

Memoria 2013

Número de socios
Consultas y reclamaciones
Cuentas anuales

Índice

| | Páginas |
|---|-----------|
| 1.- AFILIACIÓN E IMPLANTACIÓN TERRITORIAL | |
| Número de socios | 5 |
| 2.- TRAMITACIÓN RECLAMACIONES Y DEFENSA A CONSUMIDORES | |
| Consultas y reclamaciones | 11 |
| 3.- CUENTAS ANUALES | |
| 3.1.- Origen de nuestros recursos | 15 |
| 3.2.- Destino de nuestros recursos | 16 |
| 4.- SUBVENCIONES | 19 |

66.771 socios

45.665 de pleno derecho

21.106 adheridos



Afiliación e implantación territorial

Socios de pleno derecho y adheridos

FACUA Andalucía terminó el ejercicio 2013 con un total de 45.665 socios de pleno derecho (abonan una cuota anual) y 21.106 socios adheridos (colaboradores que no

pagan cuota) entre todas sus organizaciones territoriales. Lo que hace un total de 66.771 asociados.

¿A qué tiene derecho un SOCIO ADHERIDO?

- 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.
- 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.
- 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.

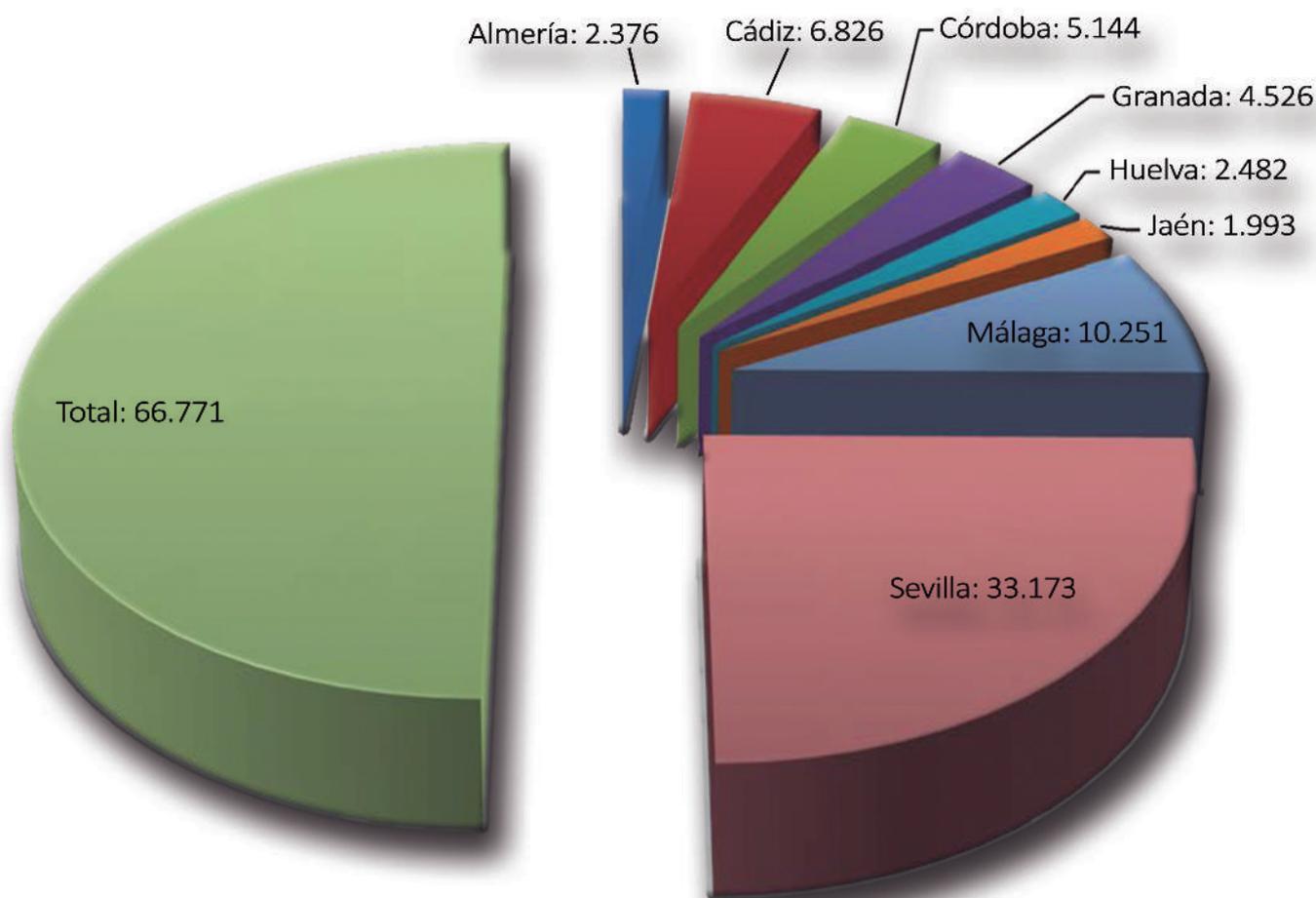
¿Y un SOCIO DE PLENO DERECHO?

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

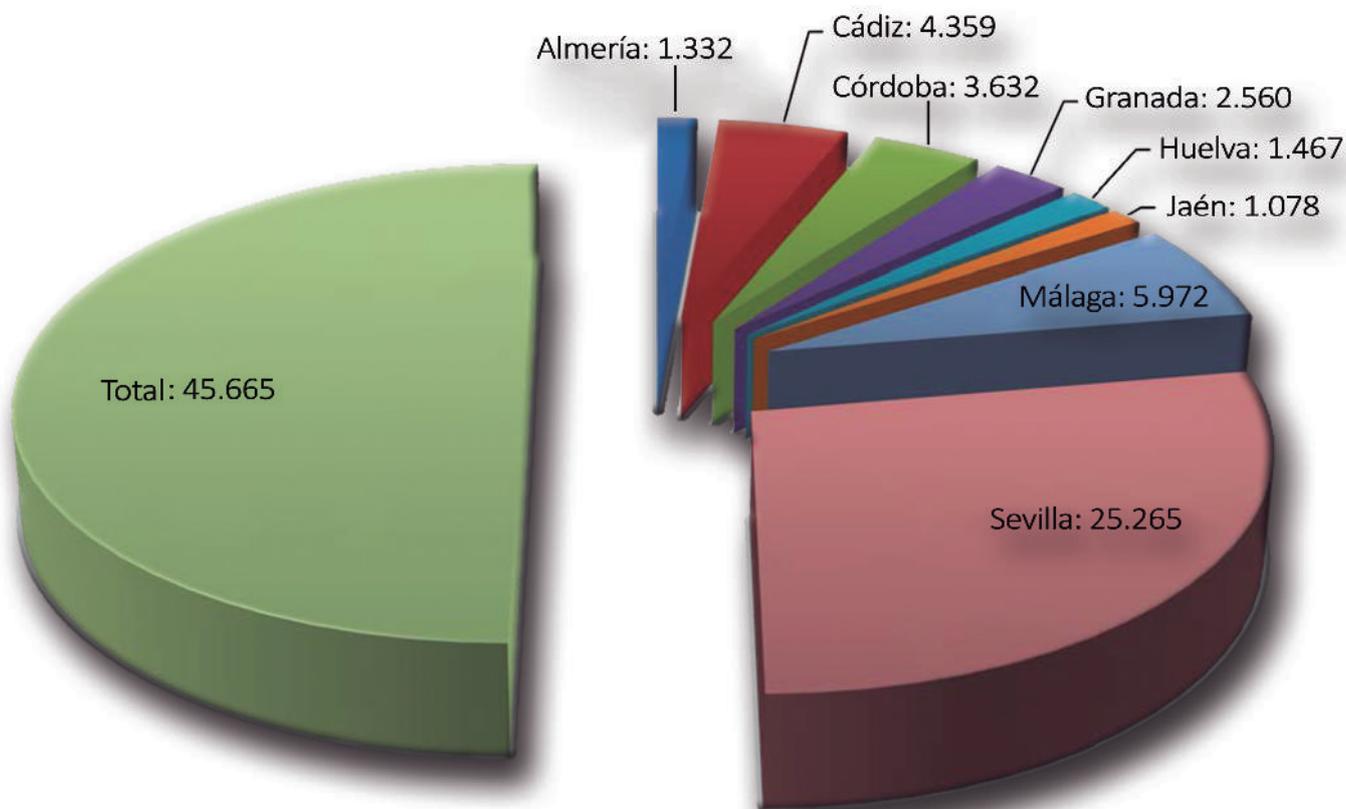
- El *asesoramiento jurídico* de un equipo de expertos para resolver las dudas que tenga sobre los derechos en vivienda, banca, seguros, telecomunicaciones y todos los temas que afectan como consumidor.
- La *tramitación de las reclamaciones como consumidor* por parte del equipo jurídico de FACUA.
- Recibir la revista de FACUA *Consumerismo* cada dos meses, una de las principales publicaciones especializadas en la protección de los consumidores.
- *Participar en la dirección y Consejo de Gobierno* de la asociación de acuerdo con los estatutos y normas de funcionamiento.

Socios

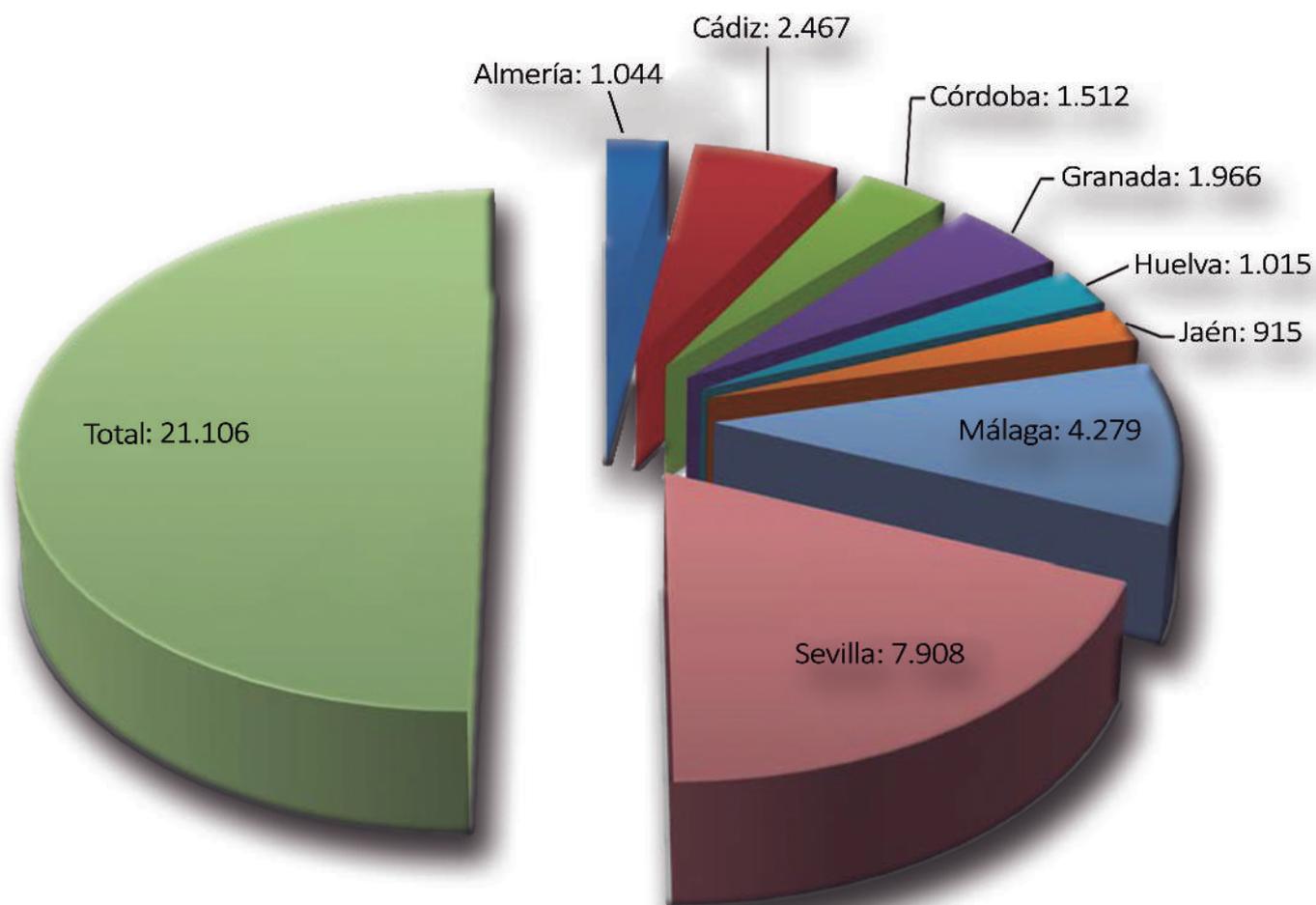
(de pleno derecho y adheridos)



socios de pleno derecho



SOCIOS ADHERIDOS





24.884 consultas
y reclamaciones



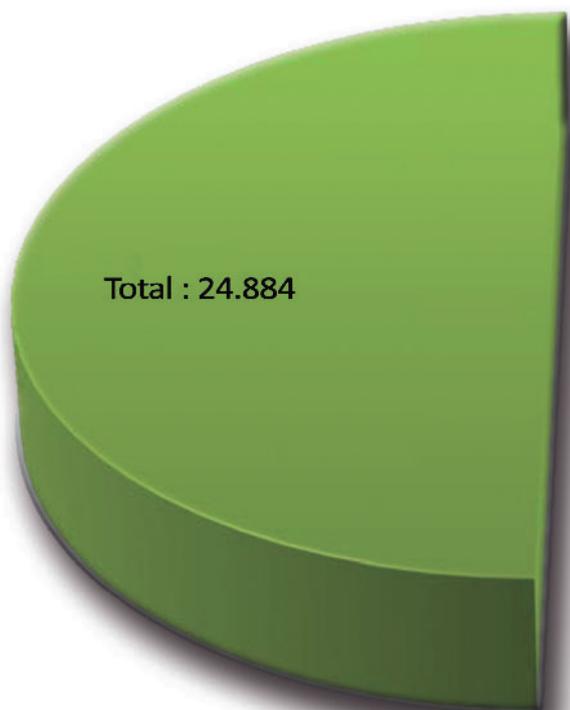
Tramitación de reclamaciones y defensa a consumidores

Consultas y reclamaciones

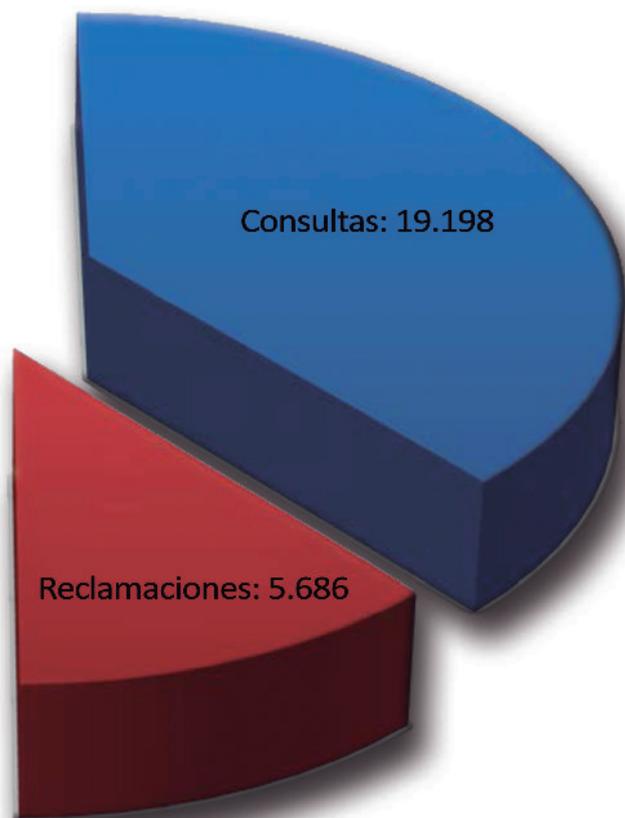
Durante el ejercicio 2013, FACUA Andalucía tramitó 19.198 consultas a través de las oficinas territoriales y las páginas web del portal FACUA.org.

También se tramitaron 5.686 reclamaciones. En total, entre consultas y reclamaciones se realizaron 24.884 atenciones a los usuarios.

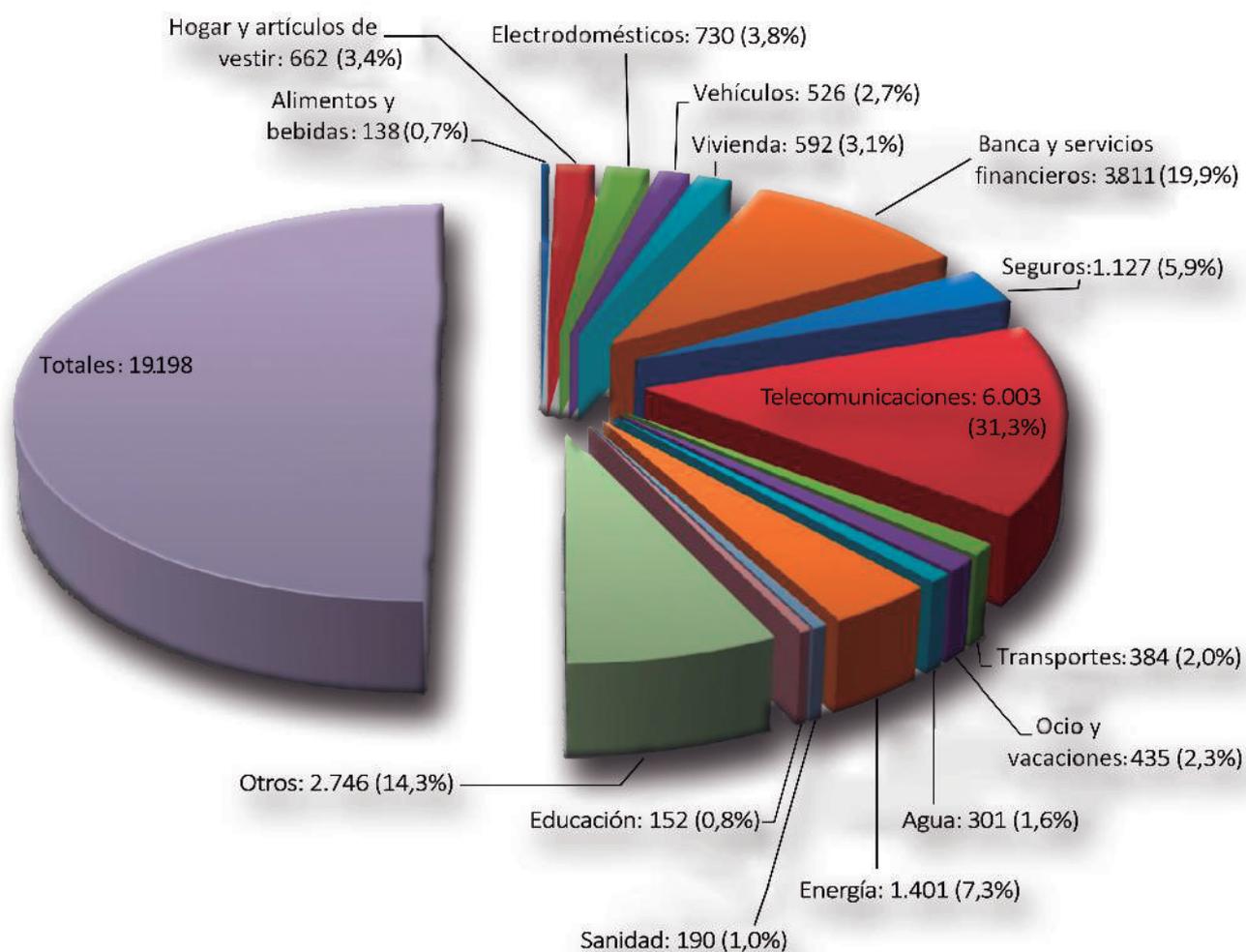
Consultas y reclamaciones



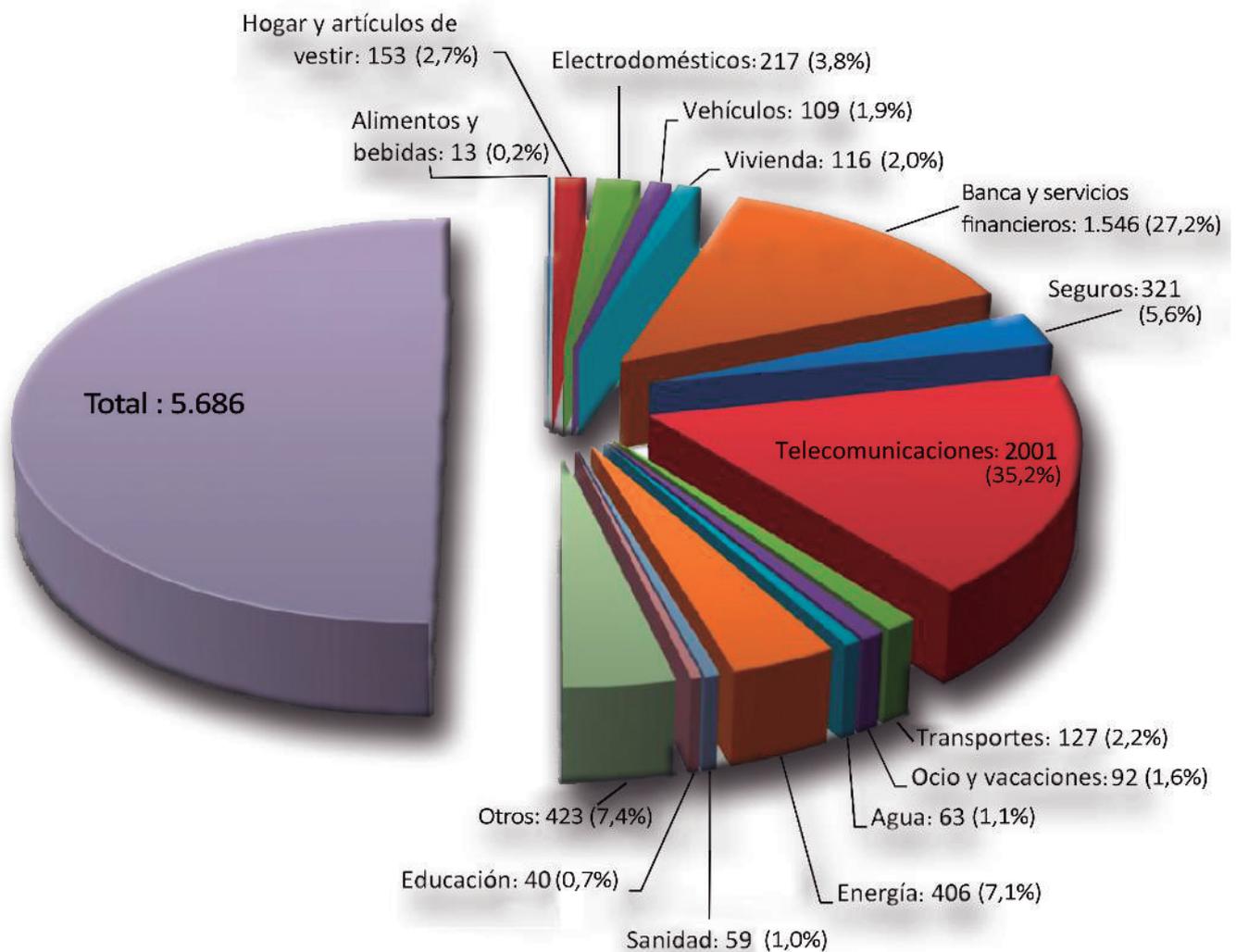
Nº total: 24.884



Consultas por sectores



Reclamaciones por sectores





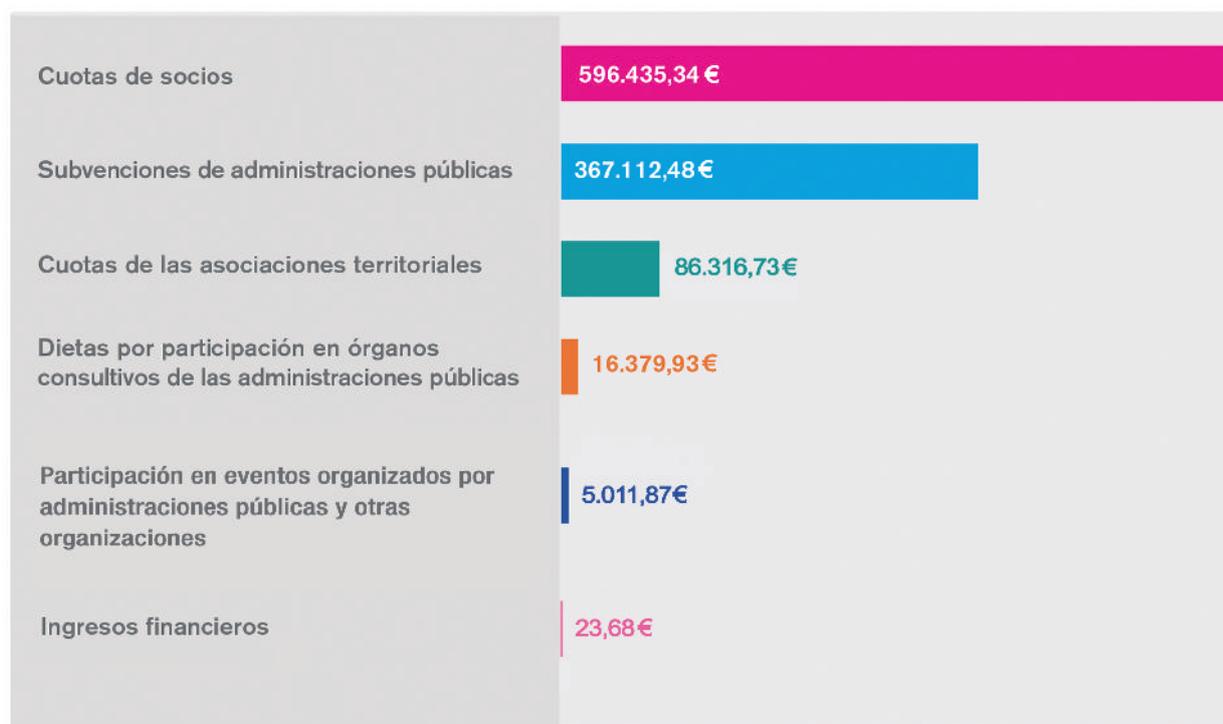
Cuentas anuales

05

3.1.- Origen de nuestros recursos

Nuestras cuentas

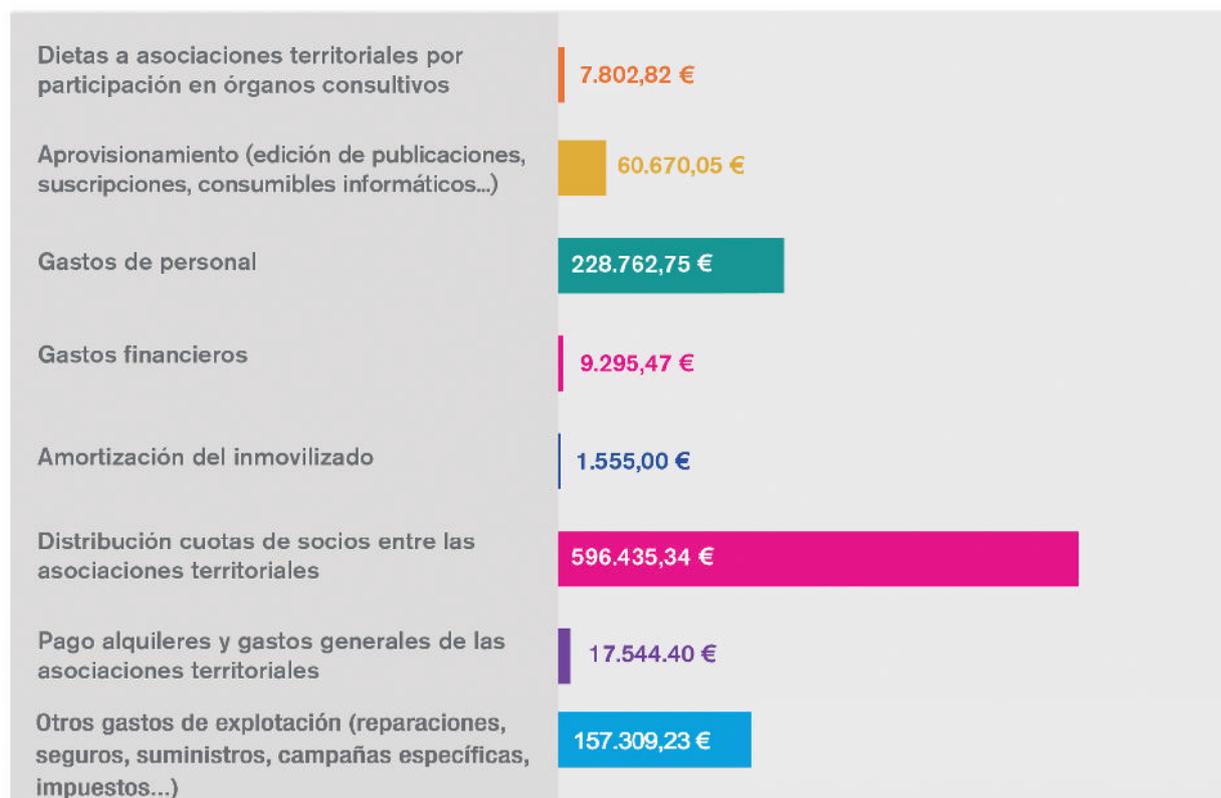
ORIGEN DE NUESTROS RECURSOS



INGRESOS TOTALES: 1.071.280,03 €

3.2.- Destino de nuestros recursos

DESTINO DE NUESTROS RECURSOS



GASTOS TOTALES: 1.079.375,06 €
RESULTADO DEL EJERCICIO: - 8.095,03 €



Subvenciones para programas



Subvenciones 04

Secretaría General de Consumo

Consejería de Administración Local y Relaciones Institucionales

Programas subvencionados

- Servicio de asesoramiento o consulta, mediación y gestión de reclamaciones y denuncias en materia de consumo a las personas consumidoras y usuarias.
- Jornadas sobre seguridad en las redes sociales.
- Edición de la Revista *Consumerismo*, publicación de carácter periódico.
- Campañas informativas sobre: comisiones bancarias, contratos de permanencia en telecomunicaciones, factura eléctrica y talleres de vehículos.
- Estudio de mercado sobre las tarifas eléctricas.
- Programa para el fomento del asociacionismo de consumo entre los ciudadanos andaluces.

[Enlace a la Resolución en el BOJA](#)

Total: 244.500 €

Programas subvencionados

- ¿Conoces tu hipoteca? Defiende tus derechos.
- Sobre los derechos de los usuarios en el transporte aéreo.

[Enlace a la Resolución en el BOJA](#)

Total: 57.101 €

Programas subvencionados

- Actividad formativa sobre alimentación sana y sostenible en la escuela.
- Taller de alimentación y consumo responsable.

[Enlace a la Resolución en el BOJA](#)

Total: 56.666,66 €

Consejería de Igualdad, Salud y Políticas Sociales

Programa subvencionado

- Formación agentes promotores salud

Orden en el BOJA

Total: 7.000 €





Consumidores en Acción