

Memoria 2016



Consumidores en Acción



Índice

	Páginas
AFILIACIÓN	
Número de socios	5
TRAMITACIÓN DE RECLAMACIONES Y DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES	
Consultas y reclamaciones	7
Campañas	10
PARTICIPACIÓN Y REPRESENTACIÓN DE LOS CONSUMIDORES	
Participación en órganos consultivos	11
ACTIVIDADES INFORMATIVAS	
Entrevistas de radio y televisión	13
Boletines informativos	13
Presencia en red	14

Páginas

ACTIVIDADES FORMATIVAS	15
CUENTAS ANUALES	17
SUBVENCIONES	21
ACTIVIDADES ESTATUTARIAS	
Órganos de gobierno	23
Reuniones de los órganos de dirección	24

Afiliación

NÚMERO DE SOCIOS

FACUA Huelva ha terminado el año 2016 **un total de 3.949 asociados: 2.203 socios de pleno derecho y 1.746 adheridos.**

Estos datos han supuesto un total de cuotas recaudadas de 554. Unas cifras claramente satisfactorias que reflejan que la asociación sigue siendo una organización atractiva y útil para los consumidores de la provincia.

¿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 *Consumismo*, 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.



Tramitación de reclamaciones y defensa a los consumidores

CONSULTAS Y RECLAMACIONES

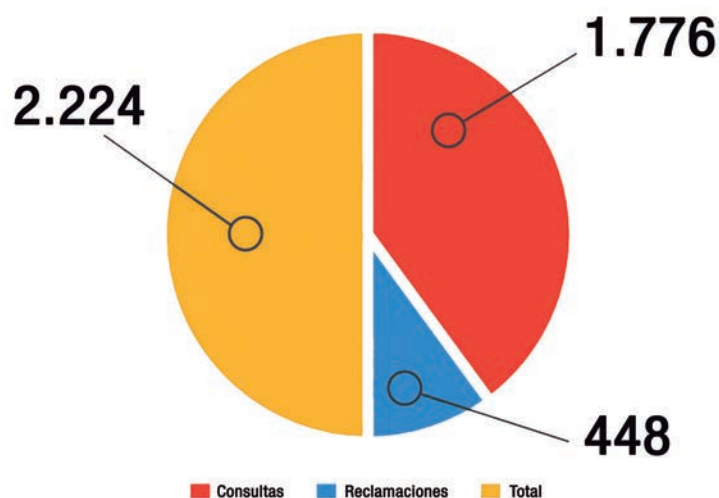
Durante el 2016, se atendieron un total de 2.224 consultas y reclamaciones de los consumidores jienenses, de las que **1.776 fueron consultas y 448 reclamaciones**.

De las consultas atendidas a lo largo del año, 1.682 fueron realizadas por consumidores de la provincia que acudieron a la oficina de FACUA Huelva en la calle Duque de Ahumada número 12, llamaron a su Teléfono del Consumidor o enviaron un correo electrónico, mientras que 94 fueron de onubenses que contactaron con FACUA-Consumidores en Acción a

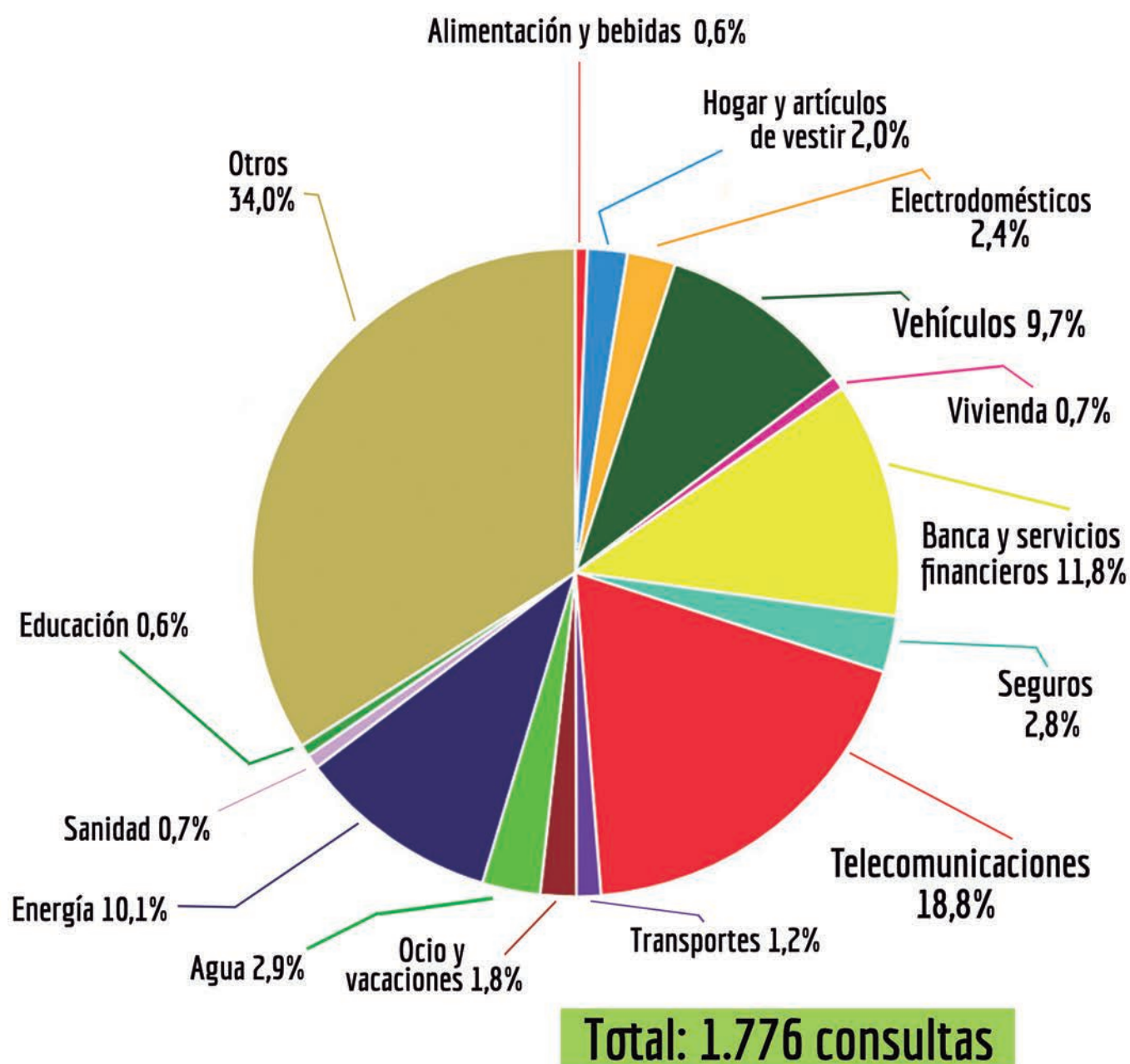
través de su teléfono o el portal web **FACUA.org**. En cuanto a las reclamaciones, 379 fueron expedientes abiertos por FACUA Huelva, y 69 iniciados desde FACUA.

Respecto a los sectores que han acaparado mayor número de consultas y reclamaciones, la automoción desbancó del primer puesto del *ranking* a las telecomunicaciones, con el 27,7% de las reclamaciones. Las telecoms, en segundo lugar, obtienen un 17,0%, mientras que la banca y los servicios financieros siguen muy de cerca a éstas con el 16,7%. En cuarto lugar, está la energía con el 11,2% de las reclamaciones.

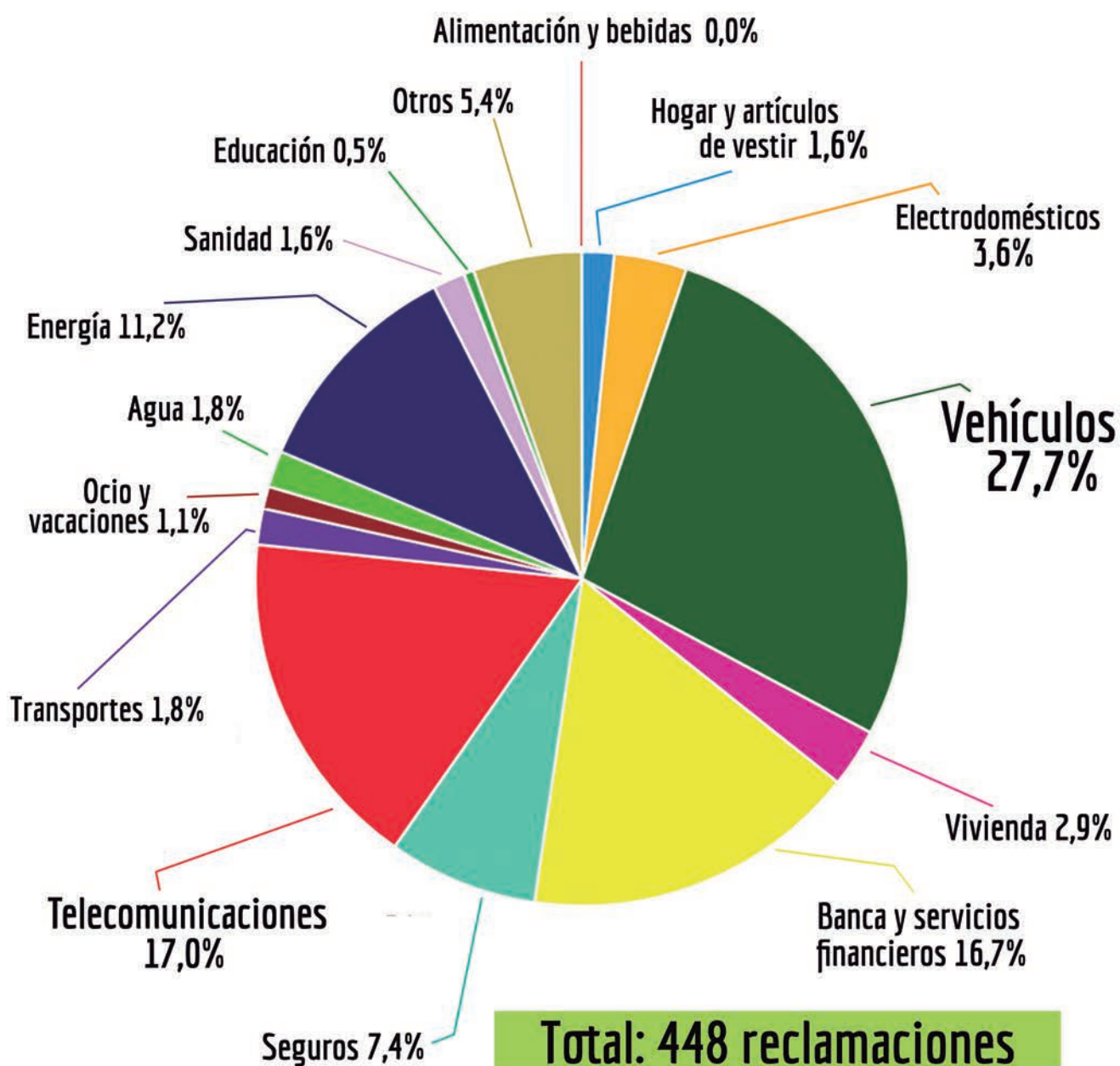
Consultas y reclamaciones



Consultas



Reclamaciones



CAMPAÑAS

Durante el ejercicio 2016 se han realizado una serie de **campañas informativas a través de la web de FACUA Huelva** o realizadas en la calle, sobre los siguientes temas:

- Con motivo del Día Mundial de los Derechos de los Consumidores, FACUA Huelva salió a la calle el 15 de marzo para informar a los usuarios sobre cómo reclamar los abusos de las empresas. El lugar del reparto de folletos fue la Plaza Paco Toronjo.
- Campaña informativa sobre la compra y venta e vehículos.
- Campaña informativa sobre los seguros de los automóviles.
- Campaña informativa a los consumidores sobre el ahorro energético.
- Campaña informativa contra la pobreza energética.
- Campaña informativa a los usuarios sobre el envejecimiento activo.
- Campaña informativa sobre el comercio electrónico.
- Campaña informativa sobre internet y redes sociales.
- Campaña informativa sobre comisiones bancarias.
- Campaña informativa sobre los derechos de los usuarios al viajar en avión.
- Campaña informativa sobre las hipotecas.
- Campaña informativa sobre el sistema tarifario del agua potable.
- Campaña de afiliación de los consumidores.

Participación y representación de los consumidores

PARTICIPACIÓN EN ÓRGANOS CONSULTIVOS

FACUA Huelva ha continuado garantizando su participación en el conjunto de **órganos consultivos de carácter institucional** en los que se encuentra representando a los consumidores, habiéndose esforzado en defender los intereses y derechos de los consumidores en dichos órganos:

- Consejo Provincial de Consumo de la provincia de Huelva.
- Junta Rectora del parque Sierra de Aracena y Picos de Aroche.
- Consejo provincial de medio ambiente y biodiversidad.
- Comisión provincial de Caza y pesca, y territorial, dependientes del Cpmabh.
- Comisión de participación ciudadana del Hospital Juan Ramón Jiménez.
- Comisión de Salud distrito Costa de Huelva.
- Consejo de participación del Consorcio de transporte de Huelva.
- Comisión Provincial del Taxi.
- Órgano de participación de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Huelva.



Actividades informativas

ENTREVISTAS DE RADIO Y TELEVISIÓN

Durante el ejercicio 2016, FACUA Huelva ha atendido varias entrevistas en Onda Cero y Radio Cortegana, así como intervenciones en la televisión de Palos (Tv Palos).



BOLETINES INFORMATIVOS

Se ha garantizado el envío por correo electrónico a los asociados que lo han solicitado del diario digital *Consumidores en Acción* y el semanario digital *FACUA Informa*, publicaciones que recogen noticias sobre las acciones de FACUA y la actualidad del mundo del consumo y la defensa de los consumidores.



PRESENCIA EN RED

Durante 2016 se ha renovado el sitio de FACUA Huelva en internet, con grandes mejoras en su diseño y presentación, así como en contenidos

(FACUA.org/huelva), integrada en el portal de internet de FACUA, (FACUA.org), donde se incluyen noticias de la asociación e información sobre sus actividades.



Actividades formativas

Durante el año 2016 FACUA Huelva ha seguido su importante labor de formación. Por ello, ha desarrollado y colaborado durante este ejercicio en diferentes talleres, jornadas informativas y/o formativas:



Una de las jornadas sobre comercio electrónico impartidas por FACUA Huelva.

- FACUA Huelva ha impartido **cuarenta y cuatro jornadas sobre comercio electrónico** en diferentes municipios de la provincia. Las localidades donde han tenido lugar han sido Higuera de la Sierra, Zufre, Galazora, Los Marines, Cumbres Mayores, Encinasola, Almonaster la Real, Cortegana, Aroche, Jabugo, Santa Olalla del Cala, Cala, Corteconcepción, Puerto Moral, Almonte, Bollullos del Condado, Cabezas Rubias, El Cerro de Andévalo, Valverde del Camino, Calañas, Cartaya, Lepe,

Lucena del Puerto, Niebla, Zalamea la Real, El Campillo, Chucena, Manzanilla, Isla Cristina, San Silvestre Guzmán, La Palma del Condado, Rociana del Condado, El Almendro, Villanueva Castillejos, Trigueros, Punta Umbría, Escacena del Campo, Paterna del Campo, Villalba del Alcor, Villarrasa, Puebla de Guzmán, Paymogo, Palos de la Frontera y Aljaraque. En total han sido 1.517 personas alcanzadas con esta formación.

- Además la asociación ha realizado **veintiún jornadas sobre redes sociales** en las localidades de San Bartolomé, Alosno, Huelva, Beas, Gibraltón, San Juan y Moguer. En total han sido 876 personas alcanzadas con esta formación.



Una de las jornadas sobre redes sociales impartidas por FACUA Huelva.



Cuentas anuales

Cuenta de resultados del ejercicio 2016

	Ejercicio 2016	Ejercicio 2015
A) EXCEDENTE DEL EJERCICIO		
1. Ingresos de la actividad propia	55.951,34 €	58.214,62 €
a) Cuotas de asociados y afiliados	33.363,90 €	29.172,42 €
b) Aportaciones de usuarios	0,00 €	0,00 €
c) Ingresos de promociones, patrocinadores y colaboraciones	0,00 €	0,00 €
d) Subvenciones, donaciones y legados imputados al excedente del ejercicio	22.587,44 €	29.042,20 €
e) Reintegro de ayudas y asignaciones	0,00 €	0,00 €
2. Ayudas monetarias y otros	0,00 €	0,00 €
a) Ayudas monetarias	0,00 €	0,00 €
b) Gastos por colaboraciones y del órgano de gobierno	0,00 €	0,00 €
c) Reintegro de ayudas y asignaciones	0,00 €	0,00 €
d) Reintegro de subvenciones, donaciones y legados	0,00 €	0,00 €
3. Ventas y otros ingresos ordinarios de la actividad	0,00 €	0,00 €
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	0,00 €	0,00 €
7. Otros ingresos de la actividad	0,00 €	0,00 €
8. Gastos de personal	-50.445,96 €	- 42.570,64 €
9. Otros gastos de explotación	-4.474,86 €	-10.801,92 €
10. Amortización del inmovilizado	-190,20 €	-190,20 €
11. Subvenciones, donaciones y legados de capital y otros afectos a la actividad mercantil traspasados a resultados del ejercicio	0,00 €	0,00 €
12. Excesos de provisiones	0,00 €	0,00 €
13. Deterioro y resultado por enajenaciones del inmovilizado	0,00 €	0,00 €
14. Otros resultados	0,00 €	0,00 €
A) EXCEDENTE DE EXPLOTACIÓN (1+2+3+4+5+6+7+8+9+10+11+12+13+14)	840,32 €	4.651,86 €
15. Ingresos financieros	0,00 €	0,00 €
16. Gastos financieros	-689,97 €	-679,65 €
17. Variación del valor razonable en instrumentos financieros	0,00 €	0,00 €
18. Diferencias de cambio	0,00 €	0,00 €
19. Deterioro y resultado de enajenaciones de instrumentos financieros	0,00 €	0,00 €
b) RESULTADO FINANCIERO (15+16+17+18+19)	-689,97 €	-679,65 €
I) RESULTADO TOTAL, VARIACIÓN DEL PATRIMONIO NETO EN EL EJERCICIO (A.4+D+E+F+G+H)	150,35 €	3.972,21 €

Balance de situación del ejercicio 2016

ACTIVO	Ejercicio 2016	Ejercicio 2015
A) ACTIVO NO CORRIENTE	302,08 €	492,28 €
I. Inmovilizado intangible	0,00 €	0,00 €
II. Bienes del Patrimonio Histórico	0,00 €	0,00 €
III. Inmovilizado material	302,08 €	492,28 €
IV. Inversiones inmobiliarias	0,00 €	0,00 €
V. Inversiones en entidades del grupo y asociadas a largo plazo	0,00 €	0,00 €
VI. Inversiones financieras a largo plazo	0,00 €	0,00 €
VII. Activos por impuesto diferido	0,00 €	0,00 €
B) ACTIVO CORRIENTE	20.035,22 €	13.280,42 €
I. Existencias	0,00 €	0,00 €
II. Usuarios y otros deudores de la actividad propia	0,00 €	0,00 €
III. Deudores derivados de la actividad y otras cuentas a cobrar	13.769,45 €	13.280,42 €
1. Clientes por ventas y prestaciones de servicios	8.876,94 €	0,00 €
2. Fundadores/Asociados por desembolsos exigidos	0,00 €	10.420,00 €
3. Otros deudores	4.892,51 €	2.860,42 €
IV. Inversiones en entidades del grupo y asociadas a corto plazo	0,00 €	0,00 €
V. Inversiones financieras a corto plazo	0,00 €	0,00 €
VI. Periodificaciones a corto plazo	0,00 €	0,00 €
VII. Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	6.265,77 €	1.507,95 €
TOTAL ACTIVO (A + B)	20.337,30 €	13.772,70 €

PATRIMONIO NETO Y PASIVO	Ejercicio 2016	Ejercicio 2015
A) PATRIMONIO NETO	12.904,88 €	12.754,50 €
A-1) Fondos propios	0,00 €	0,00 €
I. Dotación fundacional	0,00 €	0,00 €
1. Dotación fundacional	0,00 €	0,00 €
2. Fondo social	0,00 €	0,00 €
II. Reservas	0,00 €	0,00 €
III. Excedentes de ejercicios anteriores	12.754,50 €	8.782,29 €
IV. Excedente del ejercicio (positivo o negativo)	150,38 €	3.972,21 €
A-2) Ajustes por cambio de valor	0,00 €	0,00 €
A-3) Subvenciones, donaciones y legados de capital y otros	0,00 €	0,00 €
B) PASIVO NO CORRIENTE	3.076,71 €	4.046,88 €
I. Provisiones a largo plazo	0,00 €	0,00 €
II. Deudas a largo plazo	3.076,71 €	4.046,88 €
1. Deudas con entidades de crédito	0,00 €	0,00 €
2. Acreedores por arrendamiento financiero	0,00 €	0,00 €
3. Otras deudas a largo plazo	3.076,71 €	4.046,88 €
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	10.509,13 €	5.065,08 €
I. Provisiones a corto plazo	0,00 €	0,00 €
II. Deudas a corto plazo	8.876,94 €	8.876,94 €
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	8.876,94 €	8.876,94 €
IV. Deudas con entidades del grupo y asociadas a corto plazo	0,00 €	0,00 €
V. Beneficiarios-Acreedores	0,00 €	0,00 €
VI. Acreedores derivados de la actividad y otras cuentas a pagar	1.632,19 €	3.811,86 €
1. Proveedores	0,00 €	0,00 €
2. Otros acreedores	1.632,19 €	3.811,86 €
VII. Periodificaciones a corto plazo	0,00 €	0,00 €
TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO (A + B + C)	20.337,30 €	13.772,70 €



Subvenciones

Dirección General de Consumo

Consejería de Salud de la Junta de Andalucía

Programas subvencionados

- Actividades:

Oficina de información, asesoramiento, tramitación de reclamaciones y actividades formativas.

Total: 21.148,32 €

Consejería de Igualdad y Políticas sociales

Junta de Andalucía

Programas subvencionados

- Actividades:

Programa de voluntariado

Total: 439,12 €

Ayuntamiento de Huelva

Programas subvencionados

- Actividades:
Campañas varias.

Total: 1.000,00 €

Actividades estatutarias

ÓRGANOS DE GOBIERNO

El máximo órgano de gobierno de FACUA Huelva es la **Asamblea General de Socios**, que se celebra al menos una vez al año. En ella, los socios aprueban el programa de actividades, los presupuestos, valoran los balances de actividades y económico del año anterior y, cada tres años, eligen a la Junta Directiva de la Asociación.

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

Junta Directiva

Está integrada por:

- Josefa López Ríos (presidenta)
- Alberto Sánchez Vázquez (vicepresidente)
- Mar Teodoro Domínguez (secretaria)
- Daniel Zambrano Colomina (tesorero)
- Antonio Romero García (vocal, coordinación y relaciones institucionales)
- Anselmo Soriano Rodríguez (vocal)
- Jahira Corissa Del Rosario Castillo (vocal)
- Jesús Pulido Lazo (vocal)
- Pedro M. Rodríguez Nadales (vocal)
- Elena Romero López (vocal)

REUNIONES DE LOS ÓRGANOS DE DIRECCIÓN



Enero día 26: Junta Directiva	Febrero 	Julio 	Agosto
Marzo día 2: Junta Directiva	Abril día 29: Junta Directiva día 29: Asamblea General y Extraordinaria	Septiembre día 6: Junta Directiva	Octubre
Mayo 	Junio día 14: Junta Directiva	Noviembre día 29: Junta Directiva	Diciembre



facua
Huelva

Consumidores en Acción