

# Memoria 2019



## ÍNDICE

---

<b>Afiliación .....</b>	<b>3</b>
Número de socios .....	3
<b>Actividades estatutarias .....</b>	<b>4</b>
Órganos de gobierno .....	4
Reuniones de órganos de dirección .....	5
Delegaciones locales .....	5
<b>Tramitación de reclamaciones y defensa de los consumidores .....</b>	<b>5</b>
Consultas y reclamaciones .....	5
Expedientes de oficio .....	7
<b>Actuaciones judiciales .....</b>	<b>8</b>
<b>Participación y representación de los consumidores .....</b>	<b>8</b>
Participación en órganos consultivos .....	8
Juntas Arbitrales de Consumo .....	8
Otras relaciones con instituciones .....	8
<b>Actividades informativas y formativas .....</b>	<b>9</b>
Notas de prensa .....	9
Entrevistas en radio y televisión .....	11
Campañas .....	11
Boletines informativos .....	11
Presencia en red .....	11
Actividades formativas .....	12
<b>Relaciones con organizaciones políticas y sociales .....</b>	<b>12</b>
Participación en plataformas sociales .....	12
<b>Cuentas anuales .....</b>	<b>13</b>
<b>Subvenciones .....</b>	<b>23</b>



## AFILIACIÓN

### NÚMERO DE SOCIOS

FACUA Madrid cerró 2019 con un total de 36.383 socios. De ellos, 26.498 eran adheridos, 7.598 de pleno derecho al corriente de pago de sus cuotas y 2.287 plenos con al menos una cuota pendiente.

El año pasado finalizó con 7.598 socios al corriente de pago que aportaron un total de 5.218 cuotas. Cada unidad familiar abona una única cuota de socio, con la que todos sus miembros

pueden beneficiarse de las ventajas que supone formar parte de FACUA Madrid.

Los que se dieron de alta a lo largo del año pagaron cantidades distintas dependiendo del mes del año en que lo hicieron, ya que la cuota anual se abona prorrateada en función del número de meses que quedan para finalizar el ejercicio.

#### ¿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 los órganos de gobierno de la asociación de acuerdo a lo establecido en los estatutos y normas de funcionamiento.

## ACTIVIDADES ESTATUTARIAS

### ÓRGANOS DE GOBIERNO

El máximo órgano de gobierno de FACUA Madrid 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, se 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 la misión 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, entre otras. Se reúne al menos una vez cada tres meses.

Para agilizar el funcionamiento y garantizar la operatividad de FACUA Madrid, la Junta Directiva elige de entre sus miembros una Comisión Ejecutiva. Este órgano está formado por las personas que asumen la Presidencia, la Secretaría General y la Tesorería, así como un Secretariado Permanente, compuesto por la Comisión Ejecutiva y los vocales que decida la Junta Directiva.

#### **Secretariado Permanente.** Está integrado por:

- Marian Díaz Palacios (presidenta)
- Paco Sánchez Legrán (vicepresidente)
- Ángeles Castellano Gutiérrez (secretaria general)
- Zoe Dotel González (tesorera)
- Miguel Marañón Morago (vocal)

#### **Junta directiva.** Está integrada por:

- Marian Díaz Palacios (presidenta)
- Paco Sánchez Legrán (vicepresidente)
- Ángeles Castellano Gutiérrez (secretaria general)
- Zoe Dotel González (tesorera)
- Miguel Marañón Morago (vocal)
- Manuel González Durán (vocal)
- Daniel Rubio García (vocal)
- Nieves Sánchez Muñoz (vocal)
- Jesús Vela de Rodrigo (vocal)
- Cristina Rodríguez Somalo (vocal)
- Marisa Santidrián Corrales (vocal)
- Jacinto León García (vocal)



## REUNIONES DE ÓRGANOS DE DIRECCIÓN

La Junta Directiva se reunió los días:

- 14 de marzo.
- 26 de abril.
- 4 de julio.
- 25 de septiembre.
- 12 de diciembre.

FACUA Madrid celebró su Asamblea General de Socios el 4 de abril de 2019.

El Secretariado Permanente se reunió los días:

- 26 de febrero.
- 12 de abril.
- 21 de junio.
- 20 de septiembre.
- 15 de octubre.
- 4 de diciembre.

## DELEGACIONES LOCALES

En el año 2019 han seguido funcionando las delegaciones territoriales de Collado Villalba, Los Molinos, Torrejón de Ardoz y Rascafría. En estos puntos, la asociación ha ofrecido información a los

consumidores sobre sus derechos ante los posibles fraudes que sufren por parte de las empresas o administraciones.

## TRAMITACIÓN DE RECLAMACIONES Y DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES

### CONSULTAS Y RECLAMACIONES

Durante todo el ejercicio se gestionaron un total de 7.287 consultas y reclamaciones de consumidores madrileños, de las que 6.066 fueron consultas y 1.221 fueron reclamaciones. Estas cifras se desglosan en las consultas y reclamaciones atendidas directamente desde FACUA Madrid y las tramitadas a través de la oficina central de FACUA a nivel nacional.

FACUA Madrid garantizó durante 2019 el funcionamiento de su oficina de la calle Peñuelas 52, así como en las delegaciones territoriales de Los Molinos, Torrejón de Ardoz, Collado Villalba y Rascafría, para la atención de consultas y reclamaciones, a través de la cual se atendieron, además de por el teléfono del consumidor 91 444

55 55 y por correo electrónico o a través de la zona de socios en el portal FACUA.org, 6.582 consultas y reclamaciones. De ellas, 5.438 fueron consultas y 1.144 reclamaciones.

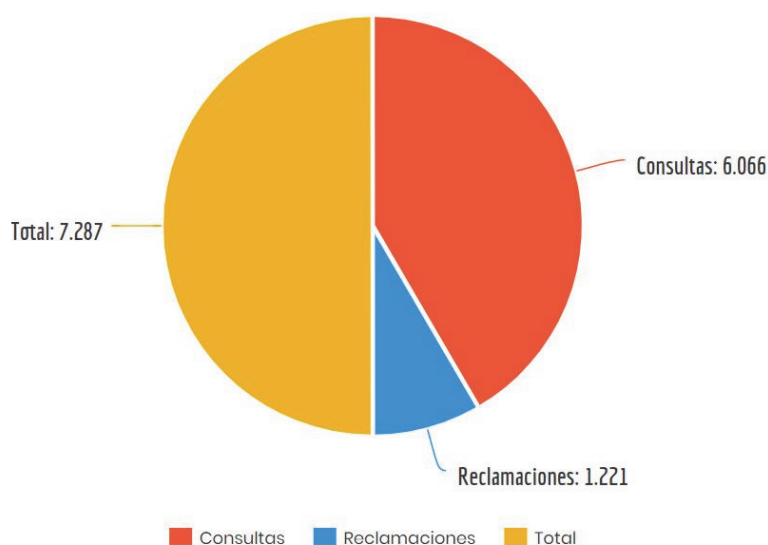
En las reclamaciones se incluyen los 65 arbitrajes de oficio a los que asistieron miembros del equipo jurídico de FACUA Madrid.

Respecto a los sectores que han acaparado mayor número de denuncias, el de telecomunicaciones es el que alcanza un mayor porcentaje, con un 18,5%. A este sector le acompaña en segundo lugar el de sanidad, con un 17,9%, seguido de la banca y servicios financieros, con un 13,2%.

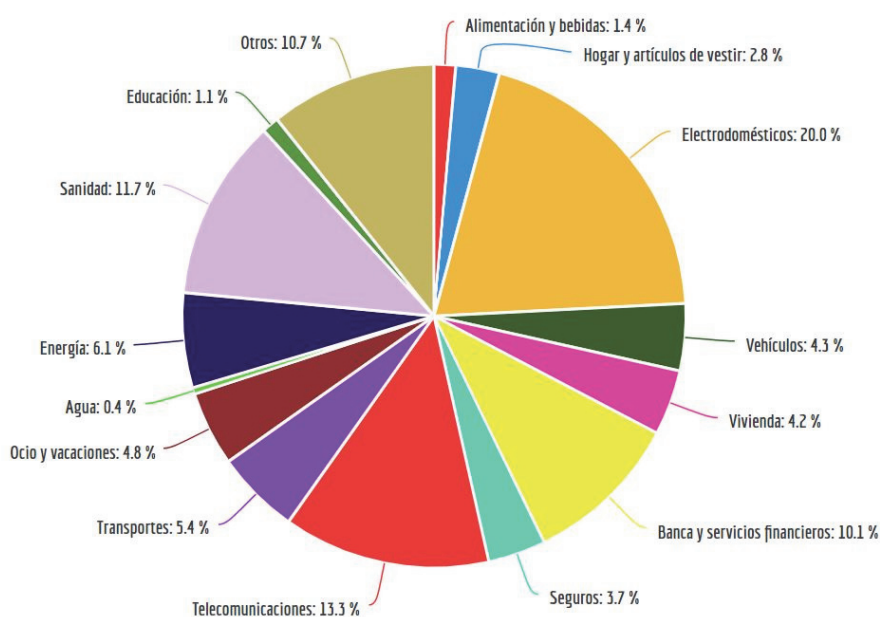
A través de la oficina central de FACUA a nivel nacional se atendieron 628 consultas telefónicas y por internet y 77 reclamaciones judiciales sobre el

asunto iDental y la crisis de Listeria por los productos La Mechá de la empresa Magrudis planteadas por consumidores madrileños.

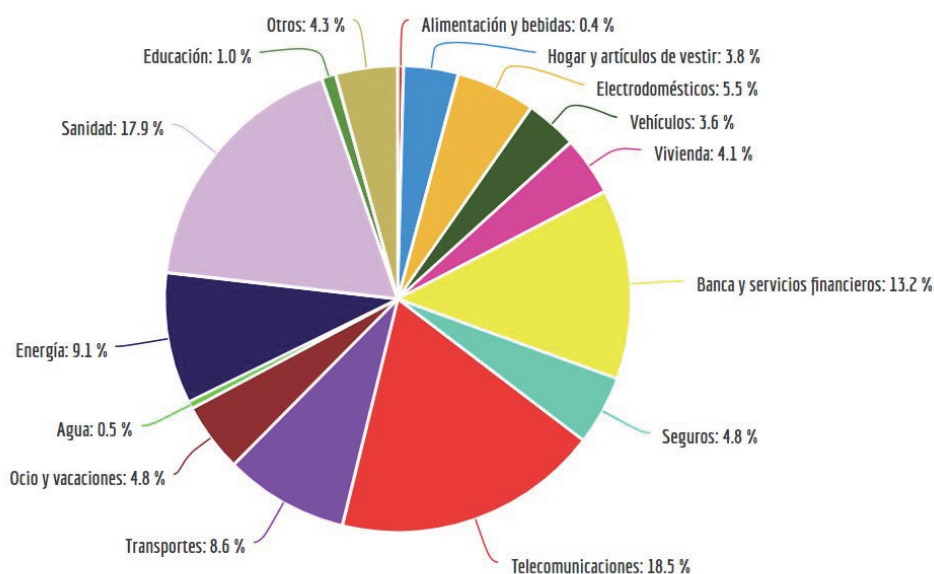
## Consultas y reclamaciones



## Consultas



## Reclamaciones



### EXPEDIENTES DE OFICIO

FACUA Madrid ha abierto a lo largo de 2019 un total de 13 reclamaciones de oficio ante administraciones públicas contra prácticas abusivas y atentatorias sobre los derechos y garantías de los usuarios realizadas por las empresas. Los motivos han sido los siguientes:

- Solicitando al Ayuntamiento de Madrid el cierre de la Depuradora La China.
- Denuncia ante la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid por la reducción horaria en la Atención Primaria.
- Solicitando al Ayuntamiento de Madrid la remunicipalización de los centros deportivos.
- Solicitando a la Consejería de Transportes alternativas al cierre parcial de la línea 2 de Metro.
- Reclamando al Ayuntamiento que Uber y Cabify no sean considerados meros intermediarios.
- Solicitando a la Consejería de Transportes una auditoria sobre los niveles de ocupación del Metro.
- Denuncia a la Orden de las becas de guardería.
- Solicitando a la Consejería de Sanidad que los afectados por el aceite colza no tengan que pagar por los medicamentos.
- Solicitando a la Consejería de Transportes una solución al cierre de los ascensores del metro del Hospital del Henares.
- Denuncia al Festival Love Tuentis por no permitir comida y bebida del exterior.
- Denuncia a Adif las altas temperaturas en la estación de AVE Puerta de Atocha.



- Denuncia a la Consejería de Transportes por la deficiente climatización en los vagones del Metro.
- Solicitando al Ayuntamiento de Madrid mayores inspecciones en las Ferias.

## ACCIONES JUDICIALES

FACUA Madrid ha seguido desarrollando la defensa jurídica en tribunales de sus asociados, lo que ha permitido la presentación de 162 demandas individuales. Dicha actividad está desarrollada por

parte de los propios profesionales contratados por la asociación, con objeto de lograr una reducción de los costes de abogado y procurador para los asociados.

## PARTICIPACIÓN Y REPRESENTACIÓN DE LOS CONSUMIDORES

### PARTICIPACIÓN EN ÓRGANOS CONSULTIVOS

Durante el año 2019, FACUA Madrid ha continuado garantizando su participación en los órganos consultivos de carácter institucional en los que se encuentra en representación de FACUA-Consumidores en Acción, habiéndose esforzado en defender los intereses y derechos de los

consumidores en dichos órganos. Así, ha intervenido en reuniones de los siguientes órganos:

- Consejo de Consumidores y Usuarios.
- Comisión Nacional de Transporte Terrestre.
- Comisión Sectorial de Gobierno Abierto – Grupo de trabajo de formación.

### JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO

FACUA Madrid ha participado activamente, a través del equipo de árbitros que tiene designados para las mismas, en las Juntas Arbitrales de Consumo

de la Comunidad de Madrid, así como en la Junta Arbitral municipal.

### OTRAS RELACIONES CON INSTITUCIONES

FACUA Madrid ha mantenido durante 2019 reuniones con entidades y administraciones públicas para tratar asuntos en defensa de los derechos de los consumidores y usuarios. Así, se ha reunido con:

- El director general de Circulación del Ayuntamiento de Madrid.
- La Plataforma de Centros de Salud.
- El alcalde de Parla.
- La concejala de Consumo de Leganés.

- La alcaldesa de Getafe.
- La concejala de Consumo y el Primer Teniente de Alcalde de Alcorcón.
- La concejala de Consumo de Fuenlabrada.
- El director de Operaciones Institucionales del Grupo Carrefour.
- La decana del Colegio Profesional de Fisioterapeutas de Madrid.

Además ha asistido a los siguientes actos:

- Comisión Plenaria de la Asamblea de Madrid por el fraude de iDental.
- 42 Aniversario de la matanza de los Abogados de Atocha.
- XV Aniversario del 11M.
- 25 Aniversario de la Asociación Unificada de la Guardia Civil.
- I Foro de la Cultura y el Trabajo.
- Acto Sindical Más Hechos Menos Palabras.

## ACTIVIDADES INFORMATIVAS Y FORMATIVAS

### NOTAS DE PRENSA

#### Enero:

FACUA Madrid rechaza la reducción del horario de atención primaria en centros de salud de la Comunidad. 15/01/2019

FACUA Madrid insta al Ayuntamiento de la capital a que acelere la remunicipalización de los centros deportivos. 18/01/2019

FACUA Madrid logra que Vodafone devuelva 800 euros cobrados en dos domicilios por un único servicio. 25/01/2019

FACUA Madrid ve la distancia mínima de 300 metros al pedir VTC como solución menos mala para el usuario. 28/01/2019

#### Febrero:

Tras la reclamación de FACUA Madrid, Cetelem devuelve 4.500 euros a una afectada de iDental. 06/02/2019

FACUA Madrid reclama a la Consejería de Transportes alternativas al cierre parcial de la Línea 2 de Metro. 12/02/2019

FACUA Madrid reclama al Ayuntamiento que Uber y Cabify no sean considerados como meros intermediarios. 19/02/2019

Villanueva de la Cañada, condenada a devolver a un socio de FACUA Madrid más de 2.400 euros de plusvalía. 22/02/2019

FACUA Madrid pide una auditoría de los niveles de ocupación del Metro y sanciones si hay sobreocupación. 28/02/2019

#### Marzo:

Air Europa compensa con 1.200 euros a tres socios de FACUA Madrid por la cancelación de su vuelo. 04/03/2019

FACUA Madrid urge a Sanidad a terminar el recorte horario en los centros de salud de Atención Primaria 06/03/2019

Cetelem devuelve casi 3.500 euros a un socio de FACUA Madrid afectado por el fraude de iDental. 15/03/2019

**Abril:**

FACUA Madrid denuncia la Orden de becas guardería y pide reformular el sistema de educación infantil 01/04/2019

Tres mujeres liderarán FACUA Madrid los próximos cuatro años. 05/04/2019

FACUA Madrid critica que Sanidad permita a los centros de salud del programa piloto recortar el horario. 11/04/2019

FACUA Madrid critica que la Comunidad no obligue a los taxis a facilitar tique y terminal. TPV 12/04/2019

FACUA Madrid, reconocida por el Ayuntamiento de la capital como entidad de interés público municipal 15/04/2019

**Mayo:**

FACUA Madrid analiza los compromisos electorales en materia de protección de los consumidores. 21/05/2019

**Junio:**

FACUA Madrid exige evitar que los afectados por el aceite de colza tengan que pagar por sus medicamentos. 27/06/2019

FACUA Madrid reclama soluciones al cierre de los ascensores del metro del Hospital de Henares. 28/06/2019

Tras reclamar FACUA Madrid, Ikea indemniza con 957 euros a una usuaria por dejarle 4 meses sin cocina. 28/06/2019

FACUA Madrid reclama al Love the Tuenti's Festival que permita la entrada de alimentos y bebidas. 28/06/2019

**Julio:**

FACUA Madrid se suma a la Plataforma en Defensa de Madrid Central. 09/07/2019

Orange incluyó a un usuario en un fichero de morosos por una deuda de otro cliente con el mismo nombre. 10/07/2019

FACUA Madrid denuncia la deficiente climatización en los vagones y andenes de Metro. 18/07/2019

**Agosto:**

FACUA Madrid denuncia las altas temperaturas que se alcanzan en la estación de AVE de Puerta de Atocha. 05/08/2019

Expedia cobró 277 euros a un usuario por unos billetes de avión cuya compra online nunca finalizó. 06/08/2019

FACUA Madrid consigue que devuelvan 997 euros a un usuario tras una lectura errónea de su contador. 16/08/2019

FACUA Madrid lamenta la continuidad de Ruiz Escudero en Sanidad y reclama un giro en sus políticas. 21/08/2019

**Octubre:**

FACUA Madrid alerta del cierre de la clínica dental StopDent. 03/10/2019

Securitas Direct siguió cobrando a un socio de FACUA Madrid pese a haber dado de baja el contrato. 23/10/2019



## ENTREVISTAS DE RADIO Y TELEVISIÓN

Durante el ejercicio 2019, FACUA Madrid ha atendido entrevistas en radios de la provincia (Cadena Ser Madrid, Onda Cero Madrid, RNE, M21

y Radio 5), y entrevistas para televisiones de la provincia (Telemadrid).

## CAMPAÑAS

Complementando a las campañas ya indicadas, se han realizado otras, en colaboración con FACUA o propias, en relación a los problemas sufridos por los consumidores o para alertar ante posibles abusos:

- Campaña *¿Tienes problemas como consumidor? Somos FACUA, tu fuerza.* Realizada el 15 de marzo en la calle, consistió en el reparto de cientos de folletos con este lema, así como en informar a los consumidores sobre sus derechos.

## 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.

Asimismo, se han enviado los números 28 y 29 del boletín informativo digital editado por FACUA Madrid por correo electrónico a los asociados tanto de pleno derecho como adheridos.

## PRESENCIA EN RED

Durante 2019 se ha seguido dotando de contenido el sitio de FACUA Madrid en internet (FACUA.org/madrid), con información sobre las acciones y actividades de la asociación, y colocando en dicha web publicaciones, estudios y denuncias.

Asimismo, se han difundido los comunicados de prensa de FACUA Madrid a través de los perfiles en redes sociales de FACUA en Facebook y Twitter.

## ACTIVIDADES FORMATIVAS

FACUA Madrid, durante el año 2019, ha desarrollado un programa de formación *online* durante todo el año para la totalidad de colaboradores contratados por FACUA Madrid, con el apoyo de la Escuela de Formación de la Fundación FACUA, con el fin de lograr un mayor conocimiento por parte de todos ellos sobre la historia, estructura y funcionamiento de FACUA, así como sobre diversas materias técnicas o jurídicas.

FACUA Madrid ha participado también en seminarios, cursos o jornadas formativas organizadas por instituciones públicas y privadas,

con el fin de ir aumentando el grado de capacitación de sus cuadros directivos y técnicos y para fortalecer la actividad formativa e informativa de la organización.

Se ha asistido a los siguientes encuentros y actos:

- Jornada sobre *Modelo Primarista del Sistema Nacional de Salud*. 29/01/2019
- *¿Dónde están ellas?* 01/03/2019
- Jornada Día Mundial de los Derechos del Consumidor 13/03/2019

## RELACIONES CON ORGANIZACIONES POLÍTICAS Y SOCIALES

### PARTICIPACIÓN EN PLATAFORMAS SOCIALES

Durante el ejercicio 2019, FACUA Madrid ha mantenido su colaboración con las distintas organizaciones políticas y sociales, con el fin de ayudar a la ciudadanía en la garantía de sus derechos e intereses. Así, ha participado en las siguientes organizaciones o plataformas sociales:

- Refugio por Derecho de Madrid.
- Red de Agua Pública de Madrid.
- Plataforma en Defensa de Madrid Central.
- Observatorio Madrileño de Salud.
- Red de ONG.

Asimismo, FACUA Madrid ha colaborado con la organización estatal en la asistencia a las diferentes reuniones de la Plataforma Social en

Defensa del Estado de Bienestar, la Cumbre Social y la Plataforma SOS Refugiados y Plataforma Derechos Económicos, Sociales y Culturales. También participó en las manifestaciones y concentraciones organizada por estas plataformas y otras organizaciones sindicales y sociales.

En cuanto a la sanidad, FACUA Madrid ha mantenido contacto con la Federación para la Defensa de la Sanidad Pública de Madrid, impulsando la creación de la Plataforma en Defensa de la Atención Primaria. A su vez, ha participado en representación de FACUA en la Plataforma en Defensa de la Atención Primaria a nivel estatal.

## CUENTA DE RESULTADOS DEL EJERCICIO 2019

	2019	2018
<b>A) EXCEDENTE DEL EJERCICIO</b>		
<b>1. Ingresos de la actividad propia</b>	<b>242.259,05</b>	<b>379.414,47</b>
a) Cuotas de asociados y afiliados	217.850,24	335.326,60
a.1) Cuotas de asociados y afiliados		
a.2) Cuotas de asoc. miembros		
b) Aportaciones de usuarios	20.645,33	40.152,22
c) Ingresos de promociones, patrocinadores y colaboraciones	3.763,48	3.935,65
d) Subvenciones, donac. y legados imputados a excedente del ejerc		
e) Reintegro de ayudas y asignaciones		
<b>2. Ventas y otros ingresos de la actividad mercantil</b>	0,00	0,00
<b>3. Gastos por ayudas y otros</b>	-3.340,00	-83.831,65
a) Ayudas monetarias	-3.340,00	
b) Ayudas no monetarias		
c) Gastos por colaboraciones y del órgano de gobierno		
d) Reintegro de subvenciones, donaciones y legados		
<b>4. Variación exist. de prod terminados y en curso de fabricación</b>	0,00	0,00
<b>5. Trabajos realizados por la entidad para su activo</b>	0,00	0,00
<b>6. Aprovisionamientos</b>	-4.877,26	-6.681,29
<b>7. Otros ingresos de la actividad</b>	0,00	0,00
<b>8. Gastos de personal</b>	-229.241,17	-224.737,05
<b>9. Otros gastos de la actividad</b>	-35.894,72	-45.406,12
<b>10. Amortización del inmovilizado</b>	-2.404,33	-2.211,89
<b>11. Subvenciones, donaciones y legados de capital traspasados al excedente del ejercicio</b>	0,00	0,00
<b>12. Excesos de provisiones</b>	0,00	0,00
<b>13. Deterioro y resultado por enajenaciones del inmovilizado</b>	0,00	0,00
<b>14. Otros resultados</b>	-20,00	-123,30
<b>A.1) EXCEDENTE DE LA ACTIVIDAD (1+2+3+4+5+6+7+8+9+10+11+12+13+14)</b>	<b>-33.518,43</b>	<b>16.423,17</b>
<b>15. Ingresos financieros</b>	0,00	0,00



<b>16. Gastos financieros</b>	0,00	0,00
<b>17. Variación del valor razonable en instrumentos financieros</b>	0,00	0,00
<b>18. Diferencias de cambio</b>	0,00	0,00
<b>19. Deterioro y result de enajenaciones de instrumentos fros</b>	0,00	0,00
<b>A.2) EXCEDENTE DE LAS OPERACIONES FINANCIERAS (15+16+17+18+19)</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>A.3) EXCEDENTE ANTES DE IMPUESTOS (A.1+A.2)</b>	<b>-33.518,43</b>	<b>16.423,17</b>
<b>20. Impuestos sobre beneficios</b>	0,00	0,00
<b>I) RESULTADO TOTAL, VARIACIÓN DEL PATRIMONIO NETO EN EL EJERCICIO (A.4+D+E+F+G+H)</b>	<b>-33.518,43</b>	<b>16.423,17</b>

**BALANCE DE SITUACIÓN**

<b>ACTIVO</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>
<b>A) ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>20.029,94</b>	<b>17.076,95</b>
I. Inmovilizado intangible	0,00	-986,11
II. Bienes del Patrimonio Histórico		
III. Inmovilizado material	17.329,94	15.363,06
IV. Inversiones inmobiliarias		
V. Inversiones en entidades del grupo y asociadas a largo plazo		
VI. Inversiones financieras a largo plazo	2.700,00	2.700,00
VII. Activos por impuesto diferido	0,00	
<b>B) ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>43.096,63</b>	<b>63.032,01</b>
I. Existencias		
II. Usuarios y otros deudores de la actividad propia		
III. Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar	6.458,04	4.192,00
IV. Inversiones en entidades del grupo y asociadas a corto plazo		
V. Inversiones financieras a corto plazo		
VI. Periodificaciones a corto plazo		
VII. Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	36.638,59	58.840,01
<b>TOTAL ACTIVO (A + B)</b>	<b>63.126,57</b>	<b>80.108,96</b>

<b>PATRIMONIO NETO Y PASIVO</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>
<b>A) PATRIMONIO NETO</b>	<b>20.988,51</b>	<b>59.434,70</b>
<b>A-1) Fondos propios</b>	17.100,78	59.434,70
<b>I. Fondo social</b>		
<b>II. Reservas</b>		
<b>III. Excedentes de ejercicios anteriores</b>	50.619,21	43.011,53
<b>IV. Excedente del ejercicio (*)</b>	-33.518,43	16.423,17
<b>A-2) Subvenciones, donaciones y legados recibidos</b>	3.887,73	
<b>B) PASIVO NO CORRIENTE</b>	0,00	0,00
<b>I. Provisiones a largo plazo</b>		
<b>II. Deudas a largo plazo</b>	0,00	0,00
1. Deudas con entidades de crédito		
2. Acreedores por arrendamiento financiero		
3. Otras deudas a largo plazo		
<b>III. Deudas con entidades del grupo y asociadas a largo plazo</b>		
<b>IV. Pasivos por impuesto diferido</b>		
<b>V. Periodificaciones a largo plazo</b>		
<b>C) PASIVO CORRIENTE</b>	<b>42.138,06</b>	<b>20.674,26</b>
<b>I. Provisiones a corto plazo</b>	1.063,38	10.139,13
<b>II. Deudas a corto plazo</b>	848,46	2.048,46
1. Deudas con entidades de crédito		
2. Acreedores por arrendamiento financiero		
3. Otras deudas a corto plazo		
<b>III. Deudas con entidades del grupo y asociadas a corto plazo</b>	30.432,91	0,00
<b>IV. Beneficiarios-Acreedores</b>	0,00	0,00
<b>V. Acreedores comerciales y otras cuentas a pagar</b>	9.793,31	8.486,67
1. Proveedores	1.534,61	663,13
2. Otros acreedores	8.292,87	7.823,54
<b>VI. Periodificaciones a corto plazo</b>	0,00	0,00
<b>TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO (A + B + C)</b>	<b>63.126,57</b>	<b>80.108,96</b>



## MEMORIA ECONÓMICA FACUA MADRID DEL EJERCICIO 2019

### 1.- ACTIVIDAD Y NATURALEZA

La Asociación tiene personalidad propia 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 Madrid, en calle Peñuelas nº 52, C.P. 28005.

Su número de identificación fiscal es G-85531564.

El ámbito de actuación de FACUA Madrid es el de la Comunidad de Madrid.

La Asociación tiene como fines la información, formación, defensa y representación de los consumidores y usuarios en general y sus afiliados en particular.

Entre sus fines tendrá la promoción de la defensa del medio ambiente y el consumo sostenible.

También se establece como objetivo de la Asociación de Consumidores y Usuarios en Acción de Madrid-FACUA la cooperación para el desarrollo internacional, especialmente con relación a aquellos temas que afecten a la protección de los derechos de los consumidores y usuarios en otros países.

Asimismo, será fin social de la Asociación de Consumidores y Usuarios en Acción de Madrid-FACUA el desarrollo de programas de acción voluntaria en materia de consumo.

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

### 2.- BASES DE PRESENTACIÓN DE LAS CUENTAS ANUALES

Tal y como se especifica en el apartado anterior FACUA Madrid se constituye como entidad sin ánimo de lucro, por lo que estas se regirán 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 dichas entidades, se dispone de un marco de información financiera útil, en sintonía con el Plan General de Contabilidad de Pequeñas y Medianas Empresas.

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 2019. 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.

En el ejercicio 2019, atendiendo a la norma de registro y valoración 24ª del Plan de Contabilidad para entidades sin ánimo de lucro, y atendiendo al criterio de la Agencia Tributaria, se produce un cambio de criterio contable al tratar las cuotas extraordinarias de los socios para su defensa en Tribunales de Justicia, de manera que pasan a figurar con la aplicación del IVA del 21%.

## 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 2019 y 2018.

Todos los importes figuran en euros.

## Cambios de criterios contables

En el ejercicio 2019, atendiendo a la norma de registro y valoración 24ª del Plan de Contabilidad para entidades sin ánimo de lucro, y atendiendo al criterio de la Agencia Tributaria, se produce un cambio de criterio contable al tratar las cuotas extraordinarias de los socios para su defensa en Tribunales de Justicia, de manera que pasan a figurar con la aplicación del IVA del 21%.

## 3.- EXCEDENTE DEL EJERCICIO

El resultado del ejercicio 2019, ha sido negativo por un importe de **33.518,43 euros**.

El excedente de ejercicios anteriores se cifraba en 59.434,70 euros, con lo cual el remanente con el que se inicia el año 2020, es de 20.988,51 euros.

El protocolo de financiación y gestión económica aprobado por FACUA en su Junta Directiva y ratificado en la Asamblea de 7 de abril de 2018, establece que FACUA será la responsable de cobrar las cuotas de todos sus asociados y que aportará en cada ejercicio económico, como mínimo, el 50% de las cuotas cobradas a los asociados de cada territorio, garantizando un presupuesto que permita el funcionamiento de sus organizaciones territoriales.

Las organizaciones territoriales que comparten socios y cuotas con FACUA, podrán mantener como remanente un 10% de las cuotas cobradas en el ejercicio anterior, siempre que el resultado arroje un saldo suficiente para ello, para imprevistos menores de funcionamiento, el resto de las cantidades serán reintegradas a FACUA, para generar un fondo social que permita el fortalecimiento y la ampliación del proyecto de extensión territorial

FACUA Madrid aportó la correspondiente cantidad de su remanente al citado fondo, por lo que el importe del resultado de ejercicios anteriores que se presenta en el balance de situación correspondiente al ejercicio 2019 es de 50.619,21 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
Utillaje	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**

FACUA Madrid ha sido beneficiaria de una subvención del Ayuntamiento de Madrid, publicada en el BOCM número 84 con fecha 19-04-2019, BDNS (identif.) 447047, 447048, 447051 y 447052, la misma esta destinada a la compra de mobiliario por importe de 3.887,73 euros.

### **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 provisionan 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 sociedades**

El régimen fiscal aplicable a la organización es el “régimen fiscal de las entidades parcialmente exenta”, regulado en el capítulo XV del título VII de la ley del impuesto sobre sociedades, teniendo en cuenta las modificaciones introducidas en la ley 27/2014 del impuesto sobre sociedades. Por ello solo está obligada a tributar por los ingresos ajenos a su actividad principal (exenta), una vez deducido los gastos imputables a la actividad no exenta.

### **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

### ACTIVO

#### A) Activo no corriente

##### Inmovilizado intangible (apartado A.I)

El saldo de las cuentas que forman parte de este epígrafe es de 0,00 euros, correspondiente a la cuenta Aplicaciones Informáticas. Se ha amortizado del programa de contabilidad.

##### Inmovilizado material (apartado A.III)

El saldo de las cuentas que forman parte de este epígrafe es de 17.329,94 euros, constituido por el importe pendiente de amortizar de los elementos de inmovilizado material y a lo largo del ejercicio 2019 se han destinado las siguientes cantidades de fondos para la adquisición de inmovilizados:

Mobiliario: 4.589,32 euros

Equipos informáticos: 768,00 euros

## Inversiones financieras a largo plazo (apartado A.IV)

Los Activos que en el Balance aparecen dentro de este epígrafe, corresponde a la fianza depositada como garantía para el alquiler del local, por un importe de 2.700 euros.

### B) Activo corriente

#### Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar (apartado B.III)

Conforman el saldo de este epígrafe las cantidades pendientes de cobro por arbitraje, por un importe de 753,98 euros, el importe pendiente de liquidar por FACUA otros gastos del ejercicio 2019 de 1.816,33 euros y el importe de la subvención concedida por el Ayuntamiento de Madrid de 3.887,73 euros. En total 6.458,04 euros.

### PASIVO

#### A) Patrimonio Neto

##### Fondos propios (apartado A-1)

Tal y como se ha explicado en el apartado 3 de esta Memoria y como resultado de la aplicación de los criterios que recoge el documento "Protocolo de financiación y gestión económica". Los fondos propios con los que cerramos el ejercicio ascienden a 20.988,51 euros una vez reducidos con la aportación al Fondo FACUA de 8.815,49 euros, con los resultados negativos de 33.518,43 euros e incrementados con el importe de la subvención del Ayuntamiento de Madrid de 3.887,43 euros. Con los que FACUA Madrid cierra el ejercicio 2019.

#### B) Pasivo no corriente

No existen deudas contraídas cuyo vencimiento vaya a producirse en un plazo superior a un año.

## C) Pasivo corriente

### Provisiones a corto plazo (apartado C.I)

El importe de 1.063,38 euros que aparece en el epígrafe se corresponde con las cantidades aportadas por los socios que han solicitado actuaciones por parte de nuestro departamento de defensa en los tribunales y que están pendientes de aplicar como ingresos del ejercicio en función de la situación de los respectivos procedimientos judiciales.

### Deudas a corto plazo (apartado C.II)

El importe de 848,46 euros que figura en este apartado del balance se corresponde con las cantidades que los socios han abonado en concepto de provisiones de fondos para procuradores, que hasta la fecha no han llegado a fecha de pago.

### Deudas con entidades asociadas a corto plazo (apartado C.III)

El importe de 30.432,91 euros se corresponde con la aportación extraordinaria, por encima del 50% de los ingresos por cuotas de Madrid, que FACUA ha realizado para garantizar el funcionamiento de la organización el presente ejercicio. Dicha cantidad se devolverá o compensará en el ejercicio siguiente.

### Acreedores comerciales y otras cuentas a pagar (apartado C.V)

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 un saldo de 8.292,87 que se corresponde con las cantidades del último

trimestre de las retenciones a los trabajadores que se liquida a la Hacienda Pública, en el mes de enero del año siguiente y los importes de los seguros sociales del mes de diciembre que también se liquidan en enero.

## 6.- INGRESOS Y GASTOS. Cuenta de Resultados

**Ingresos de la actividad propia** (apartado 1 cta. Resultados) 242.259,05 €.

Cuotas de asociados y afiliados por un importe de 217.850,24 €. De los cuales 187.417,33 corresponden al 50% de las cuotas de socios de Madrid aportados por FACUA, y la cantidad restante de 30.432,91€ es la aportación extraordinaria para funcionamiento.

Aportaciones de usuarios por un importe de 20.645,33 € se corresponde con las cantidades que se han imputado a resultado del ejercicio de las cuotas extraordinarias por defensa en los tribunales, equivalentes a los gastos incurridos durante el ejercicio por los procedimientos en curso.

Ingresos de promociones, patrocinadores y colaboraciones, en este apartado se recogen las compensaciones o dietas por participación en juntas arbitrales de consumo: 3.763.48 €.

**Aprovisionamientos** (apartado 6 cta. Resultados): 4.877,26 €.

En concepto de Compras de aprovisionamientos se recogen los gastos de: material de oficina, carteles y folletos, correos, material de limpieza, ferretería, fotocopias, consumibles informático.

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

**Ayudas monetarias:** 3.340,00 Euros, se corresponde con la aportación a la Fundación FACUA para la Cooperación Internacional y el Consumo sostenible.

**Gastos de personal** (apartado 8 cta. resultados)

Como cargas sociales aparecen 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, suman un total en gastos de personal del ejercicio por 229.241,17 €.

**Otros gastos de la actividad** (apartado 9 cta. resultados): 35.894,72 euros.

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

Arrendamientos y cánones	19.771,92€
Reparaciones y conservación	3.735,16 €
Gastos de transporte	170,52 €
Servicios bancarios	301,90 €
Servicios profesionales independientes	380,73€
Suministros	6,527,42 €
Reuniones (desplazamiento y manutención)	2.445,75 €
Primas de seguros	2.561,32 €
Otros tributos	0,00€
<b>TOTAL</b>	<b>35.894.72 €</b>

**Amortización del inmovilizado** (apartado 10 cta. de resultados))

El importe de las dotaciones a la amortización del ejercicio ha sido de 2.404,33€ como dotación a la Amortización del Inmovilizado al Inmovilizado material

**6.- OTRA INFORMACIÓN**

Los cargos directivos de FACUA Madrid 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 sometieron a aprobación de la Asamblea General de FACUA Madrid que se celebró en la ciudad de Madrid el 1 de octubre de 2020.

**SUBVENCIONES**

Durante el ejercicio 2019, FACUA Madrid ha recibido una subvención para la compra de

mobiliario por importe de 3.887,73 euros por parte del Ayuntamiento de Madrid.





Consumidores en Acción