

Memoria 2021



Consumidores en Acción

ÍNDICE

Afiliación e implantación territorial	3
Número de socios	3
Implantación territorial	4
Organizaciones integradas en FACUA	4
Delegaciones territoriales	12
Actividades estatutarias	12
Órganos de gobierno	12
Reuniones de órganos de dirección	13
Tramitación de reclamaciones y defensa de los consumidores	14
Consultas y reclamaciones	14
Expedientes de oficio	16
Actuaciones judiciales	22
Participación y representación de los consumidores	26
Consejo de Consumidores y Usuarios	26
Participación en órganos consultivos	26
Trámites de audiencia normativa a través del CCU	28
Participación en otros órganos y comités de certificación	28
Otras actuaciones y reuniones de participación y representación de los consumidores	29
Actividades informativas y formativas	29
Notas de prensa	29
Entrevistas en radio y televisión	48
Ruedas de prensa	48
Campañas subvencionadas	50
Campañas propias	51
Revista <i>Consumerismo</i>	51
Boletines informativos	52
Presencia en internet	52
FACUA en las redes sociales	53
Jornadas formativas	53
Análisis y control de mercado	54
Relaciones con sectores empresariales	55
Relaciones con organizaciones políticas y sociales	55
Actividades de cooperación internacional	55
Cuentas anuales	58
Subvenciones	72

AFILIACIÓN E IMPLANTACIÓN TERRITORIAL

NÚMERO DE SOCIOS

FACUA y sus organizaciones territoriales cerraron 2021 con un total de 250.425 asociados. De ellos, 196.885 eran adheridos, 50.168 de pleno derecho al corriente de pago de sus cuotas y 3.372 plenos con una cuota pendiente. 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. El año pasado finalizó con un total de 31.794 cuotas abonadas. Los socios que se dieron de alta a lo largo del año pagaron cantidades distintas en función del mes en que lo hicieron, ya que la cuota se abona prorrateada.

¿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 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 y ciudades autónomas	Socios de pleno derecho al corriente	Socios de pleno derecho deudores	Socios adheridos
Andalucía	27.284	1.773	58.119
Aragón	433	28	4.143
Asturias	378	23	3.982
Baleares	420	42	4.021
Canarias	602	55	6.388
Cantabria	316	16	2.262
Castilla-La Mancha	1.375	95	6.768
Castilla y León	1.948	92	8.673
Cataluña	3.304	230	24.575
Comunidad Valenciana	2.833	247	17.066
Euskadi	1.402	78	6.566
Extremadura	337	23	3.591
Galicia	1.361	103	10.075
La Rioja	111	4	949
Madrid	7.429	516	33.316
Murcia	351	22	4.432
Navarra	204	19	1.477
Ceuta	37	3	160
Melilla	42	1	142
Sin localidad	1	2	180

ORGANIZACIONES INTEGRADAS EN FACUA

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

Nº socios pleno derecho al corriente: 27.284 distribuidos entre sus ocho asociaciones provinciales

Nº socios pleno derecho deudores: 1.773 distribuidos entre sus ocho asociaciones provinciales

Nº socios adheridos: 58.119 distribuidos entre sus ocho asociaciones provinciales

Ámbito regional

Domicilio: C/ Bécquer nº 25A, 41002 Sevilla

Teléfonos: 699100900

Web: FACUA.org/andalucia

Correo electrónico: andalucia@facua.org

Organizaciones que integran FACUA Andalucía:



Asociación de Consumidores y Usuarios en Acción de Almería-FACUA

Nº socios pleno derecho al corriente: 983

Nº socios pleno derecho deudores: 90

Nº socios adheridos: 3.442

Ámbito provincial

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

Teléfono: 688 954 954

Web: FACUA.org/almeria

Correo electrónico: almeria@facua.org

Horario de atención presencial:

Lunes a viernes de 9 a 14 horas

Lunes a jueves de 17 a 19 horas

Julio y agosto de lunes a viernes de 10 a 14 horas

Horario de atención telefónica

Lunes a viernes, de 8:30 a 15 horas

Lunes a jueves, de 16:30 a 19 horas

Julio y agosto, lunes a viernes de 8 a 15 horas



Asociación de Consumidores y Usuarios en Acción de Cádiz-FACUA

Nº socios pleno derecho al corriente: 5.165

Nº socios pleno derecho deudores: 77

Nº socios adheridos: 7.347

Ámbito provincial

Domicilio: Avda. de Andalucía, 88 local, bajo izqda. 11008 Cádiz

Teléfono: 688 954 954

Web: FACUA.org/cadiz

Correo electrónico: cadiz@facua.org

* En la oficina de Avda. De Andalucía, 88 - Bajo derecha

Horario atención presencial:

De lunes a viernes de 10 a 14 horas

martes a jueves, de 17:30 a 20 horas.

Julio y agosto, es de lunes a viernes de 10 a 14 horas.

* En la oficina de la calle Diego Fernández Herrera número 9

Horario atención presencial:

De lunes a viernes de 10 a 14 horas.

Julio y agosto, lunes a viernes de 10 a 14 horas.

Horario de atención telefónica:

Lunes a viernes, de 8:30 a 15 horas

Lunes a jueves de 16:30 a 19 horas

Julio y agosto, lunes a viernes de 8 a 15 horas



Asociación de Consumidores y Usuarios en Acción de Córdoba-FACUA

Nº socios pleno derecho al corriente: 1.797

Nº socios pleno derecho deudores: 106

Nº socios adheridos: 4.564

Ámbito provincial

Domicilio: C/ Joaquín Sama Naharro, 12, 14006 Córdoba

Teléfono: 688 954 954

Web: FACUA.org/cordoba

Correo electrónico: cordoba@facua.org

Horario atención presencial:

Lunes a viernes de 9:30 a 13:30 horas

Lunes a jueves de 17 a 19 horas.

Del 15 de junio al 15 de septiembre, lunes a viernes de 9:30 a 13:30 horas

Horario de atención telefónica:

Lunes a viernes, de 8:30 a 15 horas

Lunes a jueves de 16:30 a 19 horas

Julio y agosto, lunes a viernes de 8 a 15 horas



Asociación de Consumidores y Usuarios en Acción de Granada-FACUA

Nº socios pleno derecho al corriente: 1.872

Nº socios pleno derecho deudores: 162

Nº socios adheridos: 6.178

Ámbito provincial

Domicilio: Fray Leopoldo de Alpanseque, 6, 18014 Granada

Teléfono: 688 954 954

Web: FACUA.org/granada

Correo electrónico: granada@facua.org

Horario atención presencial:

Lunes a viernes de 9:30 a 13:30 horas

Martes y jueves de 17 a 19 horas

Del 1 de julio al 15 de septiembre, de lunes a viernes de 9:30 a 14 horas

Horario de atención telefónica:

Lunes a viernes, de 8:30 a 15 horas

Lunes a jueves de 16:30 a 19 horas

Julio y agosto, lunes a viernes de 8 a 15 horas



Asociación de Consumidores y Usuarios en Acción de Huelva-FACUA

Nº socios pleno derecho al corriente: 997

Nº socios pleno derecho deudores: 213

Nº socios adheridos: 3.627

Ámbito provincial

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

Teléfono: 688 954 954

Web: FACUA.org/huelva

Correo electrónico: huelva@facua.org

Horario atención presencial:

Lunes a viernes de 9 a 14 horas

Lunes a jueves de 17 a 20 horas

Julio y agosto de lunes a viernes de 9 a 14 horas

Horario de atención telefónica:

Lunes a viernes, de 8:30 a 15 horas

Lunes a jueves de 16:30 a 19 horas

Julio y agosto, lunes a viernes de 8 a 15 horas

Asociación de Consumidores y Usuarios en Acción de Jaén-FACUA

Nº socios pleno derecho al corriente: 1.485

Nº socios pleno derecho deudores: 90

Nº socios adheridos: 2.874

Ámbito provincial

C/ Corredera de San Marcos, 35, bajo galería 23700 Linares

Teléfono: 688 954 954

Web: FACUA.org/jaen

Correo electrónico: jaen@facua.org

Horario atención presencial:

Lunes a viernes de 10 a 14 horas

Lunes, miércoles y jueves, de 17 a 19 horas

Desde el 1 de julio hasta el día 3 de septiembre, de lunes a viernes de 10 a 14 horas

Horario de atención telefónica:

Lunes a viernes, de 8:30 a 15 horas

Lunes a jueves de 16:30 a 19 horas

Julio y agosto, lunes a viernes de 8 a 15 horas

Asociación de Consumidores y Usuarios en Acción de Málaga-FACUA

Nº socios pleno derecho al corriente: 3.670

Nº socios pleno derecho deudores: 307

Nº socios adheridos: 11.158

Ámbito provincial

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

Teléfono: 688 954 954

Web: FACUA.org/malaga

Correo electrónico: malaga@facua.org

Horario atención presencial:

Lunes a viernes de 10 a 14 horas

Lunes a jueves de 17 horas a 19 horas

Desde el día 15 de junio hasta el día 15 de septiembre, de lunes a viernes de 10 a 14 horas



Consumidores en Acción



Consumidores en Acción

Horario de atención telefónica:
Lunes a viernes, de 8:30 a 15 horas
Lunes a jueves de 16:30 a 19 horas
Julio y agosto, lunes a viernes de 8 a 15 horas

Asociación de Consumidores y Usuarios en Acción de Sevilla-FACUA

Nº socios pleno derecho al corriente: 11.315

Nº socios pleno derecho deudores: 728

Nº socios adheridos: 18.929

Ámbito provincial

Domicilio: C/ Resolana nº 8 Acc, 41009 Sevilla

Teléfono: 688 954 954

Web: FACUA.org/Sevilla

Correo electrónico: sevilla@facua.org

Horario atención presencial:

Lunes a viernes de 8:30 a 13:30 horas

Lunes a jueves tardes de 16:30 a 18:45 horas

Julio y agosto el horario es de lunes a viernes de 8:30 a 14:30 horas

Horario de atención telefónica:

Lunes a viernes, de 8:30 a 15 horas

Lunes a jueves de 16:30 a 19 horas

Julio y agosto, lunes a viernes de 8 a 15 horas



Consumidores en Acción

Asociación de Consumidores y Usuarios en Acción de Asturias-FACUA Asturias

Nº socios pleno derecho al corriente: 378

Nº socios pleno derecho deudores: 23

Nº socios adheridos: 3.982

Ámbito regional

Teléfono: 688 954 954

Horario de atención telefónica:

Lunes a viernes, de 8:30 a 15 horas

Lunes a jueves, de 16:30 a 19 horas

Julio y agosto, lunes a viernes de 8 a 15 horas

Correo electrónico: asturias@facua.org



Consumidores en Acción

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

Nº socios pleno derecho al corriente: 1.375

Nº socios pleno derecho deudores: 95

Nº socios adheridos: 6.768

Ámbito regional

Domicilio: C/ Navarra nº 3 bis, 45005 Toledo

Teléfono: 688 954 954

Web: FACUA.org/clm



Consumidores en Acción

Correo electrónico: clm@facua.org
Horario de atención presencial:
Lunes a viernes, de 10 a 14 horas
Martes y jueves de 16:30 a 19 horas
Julio, lunes a viernes de 9 a 14 horas
Horario de atención telefónica:
Lunes a viernes, de 8:30 a 15 horas
Lunes a jueves, de 16:30 a 19 horas
Julio y agosto, lunes a viernes de 8 a 15 horas

Asociación de Consumidores y Usuarios en Acción de Castilla y León - FACUA Castilla y León

Nº socios pleno derecho al corriente: 1.948
Nº socios pleno derecho deudores: 92
Nº socios adheridos: 8.673

Ámbito regional

Domicilio: C/ Padilla, 6, 47003 Valladolid

Teléfono: 688 954 954

Correo electrónico: castillayleon@facua.org

Horario de atención presencial en calle Padilla, 6:

Lunes a viernes, de 10:30 a 14:45 horas

Miércoles de 16:30 a 18:45 horas

Horario de atención presencial en calle Plaza Mayor 27:

Lunes, martes y viernes de 19:30 a 21:30 horas

Durante el mes de julio y del día 10 al 16 de agosto de 10 a 15 horas

Horario de atención telefónica:

Lunes a viernes, de 8:30 a 15 horas

Lunes a jueves, de 16:30 a 19 horas

Julio y agosto, lunes a viernes de 8 a 15 horas

Asociación de Consumidores y Usuarios en Acción de Catalunya-FACUA Catalunya

Nº socios pleno derecho al corriente: 3.304

Nº socios pleno derecho deudores: 230

Nº socios adheridos: 24.575

Ámbito regional

Domicilio: Carrer Leiva, 25, 08014 Barcelona

Teléfono: 688 954 954

Web: FACUA.org/catalunya (castellano) y FACUA.cat (catalán)

Correo electrónico: catalunya@facua.org

Horario de atención presencial:

Lunes a viernes, de 9 a 13 horas

Lunes a jueves, de 17 a 19 horas



Consumidores en Acción



Consumidores en Acción

Julio y agosto de 9 a 14 horas
Horario de atención telefónica:
Lunes a viernes, de 8:30 a 15 horas
Lunes a jueves, de 16:30 a 19 horas
Julio y agosto, lunes a viernes de 8 a 15 horas

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

Nº socios pleno derecho al corriente: 2.833

Nº socios pleno derecho deudores: 247

Nº socios adheridos: 17.066

Ámbito regional

Domicilio: C/ Albacete, 35, 46007 Valencia

Teléfono: 688 954 954

Web: FACUA.org/cvalenciana

Correo electrónico: cvalenciana@facua.org

Horario atención presencial:

Lunes a viernes, de 10 a 14 horas

Lunes a jueves, de 16 a 19 horas

Julio y agosto de 9 a 14 horas

Horario de atención telefónica:

Lunes a viernes, de 8:30 a 15 horas

Lunes a jueves, de 16:30 a 19 horas

Julio y agosto, lunes a viernes de 8 a 15 horas



Asociación de Consumidores y Usuarios en Acción de Madrid-FACUA Madrid

Nº socios pleno derecho al corriente: 7.429

Nº socios pleno derecho deudores: 516

Nº socios adheridos: 33.316

Ámbito regional

Domicilio: C/ de Peñuelas, 52, 28012 Madrid

Teléfono: 688 954 954

Web: FACUA.org/madrid

Correo electrónico: madrid@facua.org

Horario de atención presencial:

Lunes a viernes, de 9 a 14 horas

Lunes a jueves de 16:30 a 18:45 horas

Julio y agosto de lunes a viernes de 9 a 14 horas

Horario de atención telefónica:

Lunes a viernes, de 8:30 a 15 horas

Lunes a jueves, de 16:30 a 19 horas

Julio y agosto, lunes a viernes de 8 a 15 horas





Asociación de Consumidores y Usuarios en Acción de Galicia-FACUA Galicia

Nº socios pleno derecho al corriente: 1.361

Nº socios pleno derecho deudores: 103

Nº socios adheridos: 10.075

Ámbito regional

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

Teléfono: 688 954 954

Web: FACUA.org/galicia

Correo electrónico: galicia@facua.org

Horario de atención presencial:

Lunes a viernes, de 10 a 13:30 horas

Martes y jueves de 17 a 19 horas

Julio, lunes a viernes de 9 a 14 horas

Horario de atención telefónica:

Lunes a viernes, de 8:30 a 15 horas

Lunes a jueves, de 16:30 a 19 horas

Julio y agosto, lunes a viernes de 8 a 15 horas



Asociación de Consumidores y Usuarios en Acción de Euskadi-FACUA Euskadi

Nº socios pleno derecho al corriente: 1.402

Nº socios pleno derecho deudores: 78

Nº socios adheridos: 6.566

Ámbito regional

Domicilio: C/ Barrenkale Barrena, 5

Teléfono: 688 954 954

Web: FACUA.org/euskadi

Correo electrónico: euskadi@facua.org

Horario de atención presencial:

Lunes a viernes, de 10 a 13 horas

Lunes de 17 a 19 horas

Julio de lunes a jueves de 10 a 13:30 horas y el viernes de 10 a 13 horas

Horario de atención telefónica:

Lunes a viernes, de 8:30 a 15 horas

Lunes a jueves, de 16:30 a 19 horas

Julio y agosto, lunes a viernes de 8 a 15 horas



Asociación de Consumidores y Usuarios en Acción de Extremadura-FACUA Extremadura

Nº socios pleno derecho al corriente: 337

Nº socios pleno derecho deudores: 23

Nº socios adheridos: 3.591

Ámbito regional

Domicilio: Av. Santiago Ramón y Cajal, 5

Teléfono: 688 954 954

Web: FACUA.org /Extremadura
Correo electrónico: extremadura@facua.org
Horario de atención telefónica:
Lunes a viernes, de 8:30 a 15 horas
Lunes a jueves, de 16:30 a 19 horas
Julio y agosto, lunes a viernes de 8 a 15 horas

DELEGACIONES TERRITORIALES

La Asamblea General de FACUA celebrada el 7 de marzo de 2015 adoptó el acuerdo de creación de delegaciones territoriales con el objetivo de fomentar la participación de los asociados de pleno derecho en la actividad de la organización. En 2021, las delegaciones territoriales existentes fueron las de Aragón, Navarra, Baleares, Canarias, Cantabria, Murcia y La Rioja.

Las delegaciones territoriales no tienen naturaleza jurídica propia y diferenciada de FACUA, no asumen

jurídicamente la representación de FACUA en las respectivas comunidades autónomas, siendo un instrumento de organización interna para el fomento de la participación de los asociados en el seno de la organización a través de la canalización y presentación de propuestas e iniciativas de los mismos, también, a través de la interposición de denuncias sobre problemas y abusos que afecten al conjunto de los consumidores de la respectiva comunidad autónoma y, en su caso, participando en actos en el territorio en nombre de FACUA.

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, reuniéndose una vez cada tres meses con carácter ordinaria y las veces que sean necesarias de forma extraordinaria.

Para agilizar su funcionamiento y garantizar la operatividad y el seguimiento y ejecución de los acuerdos orgánicos, la Junta Directiva elige de entre sus miembros un Secretariado Permanente. Este órgano está formado por las personas que asumen la Presidencia, la Secretaría General, la Tesorería y al menos una vocalía.

Secretariado Permanente

Está integrado por:

- Olga Ruiz Legido
- M^a Ángeles Ayerbe
- Rubén Sánchez García
- Miguel Ángel Serrano Ruiz
- Manuel Baus Japón

Junta Directiva

Está integrada por:

- Olga Ruiz Legido (presidenta)
- M^a Ángeles Ayerbe Cazalla (tesorera)
- Rubén Sánchez García (secretaria general)
- Miguel Ángel Serrano Ruiz (vicepresidente)
- Manuel Baus Japón (vocal territorial)
- Domenec Bernad Agustí (vocal territorial)
- David Cifredo Franco (vocal territorial)
- Lola García Gómez (vocal territorial)
- Jesús Ulloa Barrocal (vocal territorial)
- José Luis Nueno Sanz (vocal territorial)
- Francisco Ferrer Cuesta (vocal territorial)
- Víctor Muñoz Meilan (vocal territorial)
- Marian Díaz Palacios (vocal territorial)
- Susana Gallego Ventura (vocal territorial)
- José Manuel Núñez Domínguez (vocal territorial)
- Rocío Algeciras Cabello (vocal ejecutivo)
- María José Jiménez González (vocal ejecutivo)
- Jesús Benítez Cerezo (vocal ejecutivo)
- Almudena Alvarez Oliva (vocal ejecutivo)
- Teresa Sánchez Dorado (vocal ejecutivo)

REUNIONES DE ÓRGANOS DE DIRECCIÓN

La Junta Directiva de FACUA se reunió con carácter ordinario los días:

- Día 25 de febrero
- Día 30 de junio
- Día 27 de septiembre
- Día 15 de diciembre

FACUA celebró su 14^o Asamblea General Ordinaria y Asamblea General Extraordinaria el 17 de abril de 2021.

Se garantizó, en cumplimiento con nuestros estatutos, las celebraciones periódicas de todas las reuniones del Secretariado Permanente previas a las reuniones de Juntas Directivas.

Desde el 16 de marzo de 2020, y por acuerdo de la Junta Directiva, las reuniones de los órganos ejecutivos y de dirección y gobierno de la asociación se han desarrollado de forma telemática.

TRAMITACIÓN DE RECLAMACIONES Y DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES

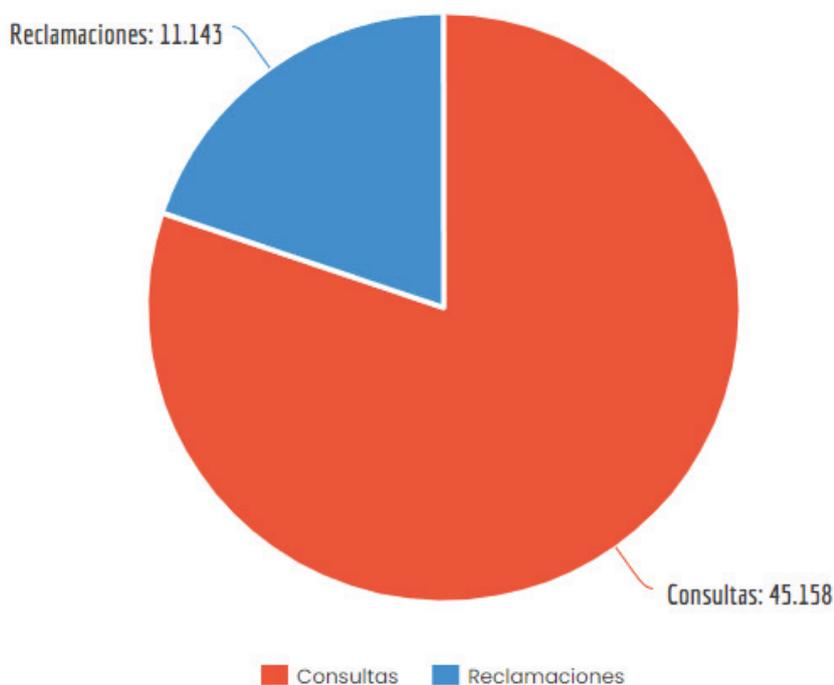
CONSULTAS Y RECLAMACIONES

En el ejercicio 2021, FACUA tramitó 56.301 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 la asociación.

Esta atención se ha traducido, en concreto, en 45.158 consultas de consumidores (socios y no socios) y 11.143 reclamaciones o denuncias de

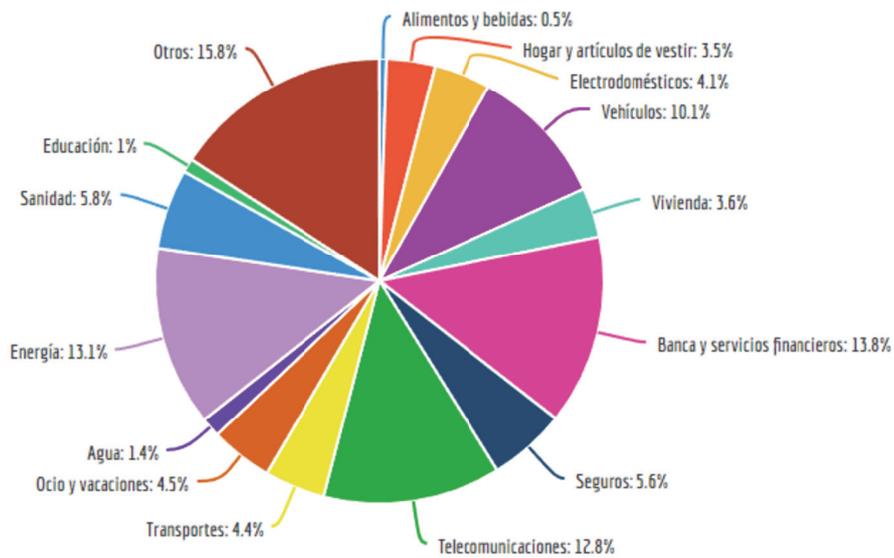
asociados. FACUA y sus organizaciones también plantearon 341 denuncias y 8 consultas de oficio ante distintas administraciones en defensa de los derechos e intereses generales de los consumidores. Del total de oficios de 2021, 153 fueron presentados directamente por FACUA y los 196 restantes son de sus organizaciones y delegaciones territoriales. La asociación y sus organizaciones también participaron como árbitro en 834 arbitrajes de consumo.

Consultas y reclamaciones



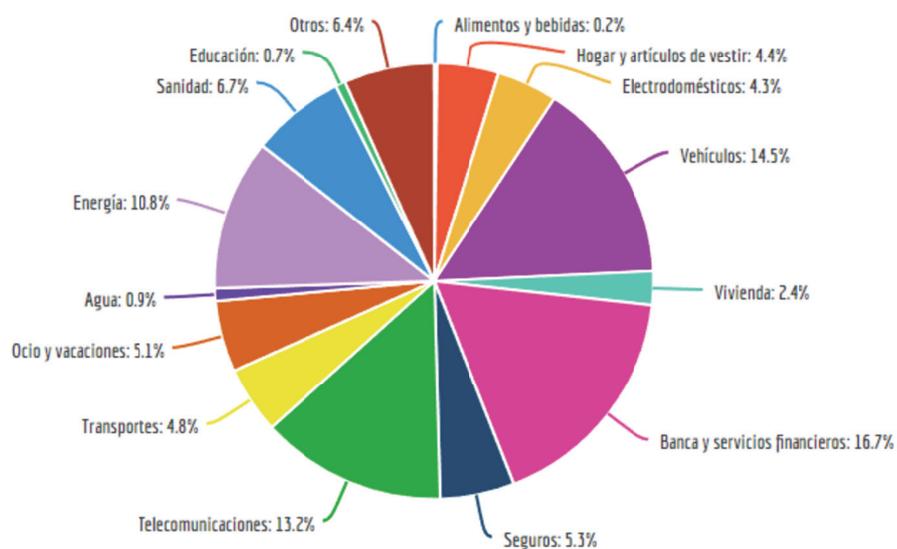
Total: 56.301 consultas y reclamaciones

Consultas



Total: 45.158 consultas

Reclamaciones



Total: 11.143 reclamaciones

EXPEDIENTES DE OFICIO

FACUA y sus organizaciones territoriales han desarrollado a lo largo del año 2021 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 118 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:

- 67 denuncias a distintas aerolíneas, aseguradoras, empresas de mensajería, grandes superficies y comercios ante la D.G.C y organismos competentes por prestar los servicios de atención al cliente a través de una línea 901/902.
- Denuncia a distintas eléctricas por publicitar sus precios sin incluir impuestos repercutibles a los consumidores.
- Denuncia al Teatro Barceló (Grupo Trapote) ante la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid por el desarrollo de una fiesta sin cumplir medidas Covid.
- 2 denuncias a compañías telefónicas ante la D.G.C y organismos competentes por subida unilateral del precio de sus tarifas.
- 5 denuncias a páginas web ante la AEPD y Secretaría de Estado de Digitalización e Inteligencia artificial por resultar imposible detectar la empresa titular de la misma.
- Denuncia a EnergyGo (Energía Colectiva, SL) ante la D.G.C y organismos competentes por no informar criterios base para el cálculo del precio Kwh de la energía consumida.
- Denuncia a distintos *influencers* ante la D.G. de Ordenación del Juego por publicitar apuestas deportivas en sus perfiles de diferentes redes sociales.
- Denuncia a Banco Sabadell ante la D.G.C y organismos competentes por subida unilateral de la comisión mantenimiento de una determinada cuenta.
- Denuncia a Conforama España, SA ante la D.G.C y organismos competentes por cláusulas abusivas en su política de desistimiento, devolución y garantía.
- 9 denuncias a páginas web y distintos *influencers* ante la D.G.C y organismos competentes por publicidad engañosa o que pueda inducir a error.
- Denuncia EnergyGo (Energía Colectiva, SL) ante la D.G.C y organismos competentes por publicidad engañosa o que pueda inducir a error.
- Denuncia a Slimwomen, Myshopify.com, ante la AEPD por la información en dicha página sobre la protección de datos.
- Denuncia a Primor y Krash Kosmetics ante la D.G.C. por blanquear la prostitución.
- Denuncia a Icu Viajes, SA por publicidad engañosa con respecto a la oferta “Tour Inmunología Sputnik V”.
- Denuncia a Platanomelón (Love Digital Factory Spain, SL) ante la AEPD por exposición de datos personales de clientes a terceros.
- Queja ante el Consejo del Poder Judicial y Defensor del Pueblo contra la Audiencia Provincial de Burgos y de Valladolid, y el TSJ de Castilla y León, por la suscripción y publicidad de acuerdos y protocolos que ponen en entredicho la imparcialidad e independencia judicial y dañan la imagen de la Justicia en perjuicio de los consumidores y de su confianza e uno de los poderes del Estado.
- Denuncia contra Chivas Brothers International Limited y Pernod Ricard España SA ante la D.G.C. por comerciar productos bajo la denominación de *light* no cumpliendo la normativa para ello.
- Denuncia a Big Sound Festival por la no devolución del importe de las entradas tras la modificación del cartel de forma unilateral.
- Denuncia a diversas eléctricas ante la CNMC y otros organismos competentes por incumplir los

requisitos de información que la normativa reguladora de la materia impone.

- Denuncia a BBVA ante la D.G.C y organismos competentes cambio en las condiciones de todas sus cuentas de pago, a excepción de las cuentas *online*, de forma unilateral.

- Denuncia a Selectra (Profiectra, SL) ante la D.G.C y organismos competentes por publicidad engañosa o que puede inducir a error.

- Denuncia a Walmeric Soluciones SI ante la AEPD por exposición de datos personales de clientes a terceros.

- Denuncia a Energía XXI Comercializadora de Referencia, SLU ante la D.G.C y organismos competentes por una revelar una incidencia en su sistema y en cuanto a la solicitud de cambios de potencia por parte de los clientes y no resolverla en consecuencia, instando a estos a gestionar nueva solicitud.

- Denuncia a Live Nation España SAU ante a D.G.C y organismos competentes por la cancelación de los conciertos de la gira del grupo Extremoduro y las dificultades a las consumidores para el reintegro de la entrada.

- Denuncia a Live Nation España SAU ante a D.G.C y organismos competentes por el aplazamiento de diversos conciertos y las dificultades a las consumidores para el reintegro de la entrada, en caso de no poder acudir a la nueva fecha o desistir.

- Denuncia a Ecomm Movadgency SL ante la D.G.C por publicidad engañosa.

- Denuncia a Voltbox ante a D.G.C y organismos competentes por publicidad engañosa.

- Denuncia a Eagle Road SL ante la D.G de Salud Pública de Asturias por publicidad engañosa al desarrollar un campamento con 208 niños en lugar de los 50 anunciados.

- Denuncia a Geo Alternativa SL (Podo) ante D.G.C y organismos competentes por un incremento en los precios de los contratos celebrados con los consumidores acogidos a la tarifa "Flexi Uno".

- Denuncia a Restaurante Balicana ante la D.G. de Juego y Espectáculo de Euskadi por no permitir el acceso al mismo a niños.

- Denuncia a Vivood Landscape Hotels ante la Consejería de Turismo de la Comunidad de Valencia por no permitir el acceso al recinto del mismo a niños.

- Denuncia a Lenovo (Spain) SL ante la D.G. de Comercio y Consumo por no cumplir una oferta publicitada en su sitio web.

- Denuncia a Twitch interactive INC a la AEPD por exposición de datos personales de clientes a terceros.

- Denuncia a Mirelba SL titular de la web <http://www.serviciostecnicosoficiales.com/> ante la D.G.C y organismos competentes por inducir a error a los consumidores.

- Denuncia a distintos restaurantes ante la D.G de Comercio y Consumo por recoger penalizaciones en caso que el cliente no acuda a tras realizar reserva en sus restaurantes.

- Denuncia a Netflix Servicios de Transmisión España SL ante D.G.C y organismos competentes por incrementos del precio de sus servicios ya contratados de forma unilateral.

- Denuncia a Grupo Mansion titular de la web <https://www.mansioncasino.es/> ante la D.N. del Juego por incumplir la normativa relativa a comunicaciones comerciales.

- Denuncia a Vueling Airlines SA ante la D.G.C. y organismos competentes por la eliminación de la gratuidad de transportar el equipaje en los billetes más económicos.

- Denuncia a Aserceli SL ante la D.G.C y organismos competentes por publicidad engañosa o que puede inducir a error en el etiquetado el producto que comercializa bajo el nombre de "Roscón de Reyes. Nata".

Además, FACUA ha presentado 24 reivindicaciones y 2 consultas ante administraciones públicas, motivadas por estas situaciones:

- Solicitud al Ministerio de Industria, Comercio y Turismo sobre las instrucciones dadas por la suspensión cautelar aplicada a las ITV en estado de alarma.

- Consulta ante la AEPD sobre la cesión de datos de empresas con las que el consumidor formaliza contrato a gestoras de cobro.
- Consulta al Ministerio de Sanidad sobre el procedimiento de vacunación contra la Covid-19.
- Solicitud ante el Ministerio de Consumo de una regulación de las “cajas botín” que se encuentran dentro de los videojuegos.
- Solicitud a la Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos, SA, (SME) para adoptar medidas oportunas para asegurar accesibilidad universal a la oficina de La Aldea de San Nicolás, sita en Calle Dr. Francisco León Herrera, 2.
- Propuesta a la D.G.C. de valoraciones y reivindicaciones para mejoras del Sistema Arbitral de Consumo.
- Solicitud ante AEPD para la eliminación del teléfono 901 100 099 de la página web de este organismo.
- Solicitud ante la D.G. del Transporte Terrestre para que Renfe facilite información sobre diversos accidentes o incidencias ocurridas en el transporte de viajeros y las soluciones acometidas.
- Solicitud ante el Ministerio de Consumo y el Ministerio de Transición Ecológica y Reto Demográfico, en relación de desarrollo del mecanismo de resolución extrajudicial de conflictos que prevé el artículo 43.5 de la ley del sector eléctrico.
- Reivindicaciones ante el Ministerio de Consumo y Secretaría general de Consumo y Juego por el pago a terceros dentro de la factura de las distintas compañías de telecomunicaciones.
- Reivindicación ante Gobierno de España y resto organismos competentes de la ampliación de criterios del bono social eléctrico.
- Reivindicaciones ante la D.G.C. y resto de organismos competentes de las prácticas de las compañías de Telecomunicaciones con respecto a las penalizaciones por devolución de los equipos.
- Solicitud a Aesan de los productos concretos afectados por la alerta alimentaria por uso del componente garrofín.
- Solicitud ante el Ministerio de Política Territorial y Función Pública para que procedan a eliminar el teléfono 902 887 060 para el servicio de atención al ciudadano ofrecido para supuestos en que el usuario se encuentre en un país extranjero.
- Solicitud ante la CNMC para la investigación del vaciado del embalse de Ribocayo, situado en Zamora.
- Solicitud ante el Ministerio de Sanidad para la investigación de posibles efectos secundarios derivados de la vacuna contra la Covid-19.
- Solicitud de información ante la CNMC para que este organismo concrete las comercializadoras que no han adaptado su facturación a los cambios normativos del 1 de junio.
- Solicitud de información a Aesan sobre el etiquetado de un producto de la empresa Mercadona SA que puede inducir a error.
- Consulta ante Aesan sobre un producto comercializado bajo la marca “Kojac Power” perteneciente a la empresa Fiesta Colombina SLU por no cumplir la normativa de etiquetado.
- Reivindicación ante la CNMC por la incidencia informática de Endesa que afecta a la facturación eléctrica de los consumidores, para que regule la obligatoriedad de las compañías de informar a los usuarios de la posibilidad de fraccionamiento de las deudas por incidencias de las empresas.
- Solicitud ante Secretaría de Estado de la Energía de modificación de la Resolución de 28 de abril de 2021, para que se garantice el ejercicio del derecho establecido en la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico, de forma que se desglose el precio medio del Kw/h en los tres periodos horarios establecidos, de forma que posibilite una adecuada comparativa ante aquellos contratos de mercado libre que comercializan en tres tramos.
- Solicitud ante Binter Canarias SA para que informe acerca de una dirección completa en el apartado “Aviso legal” para que los consumidores puedan dirigirse a esta mercantil.
- Solicitud ante Renfe para que ofrezca a los consumidores toda la información necesaria acerca del “abono estudio” y agilizar su solicitud.

- Solicitud ante el Ministerio de Sanidad y órganos competentes de medidas para que las personas afectadas por la erupción de La Palma reciban asistencia médica adecuada.
- Reivindicación ante Ministerio de Consumo y Ministerio de Asuntos Económicos para garantizar el acceso a todos los consumidores de retirada en efectivo en las oficinas de sus bancos sin que se les cobre comisión alguna.
- Solicitud a Aesan de información acerca de la alerta sanitaria producida por un brote de salmonelosis humana asociada al consumo de carne de hamburguesas de pollo fabricadas en España.

Asimismo, FACUA ha presentado 7 reclamaciones y 2 consultas como afectada por irregularidades con la administración.

Del total de denuncias de oficio presentadas por FACUA, 40 de ellas se presentaron por iniciativa de nuestras delegaciones territoriales, en defensa de los derechos de los consumidores, motivadas por estas situaciones:

Aragón:

- Denuncia al Departamento de Salud del Gobierno de Aragón por las demoras en atención primaria.
- Denuncia al Departamento de Salud del Gobierno de Aragón por colapso en el Centro de Salud de Barbastro.
- Denuncia al Departamento de Salud del Gobierno de Aragón por el déficit de personal en el Hospital Público Obispo Polanco de Teruel.
- Denuncia al Ibercaja por el cierre de sucursales medio rural aragonés.
- Denuncia al Departamento de Vertebración del Territorio, Movilidad y Vivienda la supresión de la línea ferroviaria Zaragoza-Monzón-Lérida por parte de Renfe ante la pérdida de subvenciones.
- Denuncia al Departamento de Salud del Gobierno de Aragón ante la falta de camas en la

unidad de psiquiatría.

- Denuncia a la Consejería de Servicios Públicos y Movilidad por la disminución de aparcamientos para la colocación de terrazas en establecimiento hosteleros.
- Denuncia al Departamento de Salud del Gobierno de Aragón por reducir el horario de atención del servicio de urgencias eliminando el horario de tarde en un total de 12 centros de salud.
- Denuncia al Departamento de Salud del Gobierno de Aragón por la no renovación del personal sanitario de refuerzo contratado en pandemia.
- Denuncia al Ayuntamiento de Gallocanta por la falta de agua potable en el municipio desde hace dos años.
- Denuncia al Departamento de Sanidad de Aragón trasladando la necesidad de un nuevo centro de salud para poder atender a los más de 16.000 adscritos del barrio Perpetuo Socorro de Huesca.

Y se realizó una consulta:

- Solicitud de información al Departamento de Salud del Gobierno de Aragón para saber si han eliminado la línea 902 de atención al cliente.

Asturias:

- 4 denuncias a la Dirección General de Infraestructura y Transporte por el mal estado de distintas carreteras.
- Denuncia a la Consejería de Derechos Sociales y Bienestar por el grave estado de conservación de las viviendas de protección oficial de Vipasa.
- Denuncia a Renfe tras la incomunicación entre Infiesto y Arriondas por averías en la red ferroviaria.
- Denuncia a la Consejería de Salud solicitando servicio de televisión gratuita a los pacientes en el hospital de Cabueñes.
- Denuncia a la Consejería de Educación por la

falta de transporte escolar gratuito a alumnos de bachillerato y formación profesional de zonas rurales.

- 3 denuncias a la Consejería de Salud por el deterioro de la atención primaria en los centros de salud y las dificultades para concertar cita.
- Denuncia al Ayuntamiento de Gijón ante la descordinación para atender a los ciudadanos.
- Denuncia a la Consejería de Administración Autonómica, Medio Ambiente y Cambio Climático por la aparición de espuma rojiza en la playa de Poniente.
- Denuncia a la Consejería de Salud por el grave retraso en las listas de espera para intervenciones quirúrgicas.
- Denuncia a la Consejería de Salud por la falta de médico de atención primaria en el centro de salud El Berrón.
- Denuncia al Ayuntamiento de Oviedo por la necesidad de realizar obras en el ambulatorio de La Manjora.
- Denuncia a la Consejería de Salud por la situación de riesgo de inundación en el Hospital Grande Covián.

Baleares:

- Denuncia al Servicio de Salud Balear por la utilización de una línea 902 para la atención a los usuarios, siendo esta línea exclusiva en algunos centros de salud y no contando con numero alternativo.
- Denuncia al Servicio de Salud Balear por el grave déficit de sanitario, más de 350 médicos de Atención Primaria.

Canarias:

- 3 denuncias a Consumo por no incluir el IGIC en los precios publicados en carta de los restaurantes: BfMasfit, Balcón de Xamora y Triciclo Bar.

Cantabria:

- Denuncia al Ayuntamiento de Voto por la turbidez del agua potable que impide su consumo.

Murcia:

- Solicitud a la Consejería de Salud para que se elimine el parking privado a pacientes y familiares del hospital Reina Sofía de Murcia.

Navarra:

- 2 solicitudes de intervención a la Dirección General de Turismo y Comercio para garantizar la no acumulación y trafico fluido en el complejo comercial Galaria así como garantizar la seguridad de los peatones en dicho complejo.

Aparte de estas denuncias de oficio, en Extremadura y Euskadi se presentaron un total de 32 denuncias de oficio más, así como 1 expediente tramitado por FACUA Extremadura como afectada por irregularidades con la administración:

Extremadura:

- 2 denuncias al Ayuntamiento de Fuente de Cantos por las condiciones de insalubridad del agua corriente.
- Denuncia a Iberdrola por cortes de suministro en el Valle de Alagón.
- Denuncia a la Consejería de Hacienda y administración pública por el cierre de las oficinas de registro entre las que se encuentran las del Sexpe.
- Denuncia a la Diputación de Badajoz por impedir el pago en metálico en su stand de la 40º feria del libro.
- Denuncia al Ministerio de Defensa por la cancelación de varios vuelos como consecuencia de la falta de visibilidad por la niebla.
- Denuncia a Vodafone por corte de suministro en Badajoz y Alvarado.

- Denuncia al Ayuntamiento de Plasencia por no devolver el abono a los usuarios de una piscina municipal cerrada por la presencia de bacterias.
- Denuncia a la Consejería de Sanidad y Políticas Sociales por el deterioro del servicio de ambulancias tras el último concurso público.
- Denuncia al Ayuntamiento de Badajoz por el corte de suministro de agua potable en varias zonas de Badajoz tras la rotura de una tubería.
- Denuncia al Ayuntamiento de Badajoz por la insalubridad del agua corriente de la barriada de Tulio.
- Solicitud de intervención al Ayuntamiento de Badajoz por el mal estado de conservación del parque Legado de Macías.
- Denuncia por la falta de organización y aglomeraciones para acceder a los centros de vacunación.
- Denuncia a la Dirección General de Osakidetza por imposibilidad de agendar cita para la vacuna como consecuencia de sobrecarga en la web.
- Denuncia al Ayuntamiento de Bilbao por una plaga de ratas en el parque Europa.
- Denuncia al Departamento de Planificación territorial, Vivienda y Transporte, por el cierre de la calle Músico Sarasate eliminando varias plazas de aparcamiento.
- 2 denuncias a la Dirección General de Osakidetza por el deterioro del servicio de ambulancias no urgente.
- Denuncia a la Diputación Foral de Bizkaia por el incumplimiento de la normativa de accesibilidad por parte de la empresa Bizkaia Bus.

Euskadi:

- Denuncia a la Dirección General de Osakidetza tras la comunicación de que el único PAC (Punto de Atención Continuada) cerrará por las noches.
- Denuncia al Departamento de Salud del Gobierno vasco ya que en Euskadi la campaña de vacunación contra la Covid-19 se ha desarrollado de manera más lenta que en el resto de comunidades.
- Denuncia a AENA por la falta de luz en el parking del Aeropuerto de Hondarribia.
- Solicitud de información a Kontsumobide de las medidas llevadas a cabo ante el incumplimiento normativa de todas aquellas mercantiles comercializadoras de mascarillas higiénicas o FFP2.
- Denuncia a la Dirección General de Osakidetza por el grave retraso en las listas de espera para intervenciones quirúrgicas.
- Denuncia a la Diputación Foral de Bizkaia por ampliación del plazo de privatización de la AP-6.
- Denuncia a la Dirección General de Osakidetza por la falta de organización y aglomeraciones para acceder a los centros de vacunación.
- Denuncia a la Dirección General de Osakidetza por imposibilidad de agendar cita para la vacuna como consecuencia de sobrecarga en la web.
- Denuncia al Ayuntamiento de Bilbao por una plaga de ratas en el parque Europa.
- Denuncia al Departamento de Planificación territorial, Vivienda y Transporte, por el cierre de la calle Músico Sarasate eliminando varias plazas de aparcamiento.
- 2 denuncias a la Dirección General de Osakidetza por el deterioro del servicio de ambulancias no urgente.
- Denuncia a la Diputación Foral de Bizkaia por el incumplimiento de la normativa de accesibilidad por parte de la empresa Bizkaia Bus.
- Denuncia a AVIS Europcar y Hertz por mantenerse cerrados al público a partir de las 22 horas en el aeropuerto de San Sebastián.
- Denuncia a la Dirección General de Osakidetza por la reducción de horario de atención a los centros de salud de Euskadi.
- Denuncia a Kontsumobide para garantizar la retirada de mascarillas no homologadas a la venta en la tienda LíneaBilbao.
- Denuncia a la Diputación Foral de Guipúzcoa por las graves carencias que sufren diferentes residencias de mayores en el territorio histórico.
- Denuncia a Renfe por la inaccesibilidad para minusválidos en la estación de Miranda de Ebro.
- Denuncia a la Dirección General de Osakidetza por la reducción del personal sanitario en plena pandemia.
- Denuncia a Renfe por la falta de vigilancia de seguridad en trayectos nocturnos.
- Denuncia a la Renfe por diversas incidencias continuadas durante años en Guipúzcoa.

ACTUACIONES JUDICIALES

Durante el año 2021, FACUA ha estado personada en los procedimientos que a continuación se citan y desarrollando las actuaciones judiciales correspondientes en defensa de los derechos e intereses de los consumidores:

Asunto Volkswagen. FACUA se personó con fecha de 27 de junio de 2016 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. Durante estos años, la organización ha seguido la instrucción del procedimiento, solicitando e impulsando actuaciones en el marco del mismo y personando a nuevos perjudicados por el fraude de los motores diésel, afectados que se encuentran personados a través de la asociación y que fueron en total más de siete mil.

A finales del 2018 el Juzgado resolvió trasladar el procedimiento a las autoridades judiciales alemanas, resolución que fue recurrida por FACUA ante el Tribunal Supremo para tratar de mantener la instrucción en España.

Durante el 2019 FACUA informó al Juzgado de una nueva supuesta manipulación puesta de manifiesto por un Juzgado en Alemania según el cual, tras la actualización del *software* propuesto por Volkswagen, éste incluía un nuevo dispositivo de desactivación prohibido por la normativa comunitaria que conllevaba a que el vehículo continuase contaminando, en determinadas circunstancias. Finalmente, la Audiencia Nacional rechazó investigar tales hechos en la instrucción pese a los recursos interpuestos por FACUA.

En 2020 FACUA se adhirió a otro recurso de casación que había sido interpuesto por otra acusación particular contra la decisión de trasladar

la instrucción del caso a Alemania, procediendo a realizar los trámites oportunos para ello.

Finalmente, el Tribunal Supremo resolvió los recursos de casación que habían sido interpuestos mediante sentencia de 20 de septiembre de 2021. Lamentablemente, la sentencia resultó desestimatoria, confirmando por tanto la decisión de la Audiencia Nacional de trasladar el procedimiento a las autoridades judiciales alemanas.

Durante el 2021 FACUA ha estado atendiendo a los múltiples requerimientos realizados por el Juzgado, haciendo entrega de la documentación necesaria, y actualizando la situación de los afectados conforme lo han ido solicitando.

La Audiencia Nacional se encuentra revisando la documentación de los miles de afectados y solicitando la subsanación de errores. Presumiblemente, una vez finalicen con tales gestiones, llevarán a cabo la remisión del procedimiento a las autoridades judiciales alemanas tal y como ha sido acordado.

Asunto Fórum Filatélico. FACUA y FACUA Andalucía continúan personadas en la fase de liquidación en la que se encuentra el concurso de acreedores de la empresa. También se encuentran personadas en los procedimientos que se han seguido ante la jurisdicción penal.

En marzo de 2020, el Tribunal Supremo dictó sentencia por la que confirmaba la estafa piramidal de Fórum Filatélico, estableciendo penas de cárcel entre 6 meses y 11 años para 16 acusados. El Alto Tribunal corrige la sentencia de la Audiencia Nacional en algunos aspectos técnicos en la fijación de las condenas de parte de los acusados. Asimismo, este fallo contempló que la cuantía de la indemnización de la que deben responder los acusados se determinaría en ejecución de

sentencia en atención al total de las cantidades efectivamente entregadas por los clientes a Fórum Filatélico, minorada en la que ya hubieran percibido o percibiesen los perjudicados con motivo de la liquidación de la compañía. Además, se fijaron límites de indemnización en función del grado de responsabilidad de los acusados condenados.

Tras la sentencia dictada por el Tribunal Supremo, se continuaron los trámites oportunos para que los condenados cumplieran las penas de prisión, así como el pago de importes económicos para responder de la responsabilidad civil fijada en el fallo. Algunos condenados han presentado recursos ante el Tribunal Constitucional y/o solicitud de indulto, así como otra clase de recursos o alegaciones relativas a las ejecuciones de sus condenas.

Por otro lado, los administradores concursales que fueron designados a este caso únicamente han liberado tres pagos: febrero de 2009 (pago del 10%); diciembre de 2014, (pago del 10,50%) y marzo de 2020 (pago del 3%). Todos estos pagos han supuesto la entrega del 23,5% de las cantidades reconocidas en el concurso de acreedores en la lista definitiva como créditos ordinarios. A fecha presente, continúa habiendo afectados, entre los que se encuentran asociados de FACUA y FACUA Andalucía, que aún no han recibido los pagos que deberían corresponderles de las liquidaciones que se han ido realizando con el paso del tiempo. Todos aquellos asociados que, encontrándose en esta situación, se han dirigido a sus respectivas asociaciones, han sido asesorados desde FACUA para intentar proporcionar a los administradores concursales cuanta información y documentación fueran necesarias para solventar estas cuestiones.

Por su parte, los administradores concursales designados han solicitado la conclusión del concurso y el archivo de actuaciones, al no quedar bienes y derechos susceptibles de liquidación.

Durante 2021, desde FACUA se ha continuado analizando todas las resoluciones que tanto del proceso penal como del proceso concursal nos han sido notificadas e intentando resolver todas aquellas dudas que nos han ido planteando diferentes asociados.

Asunto Afinsa. FACUA y FACUA Andalucía continúan personadas en la fase de liquidación en la que se encuentra el concurso de acreedores de la empresa. También se encuentran personadas en los procedimientos que se han seguido ante la jurisdicción penal.

Sobre el proceso penal, en noviembre de 2017 se dictó sentencia por la que el Tribunal Supremo resolvió los recursos de casación que presentaron cinco acusados contra la sentencia de la Audiencia Nacional de fecha 27 de julio de 2016. El Tribunal Supremo ha impuesto penas de entre 2 y 8 años de prisión a once exdirectivos de Afinsa y una indemnización de forma conjunta y solidaria de 2.574 millones de euros a los 190.022 titulares de 269.570 contratos filatélicos, siendo Afinsa Bienes Tangibles responsable civil subsidiaria del pago de dichas cantidades, tal y como estableció la sentencia de la Audiencia Nacional.

Actualmente, continúa liquidándose el patrimonio existente para hacer frente a las cantidades debidas y a la responsabilidad civil derivada de los delitos cometidos. En este sentido, los administradores concursales han comunicado en su web que reciben una gran cantidad de devoluciones provocadas por cuentas bancarias canceladas.

En 2021, seguía habiendo afectados, entre los que se encuentran asociados de FACUA y FACUA Andalucía, que aún no habían recibido los pagos que deberían corresponderles de las liquidaciones que se han ido realizando por los administradores concursales con el paso del tiempo. Todos aquellos asociados que, encontrándose en esta situación, se

han dirigido a FACUA han sido asesorados para intentar proporcionar a los administradores concursales cuanta información y documentación fueran necesarias para solventar su situación.

Por Decreto de 10 de mayo de 2021, el Juzgado de lo Mercantil concedió a los afectados un plazo de dos meses desde la última de las publicaciones ordenadas (BOE, prensa y web) para que solicitaran por escrito y de modo expreso e irrevocable la entrega del dinero que les correspondía, previo envío por los acreedores de un número de cuenta al que realizar el ingreso. En cuanto a los acreedores que optaron por la devolución de sellos, con fecha 3 de diciembre de 2021, una vez comunicado por la Consejería de Justicia de la Comunidad de Madrid que el proceso de devolución de la filatelia está operativo, el Juzgado Mercantil dictó Providencia acordando poner en conocimiento de los personados los datos aportados por la Consejería para tramitar la devolución de los sellos.

Durante 2021, desde FACUA se ha continuado analizando todas las resoluciones que tanto del proceso penal como del proceso concursal nos han sido notificadas. Asimismo, hemos intentado resolver todas aquellas dudas que nos han ido planteando diferentes asociados.

Asunto Iberdrola. La asociación está personada como acusación particular en el procedimiento seguido en la Audiencia Nacional contra Iberdrola por supuesto fraude a los consumidores ante la subida de precio de la energía eléctrica ocurrida a finales del 2013. El procedimiento continúa en fase de instrucción a fin de aclarar los hechos y determinar las personas responsables de los mismos; habiendo sido ratificado en el 2019 las conclusiones del informe de la CNMC por sus propios peritos, tras haber valorado las diferentes testificales practicadas en el procedimiento, así como tras valorar el informe aportado por Iberdrola.

En 2021 se ha solicitado por parte de FACUA que se lleven diligencias de investigación para tratar de lograr con exactitud el posible daño que se hubiera generado a los consumidores. Por su parte, la Audiencia Nacional ha continuado con la investigación de los hechos, habiéndose acordado diferentes diligencias entre las que se encuentra la ampliación de informes periciales y resolviendo los diferentes recursos que han sido interpuesto en el procedimiento. Actualmente se encuentra a la espera de la remisión de tales informes y de resolución de los recursos.

Asunto iDental. FACUA solicitó su personación como acusación particular en el procedimiento seguido por la Audiencia Nacional mediante escrito de 30 de julio de 2018. Posteriormente, el 16 de octubre FACUA presentó la primera batería de afectados por iDental. Pese a ello, no ha fue hasta el 21 de enero de 2019 cuando se nos confirmó como personados en nombre de nuestros asociados en el procedimiento en cuestión.

Habida cuenta la envergadura del procedimiento, el Juzgado dividió el procedimiento en diferentes piezas para tratar de enjuiciar en cada una, una serie de delitos concretos y, con ello, agilizar el procedimiento. Sin embargo, dicha división tuvo que ser revertida ante la estimación de diferentes recursos que habían sido interpuestos contra la misma, teniéndose por no presentados los diferentes escritos de acusación que habían sido presentado por diferentes acusaciones particulares, entre los que se encuentra FACUA.

Durante el 2021 FACUA ha ido informando al Juzgado de todas las novedades que los afectados han ido poniendo en su conocimiento, solicitando los informes periciales que se consideran necesarios para el esclarecimiento de los hechos, cumpliendo con los requerimientos realizados por el Juzgado, etcétera.

A mayor abundamiento, en diciembre de 2021 se solicitó la prórroga de la instrucción del procedimiento por otros seis meses, estando actualmente a la espera de la resolución al respecto.

Por su parte, la Audiencia Nacional ha seguido investigando los hechos, llevando a cabo las diligencias de investigación necesarias. Además, están revisando todas las piezas de víctima abiertas, a fin de valorar si se han llevado a cabo todas las diligencias acordadas. En total, son más de 17.000 los perjudicados que la Audiencia Nacional está revisando.

Asunto Magrudis. Como es de público conocimiento, en agosto de 2019 acaeció en España uno de los mayores brotes de listeriosis de los últimos tiempos como consecuencia de la puesta en circulación de diferentes productos cárnicos, destacando la carne mechada, producida por la empresa Magrudis, SL. Dicho brote ha provocado la lesión de cientos de afectados que padecieron listeriosis e, incluso, el fallecimiento y abortos de determinadas personas. Debido a ello, FACUA interpuso una querrela el 23 de agosto de 2019 que fue admitida mediante auto de 12 de septiembre de 2019. De este modo, FACUA se ha elegido como una de las acusaciones personadas en el procedimiento para la defensa de sus socios perjudicados.

Durante el 2020, FACUA solicitó la imposición de medidas cautelares contra los imputados, como la imposición de fianza para tratar de asegurar las responsabilidades civiles a las que pudieran ser condenados los imputados. Del mismo modo, se han llevado a cabo diferentes recursos contra varias decisiones judiciales que considerábamos injustas o recursos contra la inadmisión de múltiples afectados

por parte del Juzgado y que irán siendo resueltos por parte de la Audiencia Provincial de Sevilla.

Durante el 2021, se han ido realizando los informes periciales judiciales de los afectados, a fin de que se concretasen los daños que cada uno ha podido sufrir. Actualmente el Juzgado sigue a la espera de que se emitan la totalidad de los informes periciales a fin de dar por concluida la instrucción.

Desde FACUA se han llevado a cabo los diferentes ofrecimientos de acciones que el Juzgado ha requerido, así como la realización de múltiples recursos contra resoluciones que se consideraban contrarias a los derechos e intereses de los socios perjudicados. Se han solicitado aclaraciones de informes periciales cuando se consideraban que estos adolecían de algún error jurídico, y se realizaron diferentes gestiones tendentes a lograr la venta de los bienes muebles de la empresa para lograr una mayor cuantía con la que poder hacer frente a las posibles indemnizaciones que puedan resultar fijadas. Además, se ha acompañado a los perjudicados al trámite de valoración con el médico forense cuando este ha requerido tal valoración personal de diversos perjudicados.

Asunto Dell. FACUA solicitó en 2019 la práctica de determinadas diligencias preliminares para preparar un posible juicio contra Dell en defensa de los consumidores y usuarios que, aprovechando una oferta publicada por la mercantil, adquirieron una serie de ordenadores portátiles que la marca nunca llegó a entregar.

El Juzgado desestimó tales diligencias preliminares, decisión que fue recurrida en octubre de 2020 ante la Audiencia Provincial de Madrid y que, a fecha presente, sigue a la espera de ser resuelta.

PARTICIPACIÓN Y REPRESENTACIÓN DE LOS CONSUMIDORES

CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

Durante el año 2021, FACUA ha participado en el Consejo de los Consumidores y Usuarios, siendo miembro vocal del pleno y 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:

- 26 de enero
- 22 de febrero
- 2 de marzo (Extraordinario)
- 23 de marzo
- 27 de abril
- 25 de mayo
- 29 de junio
- 13 de septiembre (Extraordinaria)
- 28 de septiembre
- 26 de octubre
- 30 de noviembre

PARTICIPACIÓN EN ÓRGANOS CONSULTIVOS

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

- Consejo de dirección de Aesan.
- 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.
- Foro nacional multilateral sobre facturación electrónica.
- Consejo Consultivo de Transformación Digital.
- Grupo de Trabajo de Electricidad.

Consejo Nacional de Transportes Terrestres CNTT

FACUA asistió a las reuniones celebradas el 25 de marzo, el 6 de julio y 28 de octubre, trabajando en los siguientes proyectos:

- Informe sobre el Proyecto Real Decreto por el que se modifica el Real Decreto 640/2007, de 18 de mayo, por el que se establecen excepciones a la obligatoriedad de las normas sobre tiempos de conducción y descanso y el uso del tacógrafo en el transporte por carretera, remitido por la Dirección General de Transporte Terrestre.
- Informe sobre el Proyecto de Real Decreto por el que se modifican el reglamento de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres, robado por el Real Decreto 1211/1990, de 28 de septiembre, y el Real Decreto 284/2021, de 20 de abril, por el que se regula la cualificación inicial y la formación continua de los conductores de determinados vehículos destinados al transporte por carretera, remitido por la Dirección General de Transporte Terrestre.
- Informe sobre la Orden, por la que se fija la fecha de derogación de la Orden FOM/233/2006, de 31 de enero, por la que se determina el régimen de homologación de los centros de material rodante y sus condiciones de funcionamiento, remitido por la Secretaría General Técnica.
- Presentación del documento “La movilidad del transporte público con el hidrógeno verde”, remitido por el consejero Antonio Pomares y posterior debate sobre posibles medidas para el impulso del sector y los retos que suponen la descarbonización y la digitalización del sector.
- Presentación de los documentos “La liberalización del transporte terrestre. El transporte en las zonas rurales” y “Podemos potenciar el transporte

colectivo”, remitidos por el consejero Antonio Pomares y posterior debate sobre posibles medidas para mejorar la movilidad: recuperación de la demanda del transporte público de viajeros y mejora del transporte público en la España rural

Consejo Consultivo de Transformación Digital

FACUA asistió a las reuniones celebradas el 21 de abril y el 2 de noviembre, trabajando en los siguientes proyectos:

- Plan de recuperación, Transformación y Resiliencia. España Digital 2025.
- Iniciativas del Plan de Recuperación lideradas por la Secretaría de Estado de Digitalización e Inteligencia Artificial.
- Iniciativas del Plan de Recuperación lideradas por la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales.

Comisión Interministerial para la Ordenación Alimentaria

FACUA ha asistido a la reunión celebrada el 21 de enero, trabajando en los siguientes proyectos:

- Proyecto de Real Decreto xxxx/2020, por el que se modifican varios Reales Decretos de aplicación a la clasificación de las canales de vacuno y ovino y al registro y comunicación de los precios de mercado de determinadas categorías de canales y animales vivos. (Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación).
- 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. (Ministerio de Consumo).

TRÁMITES DE AUDIENCIA NORMATIVA A TRAVÉS DEL CCU

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

- Aportaciones a la Propuesta de Resolución por la que se establece el contenido mínimo y el modelo de factura de electricidad.
- Real Decreto por el que se establecen los criterios higiénico-sanitarios para la prevención y el control de la legionelosis.
- Real Decreto por el que se regula la actividad de prestación de servicios de recarga energética de vehículos eléctricos.
- Real Decreto por el que se regulan los productos sanitarios.
- Anteproyecto de Ley General de Telecomunicaciones.
- Anteproyecto de Ley por el que se modifica el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, para la mejora y modernización de las normas de protección de los consumidores de la Unión Europea y del régimen sancionador en materia de consumo.
- Anteproyecto de Ley por la que se regulan los servicios de atención a las personas consumidoras y usuarias que actúan en calidad de clientela.
- Anteproyecto de Ley por la que se modifican

diversas normas para consolidar la equidad, universalidad y cohesión del Sistema Nacional de Salud.

- Anteproyecto de Ley de prevención de las pérdidas y el desperdicio alimentario.

Además, FACUA ha realizado aportaciones a distintas Audiencias Públicas:

- Aportaciones a Propuesta de Resolución por la que se establece el contenido mínimo y el modelo de factura electrónica.
- Observaciones a la futura regulación del índice de reparabilidad de aparatos eléctricos y electrónicos.
- Observaciones a la futura regulación sobre la publicidad de alimentos y bebidas dirigidas al público infantil.
- Aportaciones al RD por el que se Regulan las Funciones, Composición y Funcionamiento de la Comisión Interministerial de Consumo.
- Aportaciones al Anteproyecto de Ley Estatal por el Derecho a la Vivienda, a solicitud del Colegio de Agentes de la Propiedad Inmobiliaria de Baleares.
- Aportaciones a RD sobre Publicidad de Alimentos y Bebidas Dirigida al Público Infantil.
- Cuestionario de participación sobre cuentas de pago básicas.

PARTICIPACIÓN EN OTROS ÓRGANOS Y COMITÉS DE CERTIFICACIÓN

Asimismo, FACUA forma parte de los siguientes órganos y comités de certificación:

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

Araporcei

FACUA Asistió a la reunión celebrada el 17 de noviembre y ha trabajado los siguientes temas:

- 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 Sistema de Autocontrol Específico SAE para la exportación a países terceros con requisitos diferentes a los intracomunitarios en el ámbito del Real Decreto 993/2014.
- 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.
- Certificación Globalg.A.P.: ganadería, fabricación de alimento para animales y cadena de custodia.
- Certificaciones de bienestar animal.
- Otros esquemas de certificación.

OTRAS ACTUACIONES Y REUNIONES DE PARTICIPACIÓN Y REPRESENTACIÓN DE LOS CONSUMIDORES

En el año 2021, desde FACUA se ha trasladado a gobiernos y autoridades de consumo propuestas que tienen como objetivo dar respuesta al problema creciente que se ha venido viviendo con el mercado eléctrico ante la indefensión de los consumidores por la creciente subida de precios que ha experimentado la electricidad.

Asimismo, también hemos contribuido en la aportación de información acerca de normativas y herramientas en el marco del consumo y mejoras de estas para la Comisión de Consumo y Sanidad del Senado.

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

- Reunión con la Secretaría de Derechos Sociales, celebrada el 16 de junio.
- Reunión con el Gabinete de la Ministra para Transición Ecológica y el Reto Demográfico, celebrada el 9 de septiembre.
- Reunión con la Vicepresidenta Tercera y Ministra para Transición Ecológica y el Reto Demográfico, celebrada el 4 de octubre.
- Reunión con la Comisión Nacional del Mercado y la Competencia (CNMC), celebrada el 13 de octubre.

ACTIVIDADES INFORMATIVAS Y FORMATIVAS

NOTAS DE PRENSA

Enero:

El recibo de la luz del usuario medio tuvo en diciembre una subida interanual del 7,2%.
04/01/2021

Vueling, primera empresa denunciada por FACUA en 2021: sigue sin sustituir su 902 por una línea gratuita. 05/01/2021

El precio de la luz se dispara en los 7 primeros días del año con una subida interanual del 27% en el kWh. 07/01/2021

FACUA exige al Gobierno que no mire hacia otro lado ante la salvajada tarifaria del mercado eléctrico. 08/01/2021

La subida interanual del kWh de electricidad en lo que va de enero alcanza ya el 36%, advierte FACUA. 11/01/2021

FACUA alerta de un SMS fraudulento que suplanta a Bankia para hacerse con datos privados de los usuarios. 11/01/2021

FACUA recuerda que los afectados por cancelaciones de servicios por el temporal pueden reclamar su dinero. 11/01/2021

El recibo de la luz del usuario medio en lo que va de enero, 86,50 euros: un 26,7% más que hace un año. 12/01/2021

La subida interanual del precio del kWh de luz en lo que va de enero supera ya el 38%, advierte FACUA. 13/01/2021

Rubén Sánchez explica en La noche en 24 horas (TVE) cómo reclamar los daños económicos por el temporal. 13/01/2021

Rubén Sánchez: "El Gobierno debe actuar ya ante esta salvaje subida de la luz en plena ola de frío". 13/01/2021

La factura de la luz del usuario medio en lo que va de enero ya es la segunda más cara de la historia. 14/01/2021

Rubén Sánchez: "Que no nos engañen: el Gobierno puede bajar la factura de la luz". 14/01/2021

La subida interanual en el kWh de electricidad alcanza el 41% en los primeros 15 días de enero. 15/01/2021

La AEPD multa con 6 millones a Caixabank tras las denuncias de FACUA y un cliente del banco. 15/01/2021

Análisis de FACUA: Holaluz, Feníe y CHC ofertan en enero las tarifas eléctricas más caras. 19/01/2021

La bombona de butano vuelve al precio de hace un año al subir un 4,8% este 19 de enero: 13,30 euros. 19/01/2021

La presidenta y el secretario general de FACUA se reúnen con Teresa Ribera. 20/01/2021

El Gobierno atiende la petición de FACUA e incorpora la figura amplia del consumidor vulnerable. 21/01/2021

Denunciadas las 6 aerolíneas del grupo IAG por no tener teléfonos gratuitos de atención al consumidor. 21/01/2021

Tras el requerimiento de Rubén Sánchez a Eduardo Inda, Okdiario publica una rectificación sobre otro bulo. 22/01/2021

FACUA denuncia a Línea Directa por no disponer de líneas gratuitas para la atención a los consumidores. 25/01/2021

11.000 euros: Tras la denuncia de FACUA, inician proceso sancionador a Okdiario por infracción grave. 25/01/2021

Teatro Barceló borra de Twitter el cartel de una "fiesta" con una imagen de su público sin mascarillas. 26/01/2021

Rubén Sánchez y el propietario de Teatro Barceló en 'Las cosas claras' de TVE. 26/01/2021

Tarragona, San Sebastián y Vitoria, ciudades con las tarifas de taxi más caras por tercer año consecutivo. 27/01/2021

Rubén Sánchez: "La Comunidad de Madrid debería clausurar ya Teatro Barceló por incumplir las medidas". 27/01/2021

FACUA insta a Renfe a cumplir la ley: todos sus teléfonos de atención al consumidor deben ser gratuitos. 11/02/2021

Rubén Sánchez: "Si las apps de taxis ofreciesen precios máximos, competirían mejor con Uber y Cabify". 28/01/2021

FACUA aconseja huir del mercado libre eléctrico: las tarifas son hasta un 51% más caras que el PVPC. 12/02/2021

Feníe, Repsol y Lucera tienen las tarifas más caras de gas natural, según el último análisis de FACUA. 29/01/2021

FACUA denuncia a Movistar y Vodafone por subir sus tarifas sin "motivos válidos", como establece la ley. 15/02/2021

La subida interanual del kWh de electricidad en enero ha sido del 26%. 31/01/2021

FACUA denuncia a cuatro famosos y dos webs por publicidad ilícita de supuestos blanqueadores dentales. 17/02/2021

Febrero:

Naturgy, Cepsa y Repsol, multadas tras las denuncias de FACUA por no incluir los impuestos en sus ofertas. 02/02/2021

Rubén Sánchez: "Ya está bien de hacer caja tomando el pelo a la gente en las redes". 17/02/2021

¿Alojamiento cancelado por la pandemia? Las plataformas como Airbnb tienen que devolver el dinero. 05/02/2021

La AEPD investiga a Seguí, Ndongo y Perdiguero por difundir audios de una niña víctima de abusos sexuales. 19/02/2021

FACUA denuncia ante Consumo publicidad encubierta de apuestas en cuentas de Instagram de 'influencers'. 08/02/2021

La cuota fija del gas natural se infla hasta un 76% en el mercado libre frente a la tarifa regulada TUR. 19/02/2021

Cataluña impone una ridícula multa de 3.000 euros a Holaruz por no incluir impuestos en sus ofertas. 08/02/2021

Rubén Sánchez: "Los famosos tienen prohibido publicitar productos con una pretendida finalidad sanitaria". 19/02/2021

FACUA urge a Transición Ecológica una reforma del bono social tras el fin de las prórrogas automáticas. 09/02/2021

Fallece Eugenio R. Balari, uno de los impulsores de la legislación de protección al consumidor en Cuba. 22/02/2021

EnergyGO: FACUA denuncia a la eléctrica de Yoigo por ocultar sus tarifas y publicidad engañosa. 10/02/2021

Ley de vivienda: FACUA reclama que la comisión de las inmobiliarias la pague el vendedor o arrendador. 22/02/2021

FACUA logra en los tribunales que Wizink devuelva a un usuario 18.000 euros de intereses usureros. 10/02/2021

FACUA reclama al ministro Ábalos que cumpla su compromiso de regular los precios máximos del alquiler. 23/02/2021

FACUA denuncia a Securitas Direct: sigue manteniendo un 902 para atención al consumidor. 24/02/2021

Gymtix: FACUA denuncia en Sanidad y Consumo unos leggings que prometen "hasta un 93% menos de celulitis". 24/02/2021

FACUA se suma a 50 organizaciones en una Iniciativa por una ley que garantice el derecho a la vivienda. 25/02/2021

Marzo:

El kWh de electricidad experimenta una bajada interanual del 5,4% en febrero. 02/03/2021

FACUA critica las ridículas multas que impone el Banco de España a los bancos que cometen infracciones. 03/03/2021

Tras la denuncia de FACUA, Baleares abre expediente sancionador a Ryanair por cobrar el equipaje de mano. 03/03/2021

FACUA compara 99 tarifas de móviles con llamadas ilimitadas: diferencias de hasta el 103%. 04/03/2021

FACUA denuncia a Yves Rocher por su teléfono de atención al cliente 902. 04/03/2021

FACUA denuncia a la eléctrica Bulb por publicitar sus precios sin incluir los impuestos. 04/03/2021

FACUA denuncia a Conforama por prácticas abusivas en su servicio de garantía y devoluciones. 05/03/2021

Se buscan compradores para los bienes embargados a Magrudis. 05/03/2021

Ya puedes votar a los nominados a El Peor (y más Machista) Anuncio del Año. 08/03/2021

Tras la denuncia de FACUA y el expediente de Baleares, Okdiario deja de publicitar sus tarifas sin IVA. 08/03/2021

FACUA denuncia a la eléctrica Podo por publicitar sus tarifas sin incluir impuestos. 10/03/2021

FACUA denuncia a tres famosas y una web por anunciar unos leggings que presentan como anticelulíticos. 11/03/2021

Tras la bajada del PVPC, las tarifas eléctricas se disparan en el mercado libre: hasta un 62% más caras. 12/03/2021

FACUA celebra el Día Mundial de los Derechos de los Consumidores con un ciclo de charlas 'online'. 15/08/2021

BBVA, Endesa, Vodafone y Vueling, nominadas en la 11ª edición de los premios a La Peor Empresa del Año. 15/08/2021

La Cumbre Social Estatal reclama políticas eficaces de protección a los consumidores. 15/08/2021

Un problema informático hace que Endesa deje de facturar varios meses a 150.000 clientes. 16/03/2021

Anunciadas por famosas: las webs de las mallas denunciadas por FACUA eliminan alusiones a la celulitis. 16/03/2021

Rubén Sánchez: "Deben devolvernos el importe de las reservas para Semana Santa que no disfrutemos". 17/03/2021

FACUA considera muy grave que el PSOE incumpla el compromiso de regular precios máximos en los alquileres. 17/03/2021

Rubén Sánchez: "Han aumentado los correos y SMS de estafadores que simulan informar sobre un pedido". 17/03/2021

FACUA pide a Consumo que prohíba el acceso de los menores de edad a las cajas de botín de los videojuegos. 18/03/2021

La bombona de butano vuelve a subir un 4,9% en marzo y se sitúa en los 13,96 euros. 18/03/2021

"En 10 días he perdido 6 kilos": FACUA denuncia a Fani Carbajo y Slimwomen por publicidad fraudulenta. 18/03/2021

Aerolíneas y empresas de turismo y ocio acapararon el 28% de las reclamaciones en FACUA. 19/03/2021

Rubén Sánchez: "Los fraudes han aumentado en la pandemia ante la pasividad de las autoridades". 19/03/2021

Rubén Sánchez: "Ábalos se está cubriendo de gloria con las políticas que nos afectan como consumidores". 19/03/2021

Los consumidores otorgan a la Junta de Andalucía el premio a El Peor (y más machista) Anuncio de 2020. 22/03/2021

Tras la denuncia de FACUA, multan a Endesa con 17.500 euros por no incluir los impuestos en sus ofertas. 22/03/2021

FACUA lleva más de un año reclamando a Garzón una auditoría sobre las asociaciones de consumidores. 22/03/2021

Eduardo Inda y Okdiario, condenados de nuevo por no rectificar un bulo sobre Rubén Sánchez. 23/03/2021

FACUA critica que el Ministerio de Consumo siga sin tomar medidas ante la venta de iPhone sin cargador. 25/03/2021

El recibo de gas natural en el mercado libre se infla hasta un 26% con respecto a la tarifa regulada TUR. 26/03/2021

FACUA recomienda a los afectados por la supuesta estafa de Costomóvil denunciar ante Policía o juzgados. 26/03/2021

La AEPD confirma la multa de 6 millones impuesta a Caixabank tras la denuncia de FACUA y un particular. 26/03/2021

Naturhouse, multada tras la denuncia de FACUA por prometer la pérdida de "2 kg en 2 días". 29/03/2021

Endesa, elegida por los consumidores como La Peor Empresa del Año. 30/03/2021

Sentencia pionera: Javier Negre, condenado a rectificar bulos sobre Rubén Sánchez en 6 medios digitales. 31/03/2021

Marzo finaliza con una subida interanual del 26,5% en el precio del kilovatio hora de electricidad. 31/03/2021

Rubén Sánchez comenta la condena contra Javier Negre en 'Todo es mentira'. 31/03/2021

Abril:

Javier Negre cumple su condena y difunde en 6 medios la rectificación de los bulos sobre Rubén Sánchez. 04/04/2021

Las ofertas del mercado libre eléctrico inflan la factura mensual del usuario medio hasta 16 euros. 06/04/2021

De venta en Primor: FACUA pide retirar el maquillaje Sugar Daddy de Krash por blanquear la prostitución. 07/04/2021

FACUA compara más de 100 tarifas de móvil con llamadas ilimitadas: diferencias de hasta el 176%. 07/04/2021

Tras la denuncia de FACUA, la eléctrica Bulb corrige su publicidad y anuncia sus tarifas con impuestos. 08/04/2021

Tras la denuncia de FACUA por blanquear la prostitución, Krash Kosmetics retira su maquillaje Sugar Daddy. 09/04/2021

"Ayuda a quemar grasa": FACUA denuncia a Noemí Salazar y SweetyShop por publicidad engañosa de un espray. 12/04/2021

Las denuncias de FACUA y decenas de usuarios ante la AEPD derivan en 8,1 millones en multas a Vodafone. 13/04/2021

La Cumbre Social Estatal organiza un debate sobre los retos educativos. 14/04/2021

FACUA advierte de que las eléctricas no pueden cobrar las facturas enviadas con más de un año de retraso. 15/04/2021

El Movimiento por la Vivienda exige la aprobación de una ley que garantice la vivienda digna. 15/04/2021

FACUA logra los primeros expedientes sancionadores a empresas por no sustituir sus líneas 902 y 901. 16/04/2021

FACUA celebra su 14ª Asamblea General. 16/04/2021

FACUA cumple 40 años de lucha contra los abusos de empresas y gobiernos. 17/04/2021

FACUA considera prematuro que los vacunados puedan moverse libremente dadas las advertencias de la OMS. 21/04/2021

La Cumbre Social Estatal reclama un modelo educativo para el siglo XXI. 22/04/2021

Lindy: FACUA denuncia unos leggings que se atribuyen el efecto milagroso de quemar grasa "sin hacer nada". 26/04/2021

Expediente sancionador a Caser Seguros, denunciada por FACUA por no facilitar teléfonos gratuitos. 26/04/2021

Todas las ofertas de gas analizadas por FACUA, más caras que la regulada TUR: el kWh sube hasta un 26%. 27/04/2021

La Cumbre Social Estatal organiza un debate sobre la situación de la vivienda. 27/04/2021

Una tienda online vende camisetas con Pablo Iglesias en una diana y con la frase "se busca vivo o muerto". 28/04/2021

FACUA participa en un seminario sobre consumo responsable de la Universidad de Castilla-La Mancha. 28/04/2021

Rubén Sánchez: "El odio que siembra la ultraderecha puede tener efectos nefastos para nuestra democracia". 28/04/2021

Rubén Sánchez en 'Todo es mentira': "La ultraderecha siembra el odio y hace negocio con él". 28/04/2021

Tras la denuncia de FACUA, abren expediente sancionador a EnergyGO por anunciar sus tarifas sin impuestos. 29/04/2021

Abril finaliza con la mayor subida de la historia en el recibo de la luz: un 46% para el usuario medio. 30/04/2021

Mayo:

FACUA participa en unas jornadas online sobre consumo de la Comisión Europea y el Ministerio de Consumo. 03/05/2021

SweetyShop: FACUA denuncia unas cremas a las que atribuyen propiedades adelgazantes y antiinflamatorias. 03/05/2021

FACUA alerta de una estafa que suplanta a teleoperadores de Vodafone para robar datos de sus víctimas. 03/05/2021

Rubén Sánchez: "El tipo que vende camisetas con Iglesias en una diana ha borrado sus fotos de las redes". 03/05/2021

Rubén Sánchez: "La subida interanual de la luz en abril supone 7 euros por cada 100 kWh de consumo". 04/05/2021

La Cumbre Social Estatal reclama una nueva ley que garantice el derecho a la vivienda. 05/05/2021

FACUA rechaza el peaje que plantea el Gobierno para todas las carreteras estatales y regionales. 06/05/2021

Imputada una persona por suplantar la identidad y acceder a comunicaciones privadas de Rubén Sánchez. 07/05/2021

La AEPD resuelve la denuncia de FACUA: la web de Alvisé Pérez cometió 2 infracciones muy graves y 1 grave. 10/05/2021

FACUA denuncia por publicidad engañosa a una agencia que oferta un viaje a Rusia para vacunarse. 11/05/2021

Repsol y Naturgy, las compañías con el gas natural más caro en el último análisis de FACUA. 14/05/2021

El fundador de FACUA, Paco Sánchez Legrán, recibirá la Medalla de Sevilla. 17/05/2021

Javier Negre, condenado de nuevo a rectificar bulos sobre Rubén Sánchez #NegreCondena2. 17/05/2021

FACUA sigue desaconsejando contratar la luz en el mercado libre pese al tarifazo del último mes. 18/05/2021

Se buscan compradores para los vehículos embargados a Magrudis. 18/05/2021

Rubén Sánchez: "Aunque la tarifa semirregulada suba, huyamos de las ofertas con trampa de las eléctricas". 19/05/2021

Rubén Sánchez: "Hay que llevar a los tribunales una y otra vez a los difusores de bulos". 19/05/2021

Un fallo informático en Endesa provoca que lleve 9 meses sin emitir cientos de miles de facturas. 20/05/2021

FACUA pide al Gobierno que reduzca los impuestos a la factura eléctrica de las familias. 20/05/2021

FACUA participa en un coloquio 'online' sobre tabaquismo y protección de la salud. 20/05/2021

Imponer la compra de más de una entrada para ir a espectáculos es abusivo, advierte FACUA. 21/05/2021

Una web que simula ser oficial insta a llamar a un 807 para renovar el DNI. 24/05/2021

Rubén Sánchez: "Las nuevas tarifas eléctricas son una denigrante falta de respeto a los consumidores". 25/05/2021

Pedir a los usuarios que desplacen el consumo eléctrico a la madrugada es denigrante, denuncia FACUA. 27/05/2021

Simulaba ser oficial: tras la denuncia, modifican la web que insta a llamar a un 807 para renovar el DNI. 27/05/2021

Rubén Sánchez: "la luz será casi un 2.000% más cara en horario punta que en valle". 27/05/2021

Tras la denuncia de FACUA, abren expediente sancionador a Securitas Direct por su línea 902. 28/05/2021

El fundador de FACUA, Paco Sánchez Legrán, recibe la Medalla de Sevilla. 30/05/2021

El mayo más caro de la historia: subida interanual del 45,4% en el recibo de la luz del usuario medio. 31/05/2021

Fundador de FACUA: Paco Sánchez Legrán recibe la Medalla de Sevilla. 31/05/2021

Junio:

Las nuevas tarifas se estrenan con un mínimo de 15 céntimos/kWh en hora valle y un máximo de 32 en punta. 01/06/2021

La Cumbre Social Estatal analiza la situación y los retos a los que se enfrentan los Servicios Sociales. 01/06/2021

Rubén Sánchez: "¿Ahorrar te será más fácil? La campaña del Gobierno sobre la luz es una desfachatez". 01/06/2021

FACUA alerta de la orden de retirada de la correa de escalada Simond Vitalink vendida en Decathlon. 02/06/2021

Si las eléctricas mantienen las tarifas del 1 de junio, este mes tendrá el recibo más caro de la historia. 02/06/2021

FACUA alerta de una nueva campaña de 'phishing' que suplanta a Rolex para recabar datos de los usuarios. 07/06/2021

Luz: el recibo mensual del usuario medio se dispara un 44% interanual en los primeros 7 días de junio. 07/06/2021

Eurocopa 2020 en Sevilla: FACUA advierte de que los usuarios no tienen por qué pagar las pruebas de Covid. 09/06/2021

Rubén Sánchez: "Si el Gobierno no lo para, tendremos una de las facturas de luz más caras de la historia". 09/06/2021

Rubén Sánchez: "La presidenta de la CNMC responsabiliza al usuario del aumento de su factura eléctrica". 09/06/2021

Luz: Belarra atiende la reivindicación de FACUA y pide a la CNMC que adelante el periodo valle a las 22h. 09/06/2021

La Junta desmiente a la UEFA y advierte de que no es necesaria una prueba de Covid para ir a la Euro 2020. 10/06/2021

FACUA denuncia a Platanomelón y Shopify ante la AEPD por una filtración masiva de datos de sus clientes. 10/06/2021

FACUA reclama al Gobierno que articule un mecanismo de resolución de conflictos para el sector eléctrico. 11/06/2021

FACUA y su Fundación se suman a la ayuda solidaria de material sanitario a Cuba. 14/06/2021

Orden de detención para la investigada por suplantar y acceder a comunicaciones privadas de Rubén Sánchez. 14/06/2021

Casi 28 euros de subida interanual en la factura eléctrica del usuario medio en la primera mitad de junio. 15/06/2021

Rubén Sánchez: "Los tramos horarios han agravado aún más las brutales subidas de las eléctricas". 15/06/2021

FACUA advierte de que la carestía de la luz no se resuelve eliminando impuestos a las eléctricas. 16/06/2021

Rubén Sánchez: "Eliminar el impuesto a la generación eléctrica supone poco más de lo que cuesta un café". 16/06/2021

FACUA advierte que no se puede cobrar al consumidor el cambio de contador del gas ni en caso de fraude. 17/06/2021

FACUA reclama un bono social que suponga al menos un 50% de descuento en las facturas de luz, gas y agua. 17/06/2021

Alquileres: FACUA critica que el PSOE se niegue a aprobar una ley que permita bajar los precios. 17/06/2021

FACUA advierte que las telecomunicaciones no pueden negar al usuario la entrega del contrato previa a su firma. 17/06/2021

FACUA pide la retirada de dos bebidas de Ballantine's y Beefeater presentadas engañosamente como "light". 18/06/2021

Rubén Sánchez: "La CNMC debe investigar a las eléctricas y no dar consejitos sobre planchar de madrugada". 18/06/2021

Tras la denuncia de FACUA, abren expediente sancionador a Celeritas por su línea 902. 18/06/2021

La factura de la luz de junio ya es la más cara de la historia con los precios de las 3 primeras semanas. 21/06/2021

Tras la reclamación de FACUA, la AEPD elimina su línea 901 para atención a los usuarios. 21/06/2021

FACUA rechaza que se perdone a las eléctricas el impuesto a la generación y que sólo baje el IVA 6 meses. 22/06/2021

FACUA publica su 'Memoria 2020' con el balance de actuaciones y sus cuentas anuales. 23/06/2021

Erotización de la infancia: FACUA pide la retirada de unos bikinis con relleno para niñas de 5 años. 23/06/2021

Los afectados por el cambio de cartel del Big Sound Festival pueden pedir el reembolso, advierte FACUA. 23/06/2021

Rubén Sánchez: "Es lamentable que el PSOE se niegue a bajar el IVA de la luz de forma permanente". 23/06/2021

Tras bajar el IVA, la factura de la luz tendría una subida interanual del 33% para el usuario medio. 24/06/2021

FACUA pide a Garzón la prohibición por defecto de los "pagos a terceros" en las facturas telefónicas. 25/06/2021

FACUA denuncia a Securitas Direct por mantener un 902 en las placas informativas de las viviendas. 25/06/2021

FACUA reclama a Wetaca que aclare qué problema le ha llevado a pedir a sus clientes que tiren su comida. 25/06/2021

FACUA muestra su satisfacción por la entrada en vigor de la ley de la eutanasia este 25 de junio. 25/06/2021

Expediente sancionador a Santa Lucía por no disponer de una línea de atención al consumidor gratuita. 28/06/2021

Julio:

El Gobierno aprueba una subida interanual de hasta el 7,3% en el kWh de gas natural. 01/07/2021

Los consumidores pagaremos este 2 de julio la luz más cara de la historia. 02/07/2021

FACUA urge al Gobierno a transponer la directiva europea que prohíbe plásticos de un solo uso en la UE. 05/07/2021

El 15 de julio, FACUA convoca concentraciones en toda España contra el tarifazo eléctrico. 06/07/2021

FACUA pide que se investigue a DIA por vender ibéricos que tenían los certificados falsificados. 06/07/2021

Spiriman, condenado en costas tras demandar a Rubén Sánchez por publicar información veraz y contrastada. 08/07/2021

Repsol, la compañía con el gas natural más caro en el último análisis de FACUA. 09/07/2021

FACUA recuerda al Gobierno que su Plan España 2050 recoge la reducción del consumo de carne. 09/07/2021

Calviño pretende eliminar la prohibición de que las telecos suban tarifas sin motivos válidos. 13/07/2021

La PAH, APE y Sindicato de Inquilinos se unen a FACUA en las movilizaciones contra el tarifazo eléctrico. 13/07/2021

Iberdrola tiene la oferta de luz con discriminación horaria más cara en el último análisis de FACUA. 14/07/2021

Rubén Sánchez: "El tarifazo eléctrico va a ser aún más duro en julio y el Gobierno sigue sin reaccionar". 14/07/2021

Primera quincena de julio: la subida interanual del recibo de la luz del usuario medio alcanza el 35%. 15/07/2021

Rubén Sánchez: "Hay que movilizarse para contestar a esta subida tan brutal de las tarifas eléctricas". 15/07/2021

Camisetas con Pablo Iglesias en una diana: un juez investiga la web ultraderechista denunciada por FACUA. 16/07/2021

Movilizaciones convocadas por FACUA en 46 ciudades contra el tarifazo eléctrico. 16/07/2021

Consumo destina 2,9 millones a proyectos de asociaciones de consumidores. 16/07/2021

FACUA y su Fundación reciben la visita del rector de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla. 16/07/2021

Rubén Sánchez: "Todo apunta a que la luz va a subir aún más y el Gobierno sigue sin anunciar medidas". 16/07/2021

La luz alcanza este lunes el tercer precio más alto de la historia: 98,80 euros el megavatio hora. 19/07/2021

FACUA reclama a la Aesan que aclare qué helados ha ordenado retirar por presencia de óxido de etileno. 19/07/2021

La bombona de butano sube en julio un 10,1% y alcanza los 15,37 euros. 20/07/2021

Garzón cumple la reivindicación de FACUA y asumirá competencias para multar fraudes masivos. 20/07/2021

El precio de la luz bate todos los récords y se situará este miércoles en 106,57 euros el megavatio hora. 20/07/2021

CTCs: FACUA inicia acciones judiciales para reclamar que las eléctricas devuelvan hasta 2.800 millones. 20/07/2021

Rubén Sánchez: "La luz alcanza el precio más alto de la historia y el Gobierno aún no anuncia medidas". 20/07/2021

21 días de julio: la subida interanual de la factura eléctrica del usuario medio supera ya los 22 euros. 21/07/2021

Rubén Sánchez: "La pasividad del Gobierno ante el tarifazo eléctrico es lamentable y decepcionante". 21/07/2021

El secretario general de FACUA habla en 'La hora de la 1' de estafas en internet y las tarifas eléctricas. 21/07/2021

Hasta un 167% de diferencia en las tarifas de las ITV de los turismos según la comunidad autónoma. 22/07/2021

FACUA critica que Aesan siga sin publicar los helados contaminados con el cancerígeno óxido de etileno. 22/07/2021

Mars retira varios lotes de helados M&M's, Snickers y Twix por presencia de óxido de etileno. 23/07/2021

Al menos 46 variedades de helados de Nestlé están afectadas por la contaminación con óxido de etileno. 26/07/2021

Al menos 4 helados de la marca IFA Eliges se suman a la alerta por la contaminación con óxido de etileno. 27/07/2021

Las tarifas de gas natural en el mercado libre inflan el kWh hasta un 44% frente a la regulada TUR. 27/07/2021

Cuatro lotes de flan de vainilla La Fageda se suman a la alerta alimentaria por óxido de etileno. 28/07/2021

Mercadona paga una multa de 2,5 millones por el sistema de reconocimiento facial denunciado por FACUA. 29/07/2021

FACUA insta a Bruselas a exigir más transparencia al sector de hoteles y vuelos en sus precios 'online'. 30/07/2021

Agosto:

La factura eléctrica del usuario medio sube en julio un 36,2%: casi 23 euros más que hace un año. 02/08/2021

Banca, telecomunicaciones, sanidad y energía, lo más denunciado en FACUA en el primer semestre de 2021. 03/08/2021

La Aemps emite una alerta de control de mercado sobre Mascarillas Béjar. 03/08/2021

- Irregularidades en sus nuevas facturas: FACUA denuncia a Endesa, Iberdrola y Naturgy ante la CNMC. 04/08/2021
- La factura del suministro de agua varía hasta un 479% según un estudio de FACUA en 57 ciudades. 05/08/2021
- 'Veteyasanchez': Protección de Datos multa a una tienda 'online' denunciada por FACUA. 05/08/2021
- FACUA accede a otra lista de helados Nestlé con óxido de etileno: el fabricante se niega a darla completa. 06/08/2021
- El precio de la luz alcanza el máximo histórico y se sitúa este lunes en 106,74 euros el megavatio hora. 09/08/2021
- 7 de cada 10 aerolíneas se saltan la ley obligando a llamar a teléfonos de atención al consumidor de pago. 10/08/2021
- FACUA critica que el Ayuntamiento canario de Tegui lance una campaña antihumos junto a una tabacalera. 10/08/2021
- FACUA difunde una tercera lista con más lotes de 14 variedades de helados Nestlé con óxido de etileno. 11/08/2021
- #Las10deFACUA: reivindicaciones al Gobierno para bajar las tarifas y frenar los abusos de las eléctricas. 12/08/2021
- FACUA pide a la CNMC que investigue la drástica reducción del agua de embalses explotados por Iberdrola. 13/08/2021
- 92 euros: la factura eléctrica del usuario medio bate todos los récords en la primera quincena de agosto. 17/08/2021
- 29 variedades de helados marca Carrefour, afectados por la contaminación con óxido de etileno. 18/08/2021
- Un fallo en la web y la app de Endesa Energía XXI provoca errores en los cambios en la potencia de la luz. 23/08/2021
- FACUA reclama a la CNMC que aclare qué eléctricas han inflado ilegalmente el precio de la energía. 25/08/2021
- FACUA reclama la creación de una Comisión de Investigación en el Congreso sobre las tarifas eléctricas. 26/08/2021
- FACUA denuncia a las principales telecos por sus penalizaciones por no devolver los 'routers'. 27/08/2021
- FACUA pide que se garanticen los derechos de los usuarios tras el cierre de Alitalia. 27/08/2021
- Rubén Sánchez: "Es escandaloso que la CNMC oculte qué eléctricas han subido fraudulentamente sus tarifas". 27/08/2021
- Más productos con óxido de etileno: Decathlon anuncia la retirada de 5 cápsulas y barritas energéticas. 30/08/2021
- FACUA espera que Consumo esté vigilante ante la publicidad del juego tras las nuevas restricciones. 30/08/2021
- Rubén Sánchez: "Agosto finaliza con ocho récords históricos en el precio diario de la luz". 30/08/2021
- Agosto finaliza con la factura de la luz más cara de la historia: 93,10 euros para el usuario medio. 31/08/2021

Rubén Sánchez: "El PSOE está dejando muy claro que no quiere enfrentarse al oligopolio eléctrico". 31/08/2021

Desmontando el cuento de que el Gobierno no puede bajar la luz, en 2 minutos. 31/08/2021

Septiembre:

FACUA denuncia a Live Nation por dificultar el reembolso de las entradas de la gira de Extremoduro. 02/09/2021

Fraudes masivos: el Ministerio de Consumo deja sin respuesta 9 de cada 10 denuncias presentadas por FACUA. 03/09/2021

FACUA considera insuficiente la ampliación a diciembre de la devolución de las entradas de Extremoduro. 03/09/2021

Rubén Sánchez: "Ya está bien de excusas, el Gobierno puede bajar las tarifas eléctricas". 03/09/2021

Rubén Sánchez: "Queremos saber qué medidas lleva a cabo el Ministerio de Consumo tras nuestras denuncias". 03/09/2021

Sánchez criticó a Rajoy por las tarifas eléctricas que ahora se compromete a igualar. 06/09/2021

Nueva denuncia a Live Nation: no informa del reembolso de las entradas de Perturbator y The Black Crowes. 06/09/2021

105 euros: la factura eléctrica mensual del usuario medio, disparada en los primeros 7 días de septiembre. 07/09/2021

Las tarifas de gas natural en el mercado libre inflan el kWh hasta un 66% frente a la regulada TUR. 07/09/2021

Competencia se niega a multar a Iberdrola pese a constatar que dio de alta a un usuario fraudulentamente. 08/09/2021

El Consejo de Ministros aprueba el registro de comunicaciones de servicios de alquiler de VTC. 08/09/2021

La mayoría de las suministradoras de agua incumplen la ley que obliga a tener teléfonos gratuitos. 09/09/2021

FACUA no ha solicitado la medida que anuncia Ribera como "petición de las asociaciones de consumidores". 10/09/2021

Rubén Sánchez: "Sobran razones para que el Gobierno ponga límites a los precios del alquiler". 10/09/2021

Rubén Sánchez: "El Gobierno no tiene que pedir empatía ni negociar con las eléctricas, sino usar el BOE". 10/09/2021

Luz: FACUA pide al Gobierno que proteja a los consumidores vulnerables con descuentos del 50, 70 y 100%. 13/09/2021

FACUA reclama a las CCAA que sancionen a las inmobiliarias que elaboran contratos de alquiler abusivos. 13/09/2021

La subida interanual del kilovatio hora de electricidad alcanza ya el 100%, advierte FACUA. 14/09/2021

El secretario general de FACUA valora las medidas sobre el sector energético anunciadas por Sánchez. 14/09/2021

Rubén Sánchez: "El Gobierno ha aprobado medidas de gran calado político sobre el sector eléctrico". 15/09/2021

Rubén Sánchez: "Los consumidores no podemos admitir chantajes de un oligopolio" #AdiósOligopolio. 16/09/2021

FACUA alerta de la entrada en concurso de acreedores de la agencia de viajes Tierra Sinaí. 17/09/2021

La bombona de butano continúa subiendo en septiembre y se sitúa en los 16,13 euros. 20/09/2021

Estas son las 10 ONG españolas con más seguidores en Twitter en 2021. 21/09/2021

La factura eléctrica modera su subida, pero alcanza el 53% interanual en lo que va de septiembre. 21/09/2021

Un diputado de Vox inventa vínculos de Rubén Sánchez con el terrorismo y lo pone en la diana. 23/09/2021

La nueva factura regulada oculta el precio del kWh y favorece las ofertas engañosas del mercado libre. 23/09/2021

FACUA alerta de una nueva estafa por WhatsApp y Bizum que busca robar 50 euros a las víctimas. 23/09/2021

Rubén Sánchez: "La nueva factura eléctrica regulada por el Gobierno oculta el precio medio del kWh". 23/09/2021

Rubén Sánchez: "El Gobierno debe acometer más medidas para bajar las infladísimas tarifas de la luz". 23/09/2021

FACUA se suma a las movilizaciones por el clima de este viernes 24 de septiembre. 23/09/2021

Millones de facturas eléctricas llevan meses sin emitirse: FACUA pide a la CNMC una investigación. 24/09/2021

FACUA alerta de la retirada de unas pulseras de TEDI por sus elevados niveles de cadmio. 24/09/2021

El Supremo desestima el recurso de FACUA y confirma el traslado del caso Volkswagen a Alemania. 24/09/2021

Rubén Sánchez: "La banca no puede subir comisiones si el contrato no expone causas válidas para hacerlo". 24/09/2021

FACUA se suma al manifiesto por una Ley Integral del Amianto para lograr su eliminación. 27/09/2021

Nuevos productos con óxido de etileno: Alvalle anuncia la retirada de tres lotes de sus gazpachos. 29/09/2021

Wizink, condenado a indemnizar a un usuario por incluirlo como moroso en un fichero del Banco de España. 29/09/2021

Rubén Sánchez: "Hay que garantizar atención psicológica para los afectados del volcán de La Palma". 29/09/2021

"Entidades sociales registran en el Congreso la Ley de Garantía del Derecho a la Vivienda Digna y Adecuada". 30/09/2021

Las medidas del Gobierno no evitan que septiembre acabe con la factura de la luz más cara de la historia. 30/09/2021

Rubén Sánchez: "Ribera demuestra muy poca empatía al decir que la factura está razonablemente controlada". 30/09/2021

Octubre:

Año y medio después, 16 aerolíneas dicen que devolverán el importe de los vuelos cancelados por la Covid. 01/10/2021

FACUA denuncia a un restaurante de Bilbao por impedir el acceso a menores. 01/10/2021

FACUA reclama asistencia psicológica continuada en el tiempo para los afectados del volcán de La Palma. 01/10/2021

Rubén Sánchez: "Reclamamos al Gobierno que imponga un descuento del 50% en la factura eléctrica 6 meses". 01/10/2021

FACUA reclama al Gobierno que imponga durante 6 meses un descuento del 50% en la factura eléctrica PVPC. 04/10/2021

Rubén Sánchez: "Tras el chantaje, Iberdrola quiere humillar al Gobierno con una atípica puerta giratoria". 04/10/2021

El acuerdo para la ley de vivienda trae elementos positivos pero también otros que dejan mucho que desear. 05/10/2021

Rubén Sánchez: "Comunidades y ayuntamientos tendrán que retratarse con la nueva ley de vivienda". 05/10/2021

FACUA denuncia a Lenovo por no entregar portátiles que vendió en su web con un descuento de 94 euros. 06/10/2021

FACUA denuncia a Podo por subir sus tarifas pese a comprometerse a mantenerlas durante un año. 08/10/2021

FACUA valora positivamente las medidas de urgencia destinadas a los afectados del volcán de La Palma. 08/10/2021

Rubén Sánchez: "El presidente no cumplirá su compromiso de igualar las tarifas de la luz de 2018". 13/10/2021

FACUA denuncia al hotel alicantino Vivood por impedir el acceso a menores de 16 años. 13/10/2021

Tras la actuación de FACUA, Aguas de Teruel modifica su web y añade teléfonos de atención gratuitos. 14/10/2021

La factura eléctrica acumula una subida del 12% con respecto a 2018, el año que Sánchez promete igualar. 15/10/2021

Las tarifas de gas natural en el mercado libre son hasta un 103% más caras que las reguladas TUR. 15/10/2021

Banca: FACUA pide a Garzón y Calviño que prohíban las comisiones a usuarios vulnerables por sacar dinero. 19/10/2021

FACUA considera lamentable que el Gobierno siga adelante con la implantación de peajes en las autovías. 20/10/2021

Rubén Sánchez: "El Gobierno debe ser empático y atender las reivindicaciones de las víctimas de la colza". 20/10/2021

La mitad de las grandes compañías de mensajería analizadas por FACUA no ofrecen teléfonos gratuitos. 22/10/2021

Rubén Sánchez: "Ribera sigue pidiendo empatía a las eléctricas en lugar de cumplir sus compromisos". 22/10/2021

FACUA se suma a la manifestación contra la subida de la luz del próximo 28 de octubre en Madrid. 27/10/2021

¿Has pagado el impuesto de plusvalía? FACUA te ayuda a reclamar. 28/10/2021

FACUA considera crucial la norma que regulará la publicidad de alimentos y bebidas dirigida a menores. 28/10/2021

La suministradora de agua de Toledo añade un teléfono gratuito en su web y facturas tras denunciar FACUA. 29/10/2021

FACUA exige controles exhaustivos en las fiestas de Halloween para garantizar las medidas sanitarias. 29/10/2021

FACUA denuncia a 13 entidades bancarias por no facilitar teléfonos gratuitos de atención al consumidor. 29/10/2021

FACUA participa en las II Jornadas Internacionales de Arbitraje de Consumo. 29/10/2021

FACUA considera absolutamente insuficientes las medidas coyunturales del Gobierno sobre el bono social. 29/10/2021

Noviembre:

La subida interanual de la factura eléctrica de octubre alcanza el 87%, según el análisis de FACUA. 2/11/2021

Consumo asume una reivindicación histórica de FACUA y podrá sancionar fraudes masivos. 2/11/2021

FACUA denuncia a Netflix: la subida de precio de sus planes vulnera la legislación de consumo. 04/11/2021

FACUA lanza una campaña en las calles de 16 ciudades contra los abusos del sector energético. 04/11/2021

FACUA participa en un curso sobre publicidad y derechos de los consumidores del Gobierno de Baleares. 04/11/2021

FACUA insta a Patrimonio Nacional a sustituir las líneas 902 que mantiene para la compra de entradas. 04/11/2021

9 de cada 10 aseguradoras analizadas por FACUA se saltan la ley que obliga a dar teléfonos gratuitos. 05/11/2021

FACUA advierte de que la nueva normativa de 'copyright' es un peligro para la libertad de expresión. 05/11/2021

El exlíder de Vox en Andalucía, Francisco Serrano, pierde la demanda que interpuso contra Rubén Sánchez. 08/11/2021

FACUA y la Fundación FACUA renuevan el convenio para regular su cooperación. 08/11/2021

El Gobierno se desentiende de tomar medidas regulatorias ante los fraudes a través de las líneas 118. 09/11/2021

Ryanair intentó evitar en tribunales que trascendiera que fue multada en 2017 por cancelaciones masivas. 09/11/2021

Rubén Sánchez: "El Ayuntamiento de Marbella está usando dinero público para fomentar la prostitución". 11/11/2021

Cuarta subida en lo que va de año: el butano incrementa su precio un 5% y alcanza los 16,92 euros. 15/11/2021

Cinco meses después, la CNMC investiga a las eléctricas por no emitir facturas o hacerlo con errores. 15/11/2021

FACUA considera absolutamente decepcionante el anteproyecto de ley de servicios de atención al cliente. 16/11/2021

La factura de la luz debería bajar más de un 60% lo que queda de año para cumplir la promesa de Sánchez. 16/11/2021

Carrefour anuncia la retirada de nuevos lotes de helado por contener óxido de etileno. 18/11/2021

9 de cada 10 entidades financieras analizadas por FACUA no facilitan teléfonos gratuitos. 19/11/2021

Rubén Sánchez: "El anteproyecto de ley de atención al cliente trae mucho humo y pocas novedades". 19/11/2021

Rubén Sánchez, XII premio Mónico Vicente. 22/11/2021

Baleares abre expediente sancionador a Volotea por no tener una línea de atención al consumidor gratuita. 22/11/2021

FACUA detecta diferencias de hasta un 246% en el viaje con bonobús en autobús urbano. 23/11/2021

El auto del TJUE dista mucho de cerrar el tema de las hipotecas IRPH a favor de la banca, advierte FACUA. 23/11/2021

Feníe, Lucera y Naturgy son las compañías con las ofertas más caras de gas natural. 24/11/2021

Los usuarios tienen derecho a abonar las facturas en tantos meses como las eléctricas se hayan retrasado. 25/11/2021

Black Fraude: el 86% de los consumidores cree que la gran mayoría de comercios ofertan falsos descuentos. 25/11/2021

La factura eléctrica de diciembre tendría que ser negativa para que Sánchez cumpliera su promesa. 30/11/2021

Cepa Ómicron: FACUA recuerda que los usuarios pueden exigir el reintegro de los vuelos cancelados. 30/11/2021

Diciembre:

Expediente sancionador a Fénix Directo por no disponer de una línea de atención al consumidor gratuita. 01/12/2021

FACUA alerta de una nueva estafa por Bizum en plataformas de compraventa. 07/12/2021

FACUA critica que el Gobierno autorice la venta de alimentos con la fecha de consumo preferente vencida. 09/12/2021

FACUA alerta del riesgo de incendio de los Hyundai Tucson por un fallo en el sistema ABS. 10/12/2021

FACUA considera positivo que el Gobierno plantee la prohibición de fumar en las terrazas. 10/12/2021

No tener las tarifas de gas natural reguladas por el Gobierno puede encarecer el recibo hasta un 95%. 14/12/2021

El Congreso debate si admite a trámite la propuesta de ley de vivienda de las entidades sociales. 14/12/2021

Rubén Sánchez: "Las eléctricas se forran aún más mientras el Gobierno únicamente baja impuestos". 15/12/2021

Récord en el precio de la luz en la primera quincena de diciembre: la factura mensual sería de 134 euros. 16/12/2021

Tarragona, San Sebastián y Vitoria, ciudades con las tarifas de taxi más caras. 20/12/2021

Tras la solicitud de FACUA, Patrimonio Nacional añade teléfonos geográficos para la compra de entradas. 21/12/2021

FACUA alerta de la retirada de un xilófono de madera vendido en Primark por riesgo de asfixia. 21/12/2021

¿Tienes Lotería de Navidad? FACUA te advierte de los fraudes que puedes sufrir. 21/12/2021

¿Vives de alquiler? Así puede impactar la subida del IPC en tu contrato. 22/12/2021

Sólo el 3% de las farmacias encuestadas por FACUA tienen existencias de test de antígenos. 23/12/2021

Los usuarios tienen derecho a recuperar el dinero de servicios que no puedan disfrutar por la Covid-19. 24/12/2021

FACUA denuncia a 48 comercializadoras de luz y gas por no ofrecer líneas gratuitas de atención al usuario. 24/12/2021

Brote de salmonelosis en asilos de Madrid: FACUA reclama que hagan pública la marca de las hamburguesas. 27/12/2021

Procesada la mujer investigada por suplantar y acceder a comunicaciones privadas de Rubén Sánchez. 27/12/2021

Copenhague, Londres y Berna, las capitales europeas con los precios de cine más altos. 28/12/2021

Baleares confirma una multa de 24.000 euros a Naturgy por publicitar sus tarifas sin impuestos. 28/12/2021

El Gobierno traslada de juzgados las demandas de consumidores en lugar de reforzar la vía extrajudicial. 29/12/2021

Sánchez incumple su promesa: la factura eléctrica del usuario medio en 2021, un 21% más cara que en 2018. 31/12/2021

Delegación territorial de Aragón

Febrero:

FACUA reclama a Sanidad de Aragón que tome medidas para solventar el colapso de su sistema sanitario. 01/02/2021

Junio:

FACUA insta a Sanidad de Aragón a aumentar el número de camas para salud mental de la comunidad. 07/06/2021

Pide cambiar la línea a su nueva casa... y Vodafone lo deja más de un mes sin internet. 09/06/2021

Noviembre:

FACUA pide al Gobierno de Aragón que dé marcha atrás en su decisión de no renovar a miles de sanitarios. 08/11/2021

BBVA Seguros rechazó indemnizar a una militar tras 5 accidentes: alegó que eran patologías degenerativas. 15/11/2021

Delegación territorial de Asturias

Febrero:

FACUA insta a Infraestructuras de Asturias a mejorar el estado de la red de carreteras del Principado. 09/02/2021

Mayo:

Nace FACUA Asturias. 07/05/2021

Delegación territorial de Baleares

Febrero:

Tras la denuncia de FACUA, Baleares investiga los supuestos blanqueadores dentales anunciados por famosos. 18/02/2021

Mayo:

Un concesionario abona 1.977 euros a un socio de FACUA: lo culpó de una avería para no asumir la garantía. 07/05/2021

Abren expediente sancionador a GLS, denunciada por FACUA por mantener un teléfono 902. 24/05/2021

Delegación territorial de Canarias

Marzo:

Tras la actuación de FACUA, Iberia indemniza con 1.500 euros a un usuario al que perdió la maleta. 22/03/2021

FACUA logra que BNP pague a una usuaria 10.000 euros de un crédito: incluía un seguro de incapacidad. 12/05/2021

Tras actuar FACUA, Ikea devuelve 800 euros a un usuario al que montó un sofá distinto al que compró. 21/05/2021

Septiembre:

Su banco admitió que le sustrajeron 3.400 euros... pero American Express siguió reclamándoselos. 10/09/2021

Su aseguradora le arregla una fuga en una tubería del baño... y le deja un agujero en la pared un año. 27/09/2021

Delegación territorial de Cantabria

Enero:

Costomóvil: 4 meses sin entregar el móvil ni devolver el dinero a un usuario... hasta que actuó FACUA. 14/01/2021

Mayo:

Suplantación: Cetelem reclamaba a una usuaria 4.500 euros de un crédito que abonó a otra persona. 05/05/2021

Delegación territorial de La Rioja

Enero:

El Corte Inglés devuelve a un socio de FACUA 1.552 euros de un viaje a Amsterdam cancelado por el Covid. 04/01/2021

Delegación territorial de Murcia

Marzo:

Tras la actuación de FACUA, Air France devuelve a 2 usuarios 1.100 euros de un vuelo cancelado por Covid. 16/03/2021

Delegación territorial de Navarra

Junio:

FACUA insta al Gobierno navarro a garantizar la seguridad de los peatones en el centro comercial Galaria. 09/06/2021

Septiembre:

Vodafone penalizó un usuario por cambiarse a otra compañía... pese a que la portabilidad nunca se realizó. 06/09/2021

ENTREVISTAS EN RADIO Y TELEVISIÓN

Durante el ejercicio 2021, FACUA ha atendido 232 entrevistas en diferentes radios (Cadena Ser, Onda Cero, RNE, Radio Intereconomía, EsRadio, Canal Sur Radio, Onda Local Andalucía, Catalunya Radio, Radio Vitoria, Radio Euskadi, Canal Extremadura Radio, Onda Madrid, RAC1, Cope, Radio Autónoma de Canarias, Canarias Radio, Onda Madrid, Radio Voz de Galicia, Radio Autónoma Gallega, ACN, Radio Popular de Bilbao, Radio Ecca Canarias, Radio San Vicente, Onda Fuenteventura, Onda Regional de Murcia, Radio Autónoma de Asturias, Radio Autónoma de Aragón, Onda Vasca...) y 347

entrevistas en televisiones (TVE, Canal Sur Tv, Cuatro, La Sexta, Antena 3, Telecinco, Telemadrid, Europa Press Tv, Europa Press Tv, Eitb, IB3, TV3, 7Tv, Canal Extremadura Tv, Xarxa Tv, Russia Today, La Xarxa, Negocios Tv, Castilla y León Tv, Castilla-La Mancha Tv,...).

Asimismo, se ha intervenido en 7 ocasiones en medios a través de la red Twitch (Maldita twitcheria, Pandemia Digital, Spanish Revolution) y Youtube (Es.Política).

RUEDAS DE PRENSA

13 de enero: Últimos datos sobre la subida de la tarifa eléctrica y las reivindicaciones de FACUA al Gobierno.

27 de enero: Resultados del estudio de tarifas de los taxis en 2020.

17 de febrero: Batería de denuncias presentadas por la asociación contra varios 'influencers' (colaboradores y concursantes de programas de televisión) por publicidad engañosa de productos relacionados con la salud de los consumidores.

8 de marzo: Nominados al Peor (y más Machista) Anuncio del Año 2020.

19 de marzo: Resultados del informe ¿Qué denuncian los consumidores?, con el balance de las consultas y reclamaciones tramitadas por la organización durante el último año.

30 de marzo: Resultados de las votaciones de los consumidores a la encuesta de FACUA *¿Cuál ha sido La Peor Empresa del Año?*

31 de marzo: Más datos sobre el tarifazo eléctrico.

16 de abril: Primeros expedientes sancionadores a empresas por no sustituir sus líneas 902.

28 de abril: FACUA denuncia ante la Fiscalía una tienda *online* que vende camisetas con la imagen ensangrentada de Pablo Iglesias en una diana junto a la frase "Temporada de tiro al marqués" y otra con su rostro bajo el rótulo "Se busca vivo o muerto".

27 de mayo: Consecuencias para los usuarios del nuevo sistema de tarifas eléctricas que impondrá el Gobierno a partir del 1 de junio.

31 de mayo: Histórica subida interanual de la luz ocurrida en mayo.

1 de junio: Análisis de la nueva factura de la luz.

10 de junio: Tras las reivindicaciones de FACUA, la UEFA da marcha atrás en la petición de pruebas de Covid a los aficionados para la Eurocopa 2020 en Sevilla. Además, la ministra Belarra atiende la reivindicación de FACUA y pide a la CNMC que adelante el horario valle a las 22.00h de lunes a viernes.

15 de junio: El precio de la luz se dispara en la primera quincena de junio. Análisis de FACUA sobre la evolución del precio del kWh y la factura del usuario medio.

17 de junio: Tarifazo eléctrico. FACUA reclama al Gobierno una reforma de calado en el bono social.

22 de junio: Nuevos datos sobre el tarifazo eléctrico y reacción a la decisión del Gobierno de bajar el IVA de la luz.

30 de junio: Análisis de FACUA sobre la evolución de la tarifa eléctrica semirregulada PVPC durante el mes de junio.

6 de julio: FACUA convoca movilizaciones en toda España ante el tarifazo eléctrico.

15 de julio: datos sobre la evolución del recibo de la luz en los primeros quince días del mes.

21 de julio: La luz alcanza hoy el precio más alto de la historia. Datos sobre la evolución del recibo y las reivindicaciones al Gobierno.

22 de julio: Estudio comparativo de las tarifas de ITV en las diecisiete comunidades autónomas.

2 de agosto: Datos del análisis sobre la evolución del precio de la luz en julio.

3 de agosto: Resultados del informe de FACUA ¿Qué denuncian los consumidores?, con el balance de las consultas y reclamaciones tramitadas por la asociación durante el primer semestre de 2021.

5 de agosto: Estudio de las tarifas del suministro domiciliario de agua en 57 ciudades españolas.

31 de agosto: Datos del análisis de FACUA sobre la evolución del precio de la luz en agosto.

3 de septiembre: Balance de FACUA sobre las respuestas del Ministerio de Consumo en sus primeros 600 días de existencia a las denuncias presentadas por la organización por abusos y fraudes masivos.

9 de septiembre: La mayoría de suministradoras de agua incumplen la obligación de facilitar teléfonos gratuitos de atención al cliente. Conclusiones del análisis realizado por la asociación sobre el sector en toda España y las denuncias interpuestas ante la vulneración de la normativas.

16 de septiembre: Presentación de la campaña que pondrá en marcha la asociación en respuesta a los abusos tarifarios del oligopolio energético y al chantaje que han hecho al Gobierno con la amenaza de cierre desordenado de las centrales nucleares tras la aprobación de un paquete de medidas que recortarán sus infladísimos beneficios.

24 de septiembre: Caos en la facturación que lleva meses produciéndose en el sector eléctrico tras el cambio en el sistema de peajes y cargos regulados.

30 de septiembre: La factura eléctrica de septiembre bate todos los récords pese a las medidas aprobadas por el Gobierno. Datos y las reivindicaciones al Ejecutivo de coalición para aumentar la protección de los consumidores vulnerables.

4 de octubre: Medida de urgencia que la asociación trasladará al Gobierno para abaratar la factura eléctrica de las familias españolas en los próximos meses.

15 de octubre: Sube el precio del gas natural en el mercado libre. Conclusiones del estudio de FACUA.org.

16 de noviembre: Valoraciones sobre el anteproyecto de ley de servicios de atención al cliente que aprueba el Consejo de Ministros.

23 de noviembre: ¿Dónde es más caro moverse en autobús urbano? Resultados del estudio de las tarifas de este medio de transporte en 57 ciudades españolas.

16 de diciembre: Análisis de FACUA sobre el precio de la luz y los incumplimientos del Gobierno en sus promesas de igualar este año la factura a la de 2018.

20 de diciembre: ¿Dónde es más caro viajar en taxi? Resultados del estudio de las tarifas de este medio de transporte en 56 ciudades españolas.

23 de diciembre: Resultados de un estudio en farmacias de grandes capitales españolas sobre el nivel de desabastecimiento de los test de antígenos y sus elevados precios.

28 de diciembre: ¿Cuánto cuesta ir al cine en Europa? Resultados del estudio de los precios de las entradas de cine en 30 países europeos.

CAMPAÑAS SUBVENCIONADAS

Durante el ejercicio 2021 se ha realizado una campaña informativa financiada por el Ministerio de Consumo, Dirección General de Consumo, sobre medidas para el ahorro en los suministros domiciliarios de electricidad y gas natural:

- Desarrollo de veintidós estudios de mercado a lo largo del año que se concretan del siguiente modo: diez estudios comparativos de tarifas eléctricas de mercado libre y PVPC; diez estudios comparativos de tarifas de gas natural de mercado libre y de último recurso; un estudio destinado a analizar la evolución de las tarifas PVPC a lo largo del año; y un estudio destinado a analizar la evolución de las tarifas de último recurso a lo largo del año.
- Interposición de denuncias ante las administraciones públicas competentes por abusos, fraudes y prácticas ilícitas que FACUA ha podido detectar a lo largo del año en materia de suministros domiciliarios de electricidad y gas natural.
- Difusión de comunicados de prensa u otro material divulgativo a través de las redes sociales de FACUA (especialmente, Facebook y Twitter) con objeto de informar a los consumidores sobre las actividades de la campaña. Los mensajes publicados en redes sociales ofrecían enlaces a los contenidos de las publicaciones vinculados al programa incorporadas en FACUA.org, en los que se facilita información sobre los estudios comparativos de tarifas y respuestas a dudas planteadas por los consumidores a FACUA sobre sus derechos.
- Envío de las notas de prensa a los medios de comunicación (prensa impresa, digital, radio y televisión) con el fin de informar y potenciar la difusión de las actividades del programa.
- Desarrollo de una campaña en soportes de publicidad exterior de mobiliario urbano a fin de informar a los consumidores de los derechos básicos que les asisten en materia de suministro domiciliario de electricidad y gas natural. Entre otras cuestiones, información sobre el bono social eléctrico, térmico, u otros mecanismos previstos para la protección de los consumidores vulnerables; recomendaciones para que puedan beneficiarse de una reducción en el

precio de sus facturas, o de informar acerca de los mecanismos que tienen a su alcance para reclamar y denunciar posibles fraudes o abusos.

- Difusión de la campaña a través del envío de los boletines informativos que reciben los socios de FACUA a través de su correo electrónico.

CAMPAÑAS PROPIAS

Complementando las campañas indicadas, se han realizado otras campañas en relación a los problemas sufridos por los consumidores o para alertar frente a posibles abusos:

- Campaña reivindicativa por la igualdad y no discriminación de la mujer con motivo del Día Internacional de la Mujer, el 8 de marzo.
- Campaña informativa a través de un ciclo de charlas *online* con motivo del Día Mundial de los Derechos de los Consumidores.
- Campaña para que los consumidores elijan al peor anuncio y la peor empresa del año.
- Campaña informativa y de denuncia *Stop 902* para acabar con los teléfonos de atención al cliente de alto coste.
- Campaña Tarifazo eléctrico, en contra de las subidas desproporcionadas y abusivas del precio de la luz, mediante acciones y movilizaciones de denuncia, propias y junto a otras organizaciones, y reivindicaciones al Gobierno.
- Campaña contra establecimientos que limitan la entrada a menores.
- Campaña de denuncia y reivindicativa ante la presencia de óxido de etileno, perjudicial para la salud, en diversos productos alimenticios existentes en el mercado.

- Campaña de denuncia sobre las penalizaciones que realizan algunos restaurantes ante las cancelaciones de los usuarios.
- Campaña informativa acerca de los derechos de los usuarios ante la modificación de la Ley de Arrendamientos Urbanos.
- Plataforma de afectados del cártel de más de una veintena de fabricantes de automóviles que pactaron los precios al alza en los vehículos vendidos entre 2006 y 2013.

Además, se ha sumado a iniciativas promovidas junto a otras organizaciones sociales:

- Campaña para impulsar la Ley de Garantía del Derecho a la Vivienda Digna y Adecuada, ante la sistemática vulneración de este derecho por parte de los poderes públicos.
- Campaña por una Ley Integral del Amianto que asegure la erradicación de este material altamente tóxico y permita proteger así la salud de los ciudadanos y el medio ambiente.
- Movilizaciones por el clima, celebradas el 24 de septiembre en diversas ciudades españolas y europeas, para exigir al Gobierno que cumpla con los compromisos internacionales de luchar frente al cambio climático y asuma su responsabilidad por la falta de políticas en esta dirección.

REVISTA CONSUMERISMO

En el ejercicio 2021, 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 2021, FACUA ha editado y publicado a través de internet los boletines digitales con los títulos *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 INTERNET

Además de los boletines informativos, durante el 2021 se ha seguido dotando de contenido la web FACUA.org, con información sobre las acciones y actividades de FACUA y colocando en dicho sitio las publicaciones, estudios y denuncias realizadas.

Se ha mantenido el envío de las publicaciones y noticias a través de correo electrónico a nuestros

socios y a miles de entidades, instituciones y administraciones.

Igualmente, se han difundido los comunicados de prensa a través de los perfiles en redes sociales de FACUA en Facebook, Twitter, Youtube, Instagram, LinkedIn, Telegram, entre otros.

Visitas a la web FACUA.org año 2021	
Enero	209.194
Febrero	172.524
Marzo	237.849
Abril	161.947
Mayo	179.786
Junio	176.053
Julio	253.868
Agosto	211.868
Septiembre	182.002
Octubre	142.999
Noviembre	138.050
Diciembre	178.807
Total	2.244.947

FACUA EN LAS REDES SOCIALES

REDES SOCIALES 2021	
Facebook	Seguidores: 183.488 Me gusta: 183.899
Twitter	Seguidores: 275.969
Youtube	Suscriptores: 49.800
Instagram	Seguidores: 12.491
LinkedIn	Seguidores: 4.981
Telegram	Seguidores: 6.082

JORNADAS FORMATIVAS

FACUA ha mantenido durante el ejercicio 2021 su participación como ponente en diversos actos, seminarios o jornadas:

• Organizado por la Fundación FACUA y la UPO:

- Jornadas Formativas sobre *Bancos, consumidores y condiciones generales: ¿Dónde está la línea roja de las cláusulas abusivas?* Compuesto por dos seminarios:

1. Seminario formativo *Las cláusulas IRPH a debate*. Con la participación de Alejandro García, miembro del equipo jurídico de FACUA.

2. Seminario formativo *Cláusulas abusivas bancarias, entre teoría y práctica*. Con la participación de Manuel Molina, miembro del departamento jurídico de FACUA Sevilla.

- Seminario formativo sobre *Servicios Eléctricos y consumidores*, en el que participaron Rubén Sánchez, secretario general de FACUA y Miguel Ángel Serrano, vicepresidente y miembro del departamento jurídico de FACUA.

FACUA celebró el Día Mundial de los Derechos de los Consumidores, el 15 de marzo, con la puesta en

marcha de un ciclo de charlas *online* dirigidas a sus socios y socias. Se celebraron en la semana del 15 al 19 de marzo.

En el ejercicio 2021, FACUA ha colaborado con la Escuela de Formación de la Fundación FACUA en la puesta en marcha de su plan de formación continuado dirigido a cuadros técnicos, directivos y socios colaboradores de la organización y sus asociaciones integradas. Los cursos en los que ha colaborado son los siguientes:

- Plan de acogida de nuevas incorporaciones.
- Atención al consumidor y Gestión Administrativa a las nuevas incorporaciones.
- Manual del Departamento de Reclamaciones.
- Denuncias ante la administración.
- Fomento de la afiliación.
- Derechos e las personas consumidoras.
- Conocimiento organizacional para responsables.
- Reuniones eficaces y eficientes.
- Liderazgo de equipos.
- Conocimiento organizacional y cultura política.
- Formación sobre la Nueva Tarifa Eléctrica.
- Manual de funcionamiento de las Delegaciones Territoriales
- Actuaciones ante las Denuncias de Oficio.

Además, directivos y directivas de FACUA y sus organizaciones han asistido a las siguientes sesiones de formación y mentorías de la Escuela de Formación:

- Que es FACUA: Historia, estructura, funcionamiento y financiación.
- Importancia de la dirección colectiva y de las reuniones de los departamentos de trabajo.
- Las mayores responsabilidades que se asume en la labor dirigente.
- Seguir mejorando la comunicación interna en FACUA
- Las gestión de conflictos en el desarrollo y funcionamiento en FACUA.
- ¿FACUA es una organización política? ¿Es igual ser independiente que neutral?

ANÁLISIS Y CONTROL DE MERCADO

Durante el año 2021, 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 ver el grado de cumplimiento de la normativa vigente y denunciar las irregularidades detectadas, ofreciendo 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:

- Estudios comparativos sobre tarifas de la luz en el mercado libre frente al PVPC.
- Estudios sobre la evolución de la tarifa semirregulada PVPC durante 2021.
- Estudios comparativos sobre las tarifas de gas natural ofertadas por comercializadoras de mercado libre frente a las Tarifas de Último Recurso (TUR).
- Estudios sobre la evolución de la tarifa de gas natural TUR.
- 2 estudios sobre 100 tarifas de móvil con llamadas ilimitadas.
- Cinco estudios sobre la evolución del precio de la bombona de butano.
- Comparativa de precios de las entradas de cine en la Unión Europea en 2021.
- Encuesta sobre la existencia de test de antígenos en farmacias.
- Estudio sobre los teléfonos al consumidor de 48 comercializadoras de luz y gas.
- Estudio sobre los teléfonos al consumidor de 25 empresas prestadoras de servicios financieros que no tienen la categoría de banco.
- Estudio sobre los teléfonos al consumidor de 45 marcas pertenecientes a compañías de seguros.
- Estudio sobre los teléfonos al consumidor de 29 entidades bancarias.
- Estudio sobre los teléfonos al consumidor de 14 compañías de mensajería.
- Estudio sobre los teléfonos al consumidor de 41 empresas suministradoras de agua.
- Estudio sobre los teléfonos al consumidor de 33 aerolíneas.
- Estudio sobre las tarifas de ITV en función de la comunidad autónoma.
- Estudio sobre las tarifas del autobús urbano en 57 ciudades españolas.
- Estudio sobre las tarifas del suministro domiciliario de agua en 57 ciudades españolas.
- Estudio sobre las tarifas de los taxis en 56 ciudades españolas.
- Sondeo a los usuarios a través de la red social que la asociación tiene en Twitter para conocer lo que opinan los usuarios sobre las ofertas de del Black Friday.

RELACIONES CON SECTORES EMPRESARIALES

Durante este ejercicio, FACUA ha 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 2021, FACUA ha celebrado las siguientes reuniones con el sector empresarial:

- Reunión con EcoVidrio, el 4 de febrero.
- Reunión con Bulb Energía Ibérica SL, el 8 de marzo.
- Reunión con FlixBus, el 28 de abril.
- Reunión con la Asociación Española de Montes de Piedad, el 15 de septiembre.
- Reunión con Iberdrola, el 16 de diciembre.

Asimismo, FACUA mantuvo durante el 17 de noviembre de 2021 reunión institucional con el Colegio Agentes de la propiedad inmobiliaria de Baleares (Cnaei).

RELACIONES CON ORGANIZACIONES POLÍTICAS Y SOCIALES

FACUA ha mantenido su programa de fomento de la colaboración con sindicatos y entidades sociales, para impulsar 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 CCOO.
- Ecologistas en Acción.

- Sindicato Español de Pilotos de Líneas Aéreas-Sepila.
- Plataforma No Gracias.

Complementariamente a esta actividad de concertación y colaboración, FACUA ha venido participando en plataformas sociales como la Cumbre Social, la Plataforma No al TTIP, la plataforma No es Sano, la plataforma DESC, Alianza por la Sanidad Pública, Defensa del tren público y participación en la Coordinadora en Defensa del Ferrocarril.

ACTIVIDADES DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL

Durante el ejercicio 2021 FACUA ha desarrollado las siguientes actividades en su programa de relaciones internacionales y de cooperación, en colaboración con la Fundación FACUA y con el apoyo de algunas organizaciones territoriales:

Blog *Consumo y Ciudadanía*:

Publicó 26 artículos en el blog *Consumo y Ciudadanía* y 7 documentos sobre diferentes temas de gran interés y actualidad, escritos por especialistas y por dirigentes o profesionales de organizaciones de consumidores de diferentes países de América Latina y de España.

Programa de colaboración con Oclac:

Desde FACUA se ha participado durante el primer trimestre del año 2021 en diferentes reuniones con el coordinador del Consejo Latinoamericano y Caribeño de organizaciones de consumidores (Oclac), con el propósito de colaborar en la actualización de los estatutos de esta federación de asociaciones.

Asimismo, desde FACUA se asistió a la celebración de la asamblea extraordinaria celebrada por el Oclac el 5 de mayo de 2021.

Tras la celebración de la Asamblea de Oclac, tanto FACUA como la Fundación FACUA han suscrito un convenio de colaboración con esta federación que nos permitirá seguir colaborando con sus actividades y desarrollo.

Colaboraciones con Consumers International

Desde FACUA se ha participado en diferentes actividades promovidas por Consumers International. Así, procedimos a dar difusión a la campaña contra los plásticos organizada desde la misma con ocasión del día del consumidor.

Igualmente, hemos cumplimentado una encuesta sobre nuestras actividades como asociación de consumidores y usuarios durante el día mundial del consumidor y sobre qué asuntos consideramos que deberían centrarse las campañas de Consumers International durante el año 2022.

Además, en los meses de mayo, junio y septiembre, procedimos a resolver encuestas realizadas por Consumers International sobre la utilización de medios digitales para defender a los consumidores, suministros básicos, servicios financieros a distancia o el cambio climático.

Relaciones bilaterales con asociaciones extracomunitarias

FACUA elaboró un artículo para la asociación de Taiwan Consumers 'Foundation Chinese Taipei (CFCT), con motivo de la celebración de su 40º aniversario y un vídeo de felicitación y saludo por esta efeméride.

Relaciones bilaterales con asociaciones latinoamericanas

FACUA continuó a lo largo del año 2021 manteniendo contacto con diferentes asociaciones de consumidores de Latinoamérica. Estos han variado desde labores de asesoramiento puntuales hasta reuniones bilaterales, con el objeto de intercambiar experiencias en diferentes ámbitos.

Relaciones bilaterales con asociaciones comunitarias y con organismos oficiales de la Unión Europea

FACUA mantuvo el contacto con la asociación de Coimbra (Portugal) APDC-associação portuguesa de Direito do Consumo.

Desde FACUA se redactó un artículo a petición de la asociación de consumidores de Rumanía Infocons, felicitándoles por su 18º aniversario.

Participamos en una encuesta promovida por la Dirección General de Justicia y Consumo de la Unión Europea sobre nuestras características como asociación de consumidores.

Informe sobre el precio de los cines en las principales capitales del continente europeo y *newsletter* de FACUA

Durante los últimos meses del año, hemos podido contar con la participación de Amy Rutherford, master (LLM) en El Derecho Internacional

Corporativo de la Queen's University Belfast, quien ha podido colaborar con FACUA gracias a una beca.

Amy ha traducido distintas noticias de FACUA al inglés para la elaboración del boletín de noticias y ha llevado a cabo un estudio comparativo de los precios de las salas de cine en las principales capitales del continente europeo.

Programa de fomento de la sostenibilidad social y económica de organizaciones de consumidores

En junio de 2021, FACUA participó junto a la Fundación FACUA y la Fundación Ciudadana por un Consumo Responsable de Chile (FCCR) en la puesta en marcha de la segunda fase del programa de Transmisión de experiencias para la sostenibilidad social y financiera de las organizaciones de consumidores de América Latina y el Caribe, destinada a organizaciones que estuvieran comprometidas o quisieran comprometerse a desarrollar o seguir desarrollando un modelo de organización de usuarios que fomente el asociacionismo en sus países.

A través de tres videoconferencias impartidas por responsables de FACUA:

. Proceso seguido por la institucionalización organizativa de FACUA hasta convertirse en un movimiento social generador de opinión pública y con implantación en toda España.

. Sistema desarrollado por FACUA para la atención a las consultas y reclamaciones de los asociados y usuarios en general y el fomento del asociacionismo de los consumidores.

. La política comunicacional de FACUA a los ciudadanos y a la sociedad como base para fomentar la creación de una red de consumidores en acción.

Así mismo, desde octubre a diciembre se mantuvieron reuniones bilaterales con las organizaciones participantes.

Ayuda humanitaria de material sanitario al pueblo cubano

FACUA y la Fundación FACUA, junto a otros colectivos sociales, se sumaron a la ayuda solidaria y humanitaria a favor del pueblo cubano, trasladando al Consulado de Cuba en Sevilla miles de suministros médicos que se emplearon en las actividades de prevención y control del coronavirus.

Reuniones mantenidas por el Departamento de Relaciones Internacionales de FACUA:

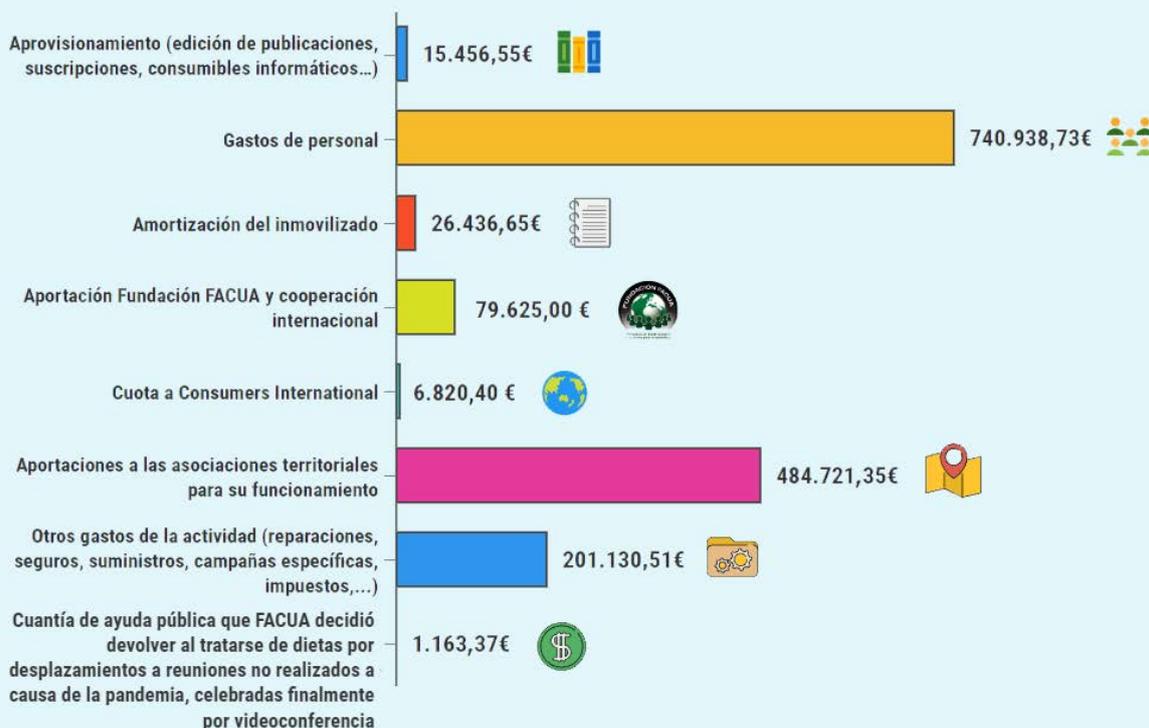
Durante el año 2021, el Departamento de Relaciones Internacionales se ha reunido en los meses de enero, abril y julio. En estas reuniones se han analizado las distintas actividades que se han ido desarrollando por los diferentes miembros del Departamento.

Origen de nuestros ingresos



Ingresos totales: 1.969.796,28 €

Destino de nuestros recursos



Gastos totales: 1.556.292,56 €

Resultado del ejercicio: 413.503,72 €

CUENTA DE RESULTADOS DEL EJERCICIO 2021

	2021	2020
A) EXCEDENTE DEL EJERCICIO		
1. Ingresos de la actividad propia	1.969.406,64	1.733.008,91
a) Cuotas de asociados y afiliados	1.205.471,02	1.139.984,29
a.1) Cuotas de asociados y afiliados	1.198.871,02	1.130.784,29
a.2) Cuotas de asoc. miembros	6.600,00	9.200,00
b) Aportaciones de usuarios	39.950,25	27.538,78
c) Ingresos de promociones, patrocinadores y colaboraciones	975,00	559,44
d) Subvenciones, donac. y legados imputados a excedente del ejerc	723.010,37	564.926,40
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	-572.330,12	-657.873,00
a) Ayudas monetarias	-571.166,75	-655.972,53
b) Ayudas no monetarias	0,00	0,00
c) Gastos por colaboraciones y del órgano de gobierno	0,00	-1.900,47
d) Reintegro de subvenciones, donaciones y legados	-1.163,37	0,00
4. Variación exist. de prod 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	-15.456,55	-12.738,82
7. Otros ingresos de la actividad	357,70	0,00
8. Gastos de personal	-740.938,73	-608.717,82
9. Otros gastos de la actividad	-201.130,51	-85.204,87
10. Amortización del inmovilizado	-26.436,65	-6.928,65
11. Subvenciones, donaciones y legados de capital traspasados al excedente 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	11,44	-11,27
A.1) EXCEDENTE DE LA ACTIVIDAD (1+2+3+4+5+6+7+8+9+10+11+12+13+14)	413.483,22	361.534,48
15. Ingresos financieros	20,50	188,58
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	0,00
19. Deterioro y result de enajenaciones de instrumentos fros	0,00	0,00
A.2) EXCEDENTE DE LAS OPERACIONES FINANCIERAS (15+16+17+18+19)	20,50	188,58
A.3) EXCEDENTE ANTES DE IMPUESTOS (A.1+A.2)	413.503,72	361.723,06
20. Impuestos sobre beneficios	0,00	0,00
I) RESULTADO TOTAL, VARIACIÓN DEL PATRIMONIO NETO EN EL EJERCICIO (A.4+D+E+F+G+H)	413.503,72	361.723,06

BALANCE DE LA SITUACIÓN

ACTIVO	2021	2020
A) ACTIVO NO CORRIENTE	77.862,18	94.324,49
I. Inmovilizado intangible	35.717,53	55.319,31
II. Bienes del Patrimonio Histórico	0,00	0,00
III. Inmovilizado material	15.944,65	12.805,18
IV. Inversiones inmobiliarias	0,00	0,00
V. Inversiones en entidades del grupo y asociadas a largo plazo	22.600,00	22.600,00
VI. Inversiones financieras a largo plazo	3.600,00	3.600,00
VII. Activos por impuesto diferido	0,00	0,00
B) ACTIVO CORRIENTE	2.229.510,79	1.805.114,78
I. Existencias	0,00	0,00
II. Usuarios y otros deudores de la actividad propia	0,00	0,00
III. Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar	9.196,14	2,98
IV. Inversiones en entidades del grupo y asociadas a corto plazo	96.376,67	76.057,95
V. Inversiones financieras a corto plazo	0,00	0,00
VI. Periodificaciones a corto plazo	75,00	0,00
VII. Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	2.123.862,98	1.729.053,85
TOTAL ACTIVO (A + B)	2.307.372,97	1.899.439,27

PATRIMONIO NETO Y PASIVO	2021	2020
A) PATRIMONIO NETO	1.990.929,04	1.577.425,32
A-1) Fondos propios	1.990.929,04	1.577.425,32
I. Fondo social	0,00	0,00
II. Reservas	0,00	0,00
III. Excedentes de ejercicios anteriores	1.577.425,32	1.215.702,26
IV. Excedente del ejercicio (*)	413.503,72	361.723,06
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 por 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	316.443,93	322.013,95
I. Provisiones a corto plazo	225,43	230,43
II. Deudas a corto plazo	269.970,70	284.061,15
1. Deudas con entidades de crédito	985,13	0,00
2. Acreedores por arrendamiento financiero	0,00	0,00
3. Otras deudas a corto plazo	268.985,57	284.061,15
III. Deudas con entidades del grupo y asociadas a corto plazo	433,88	1.789,55
IV. Beneficiarios-Acreedores	30,00	0,00
V. Acreedores comerciales y otras cuentas a pagar	45.260,92	35.713,82
1. Proveedores	6.876,39	6.898,24
2. Otros acreedores	38.384,53	28.815,58
VI. Periodificaciones a corto plazo	523,00	219,00
TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO (A + B + C)	2.307.372,97	1.899.439,27

MEMORIA ECONÓMICA FACUA EJERCICIO 2021

1. ACTIVIDAD Y NATURALEZA

Por decisión de 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 personas consumidoras 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 las personas consumidoras y usuarias 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 nuestra 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 -en la actualidad FACUA cuenta con 13-, departamentos o áreas de trabajo que se entiendan necesarios:

Administración y Recursos Humanos
 Administrativo
 Formación
 Estadísticas

Sistemas Informáticos
 Relaciones Internacionales
 Coordinación territorial
 Comunicación y Publicaciones
 Control de Productos y Servicios
 Gestión de Programas
 Reclamaciones
 Jurídico-Técnico
 Relaciones Institucionales

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.

e) 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.

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

g) 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.

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

i) 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.

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

k) 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 aportaciones de 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 encargará 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 la presentación de las cuentas anuales se regirá 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.

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 2021. 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 de situación 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 2021 y 2020.

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 del ejercicio 2021 es positivo, por un importe de 413.503,72 euros.

El excedente de ejercicios anteriores se cifra en 1.577.425,32 euros, con lo cual el remanente con el que se inicia el año 2022, es de 1.990.929,04 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.

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

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 2021 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.

La subvención recibida por FACUA en el ejercicio 2021 ha sido en base a la Resolución de 23 de agosto de 2021, de la Dirección General de Consumo del Ministerio de Consumo, destinada a promover el asociacionismo de consumo y a la realización de actividades de información, defensa y protección de los derechos de los consumidores.

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 de 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 deducidos 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 y en el momento del pago efectivo cuando los socios lo realizan de forma personal, mediante ingreso en nuestra cuenta bancaria. 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 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 35.717,53 euros, saldo de la cuenta aplicaciones informáticas, correspondiente al importe pendiente de amortizar por concepto de licencias de programas informáticos, y al importe de la aplicación nuevo RecSoc para la gestión de socios.

Inmovilizado material (apartado A.III)

El saldo de las cuentas que forman parte de este epígrafe es de 15.944,65 euros, constituido por el importe pendiente de amortizar de los elementos de inmovilizado material y a lo largo del ejercicio 2021

se han destinado las siguientes cantidades de fondos para la adquisición inmovilizados:

Mobiliario y enseres: 1.673,91 euros
Equipos informáticos: 7.318,96 euros
Otro Inmovilizado: 981,47 euros

Inversiones entidades del grupo a largo plazo (apartado A.VI)

En este epígrafe se recoge el importe que FACUA ha aportado al fondo fundacional para la constitución de la Fundación FACUA para la Cooperación Internacional y el desarrollo sostenible, correspondiente al 75% del total de la dotación, 22.500,00 euros.

Inmovilizaciones financieras (apartado A.VI)

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, por importe de 3.600,00 euros.

B) Activo corriente

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

El importe que figura en este apartado del balance es de 9.196,14 euros los cuales se corresponden con la suma del saldo de la cuenta organismos de la Seguridad Social y Hacienda Pública deudores, por cantidades a compensar.

Inversiones en entidades asociadas a corto plazo (apartado B.IV)

El importe de 96.376,67 euros que figura en este epígrafe, recoge la cantidad que las organizaciones territoriales deberán compensar en el siguiente ejercicio por adelantos de efectivo necesarios para

garantizar el funcionamiento en el presente ejercicio.

PASIVO

A) Patrimonio Neto

Fondos propios (apartado A-1)

Los fondos propios con los que cerramos el ejercicio ascienden a 1.990.929,04 euros, de los cuales 1.577.425,32 euros corresponden a excedentes de ejercicios anteriores y 413.503,72 euros al resultado del presente ejercicio.

Subvenciones donaciones y legados recibidos (apartado A-2)

En el año 2021 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.

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 225,43 euros que recoge este 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)

La cantidad de 269.970,70 euros que figura en este apartado del balance se corresponde con las cuotas extraordinarias aportadas por nuestros socios para la demanda judicial por el fraude de Volkswagen por un importe de 268.615,57 euros y para la personación en la demanda contra el fraude Magrudis por importe de 370,00 euros.

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

Las deudas de la entidad aparecen por su valor de reembolso, por un importe de 45.260,92 euros.

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: 6.876,39 euros
- Acreedores por prestación de servicios: 3.118,82 euros
- Hacienda Pública, acreedora por conceptos fiscales: 17.678,89 euros (saldo correspondiente al último trimestre de las retenciones a los trabajadores, de alquiler y de IVA, que se liquida en el mes de enero).
- Organismos de la Seguridad Social, acreedores: 17.586,82 euros (por las cuotas a la Seguridad Social correspondientes al mes de diciembre que se liquidan en el mes de enero)

Periodificaciones a corto plazo (apartado C.VI)

El importe de 523,00 euros corresponde a cuotas del ejercicio 2022, abonadas en diciembre de 2021.

6. INGRESOS Y GASTOS. Cuenta de Resultados**Aprovisionamientos** (apartado 6): 15.456,55 €

En concepto de compras de aprovisionamientos se incluyen los gastos corrientes sufragados a lo largo del ejercicio (material de oficina, consumibles informáticos, fotocopias, equipamiento de pequeño mobiliario y componentes informáticos...):

Gastos por ayudas y otros (apartado 3)

Ayudas monetarias, por importe de 572.330,12 €, corresponden a las cantidades que FACUA ha aportado a cada una de las organizaciones territoriales, de las cantidades cobradas por las cuotas de los socios de dichas comunidades, así como el importe de 6.820,40 € correspondiente a la cuota a Consumers International del ejercicio 2021, la aportación a la cooperación internacional a través de la Fundación FACUA de 75.625,00 €, y un envío de materiales de enfermería enviado a Cuba por un importe 4.000,00 €.

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 al montante de la cuenta de sueldos y salarios, componen el importe total en gastos de personal del ejercicio por 740.938,73 €.

Otros gastos de la actividad (apartado 9)

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	5.509,18 €
Servicios profesionales indep	18.131,81 €
Servicios bancarios	117,05 €
Suministros	27.742,43 €
Mensajería y gastos de envío	76,42 €
Primas de seguros	3.360,88 €
Otros tributos	42,12 €
Reuniones y jornadas	1.297,13 €
Campañas específicas	111.936,80 €
Gastos por demandas judiciales	3.700,58 €
Otros gastos de la gestión corriente	176,11 €
TOTAL	201.130,51 €

Amortización del inmovilizado (apartado 10)

El importe de las dotaciones a la amortización del ejercicio ha sido de 19.601,78 € como dotación a la amortización del Inmovilizado intangible, y de 6.834,87 € como dotación a la amortización del inmovilizado material.

Otros resultados (apartado 14)

El importe de 11,44 € recoge un arqueo de caja.

Gastos financieros (apartado 15)

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 1.205.471,02 €

- Ingresos por ponencias y colaboraciones por un importe de 975,00 €.

- Aportaciones de usuarios por un importe de 39.950,25 euros. Se corresponde con las cantidades que se han imputado a resultado del ejercicio de las cuotas extraordinarias equivalentes a los gastos incurridos durante el ejercicio por los procedimientos iniciados ante los fraudes Volkswagen e iDental.

- Subvenciones: a lo largo del ejercicio 2021, el importe recibido por concepto de subvenciones a la explotación es de 723.010,37 €, correspondiente a la concedida por la Dirección General de Consumo del Ministerio de Consumo, en virtud de Resolución de 23 de agosto de 2021, destinada a promover el asociacionismo de consumo y a la realización de actividades de información, defensa y protección de los derechos de los consumidores.

- Ingresos financieros: la cuenta bancaria ha generado una rentabilidad por los saldos mantenidos de 20,50 €.

7. 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 en Acción de la Comunidad de Castilla-La Mancha- FACUA Castilla- La Mancha. C/ Navarra, nº 3bis. Toledo.
- Asociación de Consumidores y Usuarios en Acción de Castilla y León – FACUA. C/ Padilla nº 6. Valladolid.
- Asociación de Consumidores y Usuarios en Acción de Catalunya- FACUA Catalunya. Carrer de Leiva nº 25. Barcelona.
- Asociación de Consumidores y Usuarios en Acción de Comunidad Valenciana- FACUA Comunidad Valenciana. C/ Albacete nº 35. 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/ Peñuelas nº 52. Madrid.

- Asociación de Consumidores y Usuarios en Acción de Euskadi- FACUA Euskadi. C/ Barrenkale Barrena nº 5. Bilbao.
- Asociación de Consumidores y Usuarios en Acción de Extremadura-FACUA Extremadura. C/ Ramón y Cajal nº 5. Badajoz.
- Asociación de Consumidores y Usuarios en Acción de Asturias-FACUA Asturias. C/ Electra, número 15, 4º- izquierda. Gijón.

Además, existen las siguientes delegaciones territoriales:

- Aragón
- Baleares
- Canarias
- Murcia
- Navarra
- Cantabria
- La Rioja

8. 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 sometieron a aprobación de la Asamblea General de FACUA que se celebró en la ciudad de Sevilla el 2 de abril de 2022.

SUBVENCIONES

A lo largo de 2021 se han realizado campañas informativas financiadas por la Dirección General de Consumo del Ministerio de Consumo, en base a la Resolución de 23 de agosto de 2021 destinada a promover el asociacionismo de consumo y a la realización de actividades de información, defensa y protección de los derechos de los consumidores.

Así, se han realizado actividades sobre medidas para el ahorro en los suministros domiciliarios de electricidad y gas natural. Las mismas han consistido en la elaboración de distintos estudios comparativos de las tarifas eléctricas de mercado libre y PVPC, así como de las tarifas de gas natural de mercado libre y de último recurso. Además, se

ha denunciado a diferentes comercializadoras ante las administraciones públicas competentes por abusos, fraudes y prácticas ilícitas cometidas a lo largo del año. Todas estas actividades se han difundido entre los medios de comunicación y por las redes sociales de FACUA.

Asimismo, FACUA ha realizado una campaña en soportes de publicidad exterior de mobiliario urbano a fin de informar a los consumidores de los derechos básicos que les asisten en materia de suministro domiciliario de electricidad y gas natural.

Total: 723.010,37 euros.



facua

Consumidores en Acción