correspondiente al importe que vence en ese mismo año.

Figuran por su valor nominal, imputándose a resultados la parte de intereses conforme a la fecha de vencimiento.

Impuesto sobre beneficios

El Impuesto sobre sociedades es un gasto del ejercicio que se calcula sobre el resultado económico antes de impuestos, el carácter no lucrativo y el hecho de que el total de rentas recibidas por FACUA sean declaradas como exentas, en virtud del artículo 6, de la ley que regula el citado impuesto, hace que la cuota sea cero.

Transacciones en moneda extranjera

La valoración de estas transacciones se convierte a euros aplicando el tipo de cambio a la fecha de la transacción.

Cuotas de socios

Las cuotas de socios se reconocen como ingresos en el momento de emitir los recibos para su posterior cobro. Las cuotas que han sido devueltas como impagadas se eliminan de la cuenta de ingresos al no existir obligación expresa de pago de dichas cuotas en mora.

Ingresos y gastos

Los ingresos y gastos se imputan en función del criterio de devengo, es decir, cuando se produce el hecho que origina el derecho u obligación, con independencia del momento en que se produzca la

corriente financiera o monetaria derivada de ello.

5.- ANÁLISIS DE MOVIMIENTOS DE CUENTAS DE BALANCE

1. Activo no corriente

Inmovilizado intangible.- El saldo de las cuentas que forman parte de este epígrafe es de 939,56 euros, saldo de la cuenta Aplicaciones Informáticas, correspondiente al importe pendiente de amortizar del programa de contabilidad.

Inmovilizado material.- A lo largo del ejercicio 2016 se han destinado las siguientes cantidades de fondos para la adquisición inmovilizados:

Equipos informáticos: 3.402,42 euros.

Inmovilizaciones financieras.- Los activos que en el balance aparecen dentro del epígrafe de Inversiones financieras, el saldo corresponde a la fianza depositada como garantía para el alquiler del local, de nuestra sede en Bécquer 25-B.

2. Usuarios y otros deudores de la actividad propia

El saldo de la cuenta de Deudores por operaciones en común aparece un saldo de 22.500,00 euros, que se corresponde con la cantidad que FACUA ha aportado a la Federación andaluza, con la finalidad de que ésta pueda dar el obligado cumplimiento de completar la Dotación fundacional de la Fundación FACUA para la Cooperación Internacional y el Consumo Sostenible, de la que FACUA Andalucía es la entidad fundadora.

3. Subvenciones, donaciones y legados

En el año 2016 no se recibe ninguna subvención de capital, donación o legado, con lo que no hay ningún incremento en las partidas de activo del balance, por estos conceptos.

A lo largo del ejercicio 2016, se han recibido subvenciones a la explotación por importe de 285.305,60 euros que corresponden a la subvención concedida por Aecosan en virtud de Orden SSI/575/2015, Convocatoria de 13 de mayo de 2016 y Resolución de concesión de 4 de agosto de 2016.

4. Inversiones financieras a corto plazo

El importe que figura en este epígrafe se corresponde con cantidades aprovisionadas en diferentes procedimientos judiciales que mantiene FACUA y por una cantidad de 1.565,00 euros que se le ha adelantado a FACUA Galicia para ejecutar las actividades en el marco de una subvención concedida y que tienen pendiente de cobro.

5. Deudas a corto plazo

El importe de 463.409,52 euros que figura en este apartado del balance se corresponde con las cantidades recaudadas en concepto de cuotas extraordinarias por presentación de demanda judicial por el fraude de Volkswagen.

Estas cuotas extraordinarias, fueron aprobadas para aprovisionar los gastos de todo el proceso judicial y los gastos generales y específicos de la organización derivados de las actuaciones de la demanda Volkswagen. Las cantidades irán siendo imputadas a resultados del ejercicio correspondiente, en función de cómo se devenguen los gas-

tos originados.

El referido criterio de imputación se aprueba en reunión de junta directiva celebrada el día 24 de septiembre de 2016, recogiendo en el acta correspondiente con el siguiente literal.

El dinero ingresado por la cuota extraordinaria se ha contabilizado en una cuenta de depósito, por lo que esta cantidad no formará parte de nuestros ingresos propios de cuotas ordinarias.

También se acuerda abrir una cuenta bancaria, donde se traspasa todo el dinero que se corresponda con las cuotas extraordinarias.

6. Deudas con entidades del grupo y asociadas a corto plazo

El importe de 256,09 euros se corresponde con las cantidades que FACUA tiene pendiente de liquidar con las organizaciones territoriales por diferentes conceptos.

7. Acreedores comerciales y otras cuentas a pagar

Las deudas de la entidad aparecen por su valor de reembolso.

No existen en la entidad deudas cuya duración residual sea superior a cinco años, ni deudas con garantía real.

Se presenta según el siguiente detalle:

- Proveedores: 8.278,83 euros.
- Acreedores por prestación de servicios: 1.128,66 euros.

- Hacienda Pública, acreedora por conceptos fiscales; 11.643,87 euros (saldo correspondiente al último trimestre de las retenciones a los trabajadores y del alquiler, que se liquida en el mes de enero).

- Delegaciones por importe de 6.749,29 euros por las cantidades pendientes de liquidar correspondientes a las cuotas de socios del último trimestre.

- Organismos de la Seguridad Social, acreedores: 10.411,55 euros (por las cuotas a la Seguridad Social correspondientes al mes de diciembre que se liquidan en el mes de enero).

8. Entidades asociadas

FACUA está integrada por asociaciones de consumidores con su misma personalidad jurídica, asociaciones sin ánimo de lucro. Éstas son las siguientes:

- Federación de Asociaciones de Consumidores y Usuarios en Acción- FACUA Andalucía
C/ Bécquer, nº25-A. Sevilla

- Asociación de Consumidores y Usuarios de Lanzarote (Aculanza)
C/ Mástil, nº 1. Costa Teguise (Lanzarote)

- Asociación de Consumidores y Usuarios en Acción de la Comunidad de Castilla-La Mancha- FACUA Castilla La Mancha
C/ Navarra, nº 3bis. Toledo

- FACUA Castilla y León- Consumidores en Acción
Plaza Mayor nº 27-1º. Medina del Campo

- Asociación de Consumidores y Usuarios en Acción de Cataluña- FACUA Catalunya
C/ Córcega 621. Barcelona

- Asociación de Consumidores y Usuarios en Acción de Comunidad Valenciana- FACUA Comunidad Valenciana
Plaza Rojas Clemente, 4 bajo. Valencia

- Asociación de Consumidores y Usuarios en Acción de Galicia- FACUA Galicia
C/ Ramón Montenegro, 3 bajo. Lugo

- Asociación de Consumidores y Usuarios en Acción de Madrid-FACUA Madrid
C/ Alonso del Barco, nº 6. Madrid

- Asociación Murciana de Consumidores y Usuarios Consumur
C/ Princesa, 2-3ºB Murcia

Además, existen las siguientes delegaciones territoriales:

- Aragón
- Asturias
- Baleares
- Canarias
- Cantabria
- Euskadi
- Extremadura
- La Rioja
- Murcia
- Navarra

9. Ingresos y Gastos

Aprovisionamientos (apartado 6 cta. resultados):
21.603,41 €

En concepto de Compras de aprovisionamientos, los gastos sufragados a lo largo del ejercicio se reparten entre los siguientes:

Material de oficina y Consumibles informáticos	3.958,54 €
Papelería y fotocopias	2.438,90 €
Correos	1.568,85 €
Campañas específicas Aecosan	10.185,81 €
Folletos y dossiers	1.593,93 €
Delegaciones territoriales	1.039,99 €
Otros gastos	817,39 €
TOTAL	21.603,41 €

Gastos por ayudas y otros (apartado 3.a cta. resultados)

Ayudas monetarias, por importe de **312.534,59 €**, corresponde a las cantidades que FACUA ha aportado a las organizaciones territoriales de Madrid, Cataluña, Comunidad Valenciana y Castilla-La Mancha, en función de los porcentajes acordados de las cantidades cobradas por las cuotas de los socios de dichas comunidades y la cantidad de **2.788,29 €** correspondiente a la cuota a Consumers International del ejercicio 2016.

Gasto por colaboraciones de otras organizaciones, por importe **1.681,22 €**

Gastos de personal (apartado 8 cta. resultados)

Como cargas sociales aparecen únicamente las cuotas de la entidad a favor de los organismos de la Seguridad Social, establecidas como aportaciones obligatorias, junto con el montante de la cuenta de Sueldos y Salarios, componen el importe total en gastos de personal del ejercicio por **349.706,20 €**.

Otros gastos de la actividad (apartado 9 cta. resultados)

En este apartado genérico englobamos los servicios exteriores con el siguiente detalle y desglose en las subcuentas correspondientes:

Arrendamientos y cánones	29.040,00 €
Reparaciones y conservación	2.055,61 €
Servicios profesionales indep	9.843,36 €
Servicios bancarios	7.461,24 €
Suministros	13.600,52 €
Otros servicios	32.141,06 €
Primas de seguros	1.032,31 €
Otros tributos	516,94 €
TOTAL	21.603,41 €

Gastos financieros (apartado 15 cta. resultados)

No han existido cargas financieras en el ejercicio.

Ingresos (apartado 1a-1b-1c-1d-1e-7-12-14-15 cta. resultados)

Los ingresos recibidos a lo largo del ejercicio son en concepto de:

Cuotas de asociados y afiliados por un importe de **713.323,38 €**.

Aportaciones a través de las organizaciones miembros de FACUA por un importe de **11.700,00 €**.

Subvención concedida por la Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición para el ejercicio 2016, por un importe de **285.305,60 €**.

Por asistencia a órganos de participación se han recibido **412,49 €**.

Resultados de operaciones en común, por compensación de actividades realizadas **16.660,83 €**.

La cuenta bancaria ha generado una rentabilidad por los saldos mantenidos de **583,21€**.

Otros resultados (apartado 14 cta. Resultados) por importe de **73.266,65 €** corresponde a la cantidad recibida por una condena en costas de una demanda judicial contra Ryanair por importe de 1.625,56 € y al importe de los gastos que a lo largo del ejercicio se han incurrido en el inicio del procedimiento contra el fraude Volkswagen de 71.640,48 €.

6.- OTRA INFORMACIÓN

Los cargos directivos de FACUA tienen el carácter de voluntarios, por lo que su labor en el desempeño de dichos cargos en la entidad tiene el carácter de no retribuido.

Esta Memoria, junto con el resto de Estados Contables que forman el conjunto de la Cuentas Anuales se someterán a aprobación de la Asamblea General de FACUA que se celebrará en la ciudad de Sevilla el 25 de marzo de 2017.

ORIGEN DE NUESTROS RECURSOS



INGRESOS TOTALES: 1.101.252,16 €

(1) Compensación por actividades de prestación de colaboración de otras organizaciones de FACUA.

(2) Ingresos correspondientes a: 1.625,56 € de costas judiciales abonadas por Ryanair tras ser condenada en una demanda contra FACUA; 71.640,48 € importe de los gastos que a lo largo del ejercicio se han incurrido en el inicio del procedimiento contra el fraude Volkswagen.

DESTINO DE NUESTROS RECURSOS

Aprovisionamiento (edición de publicaciones, suscripciones, consumibles informáticos...)



21.603,41 €

Gastos de personal

349.706,20 €

Dotaciones amortización



3.548,27 €

Cuota a Consumers International



2.788,29 €

Distribución cuotas de socios entre las asociaciones territoriales

309.746,30 €

Otros gastos de explotación (reparaciones, seguros, suministros, campañas específicas, impuestos...)



142.016,81 €

Otros gastos



1.681,22 €

GASTOS TOTALES: 831.090,50 €

RESULTADO DEL EJERCICIO: 270.161,66 €

Subvenciones

Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición

Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales y Igualdad

Programas subvencionados

- Programa de funcionamiento.	263.286,40 €
- Campaña informativa sobre el transporte aéreo.	11.009,60 €
- Campaña informativa sobre los servicios de atención al cliente.	11.009,60 €

Total: 285.305,60 €



Actividades estatutarias

ÓRGANOS DE GOBIERNO

El máximo órgano de gobierno de FACUA es su Congreso, que se reúne cada cuatro años para decidir sus grandes líneas programáticas y elegir la Junta Directiva de la organización.

Al menos una vez al año se celebra la Asamblea General, donde se aprueba el programa de actividades, sus presupuestos y la integración de nuevas asociaciones en la estructura federal de FACUA. Los delegados del Congreso y la Asamblea General se establecen de forma proporcional al número de socios individuales de FACUA y a los de sus asociaciones territoriales.

La Junta Directiva tiene, entre otras, las misiones de ejecutar los acuerdos adoptados en los congresos y las asambleas generales, velar por el cumplimiento de los fines estatutarios de la organización y elaborar sus normas de funcionamiento. Se reúne al menos una vez cada seis meses.

Para agilizar su funcionamiento y garantizar la operatividad, la Junta Directiva elige de entre sus miembros un Secretariado Permanente. Este órgano está formado por las personas que asuman la Presidencia, la Secretaría General, la Tesorería y al menos un vocal.

Secretariado Permanente

Está integrado por:

- Paco Sánchez Legrán
- Olga Ruiz Legido
- M^a Ángeles Ayerbe Cazalla
- Rubén Sánchez García

Junta Directiva

Está integrada por:

- Paco Sánchez Legrán (presidente)
- Olga Ruiz Legido (secretaria general)
- M^a Ángeles Ayerbe Cazalla (tesorera)
- Rubén Sánchez García (portavoz)
- Manuel Baus Japón (vocal territorial)
- Domenec Bernad Agustí (vocal territorial)
- David Cifredo Franco (vocal territorial)
- Jesús Ulloa Barrocal (vocal territorial)
- Roberto Barceló Vivancos (vocal territorial)
- José Luis Nuevo Sanz (vocal territorial)
- Daniel Rubio García (vocal territorial)
- Francisco Ferrer Cuesta (vocal territorial)
- Carlos Puente Martín (vocal ejecutivo)
- Rocío Algeciras Cabello (vocal ejecutivo)
- Miguel Ángel Serrano Ruiz (vocal ejecutivo)
- María José Jiménez González (vocal ejecutivo)
- Ángeles Castellano Gutiérrez (vocal ejecutivo)
- Fernando Rodríguez Izquierdo-Serrano (vocal ejecutivo)

REUNIONES DE ÓRGANOS DE DIRECCIÓN

Enero	Febrero día 13: Junta Directiva	Julio	Agosto
Marzo	Abril día 23: III Congreso FACUA	Septiembre día 24: Junta Directiva	Octubre
Mayo día 21: Junta Directiva	Junio día 15: reunión presidentes	Noviembre día 15: reunión presidentes día 26: Junta Directiva	Diciembre



Consumidores en Acción