

Memoria 2014



Consumidores en Acción

Índice

	Páginas
1.- AFILIACIÓN E IMPLANTACIÓN TERRITORIAL	
1.1.- Número de socios	5
1.2.- Implantación territorial	6
1.3.- Organizaciones integradas en FACUA (socios, dirección, horarios)	7
2.- TRAMITACIÓN DE RECLAMACIONES Y DEFENSA A LOS CONSUMIDORES	
2.1.- Consultas y reclamaciones	17
2.2.- Reclamaciones de oficio	21
2.3.- Campañas	24
3.- PARTICIPACIÓN Y REPRESENTACIÓN DE LOS CONSUMIDORES	
3.1.- Consejo de Consumidores y Usuarios	27
3.2.- Participación en órganos consultivos	27
3.3.- Trámites de audiencia	28
3.4.- Participación en órganos externos al CCU	31
4.- ACTIVIDADES INFORMATIVAS	
4.1.- Notas de prensa	33
4.2.- Entrevistas en radio y televisión	46
4.3.- Ruedas de prensa	49
4.4.- Revista <i>Consumerismo</i>	52
4.5.- Boletines informativos	57
4.6.- Presencia en Red	59
4.7.- FACUA en las redes sociales	66
5.- ANÁLISIS Y CONTROL DE MERCADO	73
6.- CONCERTACIÓN CON SECTORES EMPRESARIALES Y OTRAS ORGANIZACIONES SOCIALES	77
7.- ACTIVIDADES DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL	81
8.- CUENTAS ANUALES	85
9.- SUBVENCIONES	89
10.- ACTIVIDADES ESTATUTARIAS	
9.1.- Órganos de gobierno	91
9.2.- Reuniones celebradas	94

Afiliación e implantación territorial 1

1.1.- Número de Socios

FACUA y todas las organizaciones territoriales integradas en la organización terminaron el ejercicio 2014 con 56.125 socios de pleno

derecho y 77.167 socios adheridos. Estas cifras hacen un total de de 133.292 asociados.

¿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.

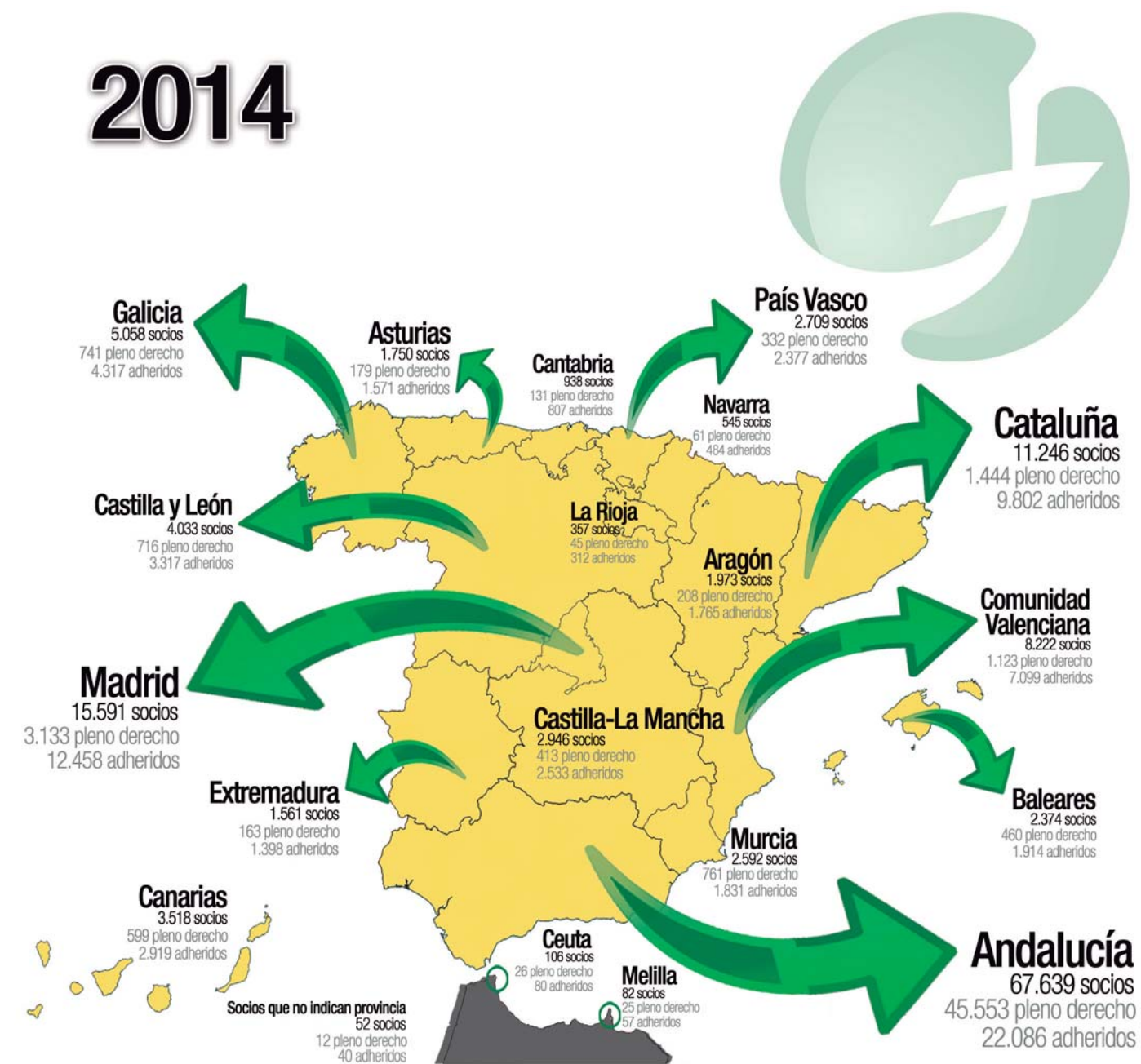
¿Y un SOCIO DE PLENO DERECHO?

Además de todo de lo que disfruta un socio adherido, un socio 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, seguros, telecomunicaciones y todos los temas que afectan como consumidor.
- La *tramitación de las reclamaciones como consumidor* por parte del equipo jurídico de FACUA.
- La recepción en su domicilio de la revista de FACUA *Consumerismo*, una de las principales publicaciones especializadas en la protección de los consumidores.
- La *participación en la dirección y Consejo de Gobierno* de la asociación de acuerdo con los estatutos y normas de funcionamiento.

1.2.- Implantación territorial

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



1.3.- Organizaciones integradas en FACUA



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

Nº socios pleno derecho: 45.544 distribuidos entre sus ocho asociaciones provinciales.
 Ámbito regional
 Domicilio: C/ Bécquer nº 25, 41002 Sevilla
 Teléfonos: 954 903 352 – 954 902 365
 Fax: 954 387 852
 Correo electrónico: andalucia@facua.org
 Horario de atención a los consumidores y usuarios: De lunes a viernes, de 8 a 15 horas, y de lunes a jueves, de 17 a 20:30 horas

Organizaciones que integran FACUA Andalucía:

Asociación de Consumidores y Usuarios en Acción de Almería-FACUA



Nº socios pleno derecho: 1.427
 Ámbito provincial
 Domicilio: Avda. Federico García Lorca, nº 104-1ºB, 04005 Almería
 Teléfonos: 950 269 350 – 950 265 334
 Fax: 950 269 350
 Correo electrónico: almeria@facua.org
 Horario de atención a los consumidores y usuarios: De lunes a viernes, de 10 a 14 horas, y miércoles, de 17 a 20 horas





Consumidores en Acción

Asociación de Consumidores y Usuarios en
Acción de Cádiz-FACUA

Nº socios pleno derecho: 4.437

Ámbito provincial

Domicilio: Avda de Andalucía, 88, 11008 Cádiz

Teléfono: 956 259 259

Fax: 956 205 750

Correo electrónico: cadiz@facua.org

Horario de atención a los consumidores y
usuarios: De lunes a viernes, de 10 a 14 horas,
y martes, miércoles y jueves, de 17:30 a 20
horas



Consumidores en Acción

Asociación de Consumidores y Usuarios en
Acción de Granada-FACUA

Nº socios pleno derecho: 2.687

Ámbito provincial

Domicilio: C/ Horno del Espadero, 12 Bajo D,
18005 Granada

Teléfono: 958 262 465

Fax: 958 522 899

Correo electrónico: granada@facua.org

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



Consumidores en Acción

Asociación de Consumidores y Usuarios en
Acción de Córdoba-FACUA

Nº socios pleno derecho: 3.835

Ámbito provincial

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

Teléfono: 957 488 108

Fax: 956 498 700

Correo electrónico: cordoba@facua.org

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



Consumidores en Acción

Asociación de Consumidores y Usuarios en
Acción de Huelva-FACUA

Nº socios pleno derecho: 1.856

Ámbito provincial

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

Teléfono: 959 254 911

Fax: 959 254 911

Correo electrónico: huelva@facua.org

Horario de atención a los consumidores y
usuarios: De lunes a viernes, de 9 a 14 horas, y
martes, de 18 a 21 horas





Consumidores en Acción

Asociación de Consumidores y Usuarios en
Acción de Jaén-FACUA

Nº socios pleno derecho: 1.369
Ámbito provincial
Domicilio: C/ Pedro Poveda, nº 1 Bajo, 23700
Linares
Teléfono: 953 699 327
Fax: 953 657 571
Correo electrónico: jaen@facua.org
Horario de atención a los consumidores y
usuarios: De lunes a viernes, de 10 a 14 horas
y de 17 a 19 horas



Consumidores en Acción

Asociación de Consumidores y Usuarios en
Acción de Sevilla-FACUA

Nº socios pleno derecho: 23.437
Ámbito provincial
Domicilio: C/ Resolana nº 8 Acc, 41009 Sevilla
Teléfono: 954 376 112
Fax: 954 387 852
Correo electrónico: sevilla@facua.org
Horario de atención a los consumidores y
usuarios: De lunes a jueves, de 9 a 13 horas y
de 17 a 20 horas, y viernes, de 9 a 14 horas



Consumidores en Acción

Asociación de Consumidores y Usuarios en
Acción de Málaga-FACUA

Nº socios pleno derecho: 6.496
Ámbito provincial
Domicilio: C/ Pedro de Toledo nº 1, 29015
Málaga
Teléfono: 952 276 908
Fax: 952 220 663
Correo electrónico: malaga@facua.org
Horario de atención a los consumidores y
usuarios: De lunes a viernes, de 10 a 14 horas,
y lunes y jueves, de 17:30 a 19:30 horas



Asociación de Consumidores y Usuarios de
Lanzarote (Aculanza)

Nº socios pleno derecho: 287
Ámbito regional
Domicilio: C/ Mastil nº 1, 35508 Costa Teguiise
(Lanzarote)
Teléfono: 928 592 559
Correo electrónico: aculanza@gmail.com y
aculanza@hotmail.com
Horario de atención a los consumidores y
usuarios: Lunes y miércoles, de 18 a 20 horas





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

Nº socios pleno derecho: 413
Ámbito provincial
Domicilio: C/ Navarra nº 3 bis, 45005 Toledo
Teléfono: 925 280 301
Correo electrónico: toledo@facua.org
Horario de atención a consumidores y usuarios: Lunes, miércoles, viernes de 9:45 a 13:20 horas



Asociación de Consumidores y Usuarios en
Acción de Cataluña-FACUA

Nº socios pleno derecho: 1.444
Ámbito regional
Domicilio: C/ Provenza, 546 bajo-1, 08025 Barcelona
Teléfono: 936 112 927
Correo electrónico: catalunya@facua.org
Horario de atención a los consumidores y usuarios: De lunes a viernes, de 9 a 13:30 horas



Consumidores en Acción FACUA Castilla y
León

Nº socios pleno derecho: 344
Ámbito regional
Domicilio: Plaza Mayor, nº 27-1º, 47400 Medina del Campo
Teléfono: 983 837 278
Fax: 983 837 278
Correo electrónico: catillayleon@facua.org
Horario de atención a los consumidores y usuarios: Lunes, martes, miércoles y viernes, de 9:30 horas a 24 horas



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

Nº socios pleno derecho: 1.123
Ámbito regional
Domicilio: C/ Palleter, 83 bajo, 46008 Valencia
Teléfono: 963 230 089
Correo electrónico: cvalenciana@facua.org
Horario atención a los consumidores y usuarios: Lunes y jueves, de 9:30 a 14 horas, martes de 10 a 14 horas y de 16:30 a 20 horas, y miércoles, de 16:30 a 20 horas



A.C.U.A.

**Agrupación de Consumidores
y Usuarios Asociados**

Agrupación de Consumidores y Usuarios
Asociados (ACUA)

Nº socios pleno derecho: 247
Ámbito regional
Domicilio: C/ Ramón Montenegro, 3 Bajo,
27002 Lugo
Teléfono: 982 808 726
Correo electrónico:
acuaconsumo@hotmail.com
Horario de atención a consumidores y usua-
rios: De lunes a viernes, de 10:30 a 13 horas

Consumidores y Usuarios de Baleares-
Consubal

Nº socios pleno derecho: 224
Ámbito regional
Domicilio: Casal de Consumi C/ Indalecio
Prieto, 14, 07008 Palma de Mallorca
Teléfonos: 971 270 051 y 608 311 012
Fax: 971 695 875
Correo electrónico: informacion@consubal.org
Horario atención a los consumidores y
usuarios: De lunes y miércoles, de 10 a 13
horas, y viernes, de 16:30 a 19 horas



facua Madrid

Consumidores en Acción

Asociación de Consumidores y Usuarios en
Acción de Madrid-FACUA

Nº socios pleno derecho: 3.133
Ámbito regional
Domicilio: C/ Alonso del Barco nº 6, 28012
Madrid
Teléfono: 914 445 555
Correo electrónico: madrid@facua.org
Horario de atención a los consumidores y
usuarios: De lunes a viernes, de 10 a 14 horas
y martes y jueves, de 17 a 19 horas

Asociación Murciana de Consumidores y
Usuarios Consumur



consumur

Integrada en FACUA

Nº socios pleno derecho: 570
Ámbito regional
Domicilio: C/ Princesa, 2-3ºB, 30002 Murcia
Teléfono: 968 223 082
Fax: 968 222 707
Correo electrónico: sacur@consumur.org
Horario de atención a los consumidores y
usuarios: De lunes a viernes, de 10 a 14 horas,
y lunes y miércoles, de 17 a 19:30 horas



Tramitación de reclamaciones y defensa a los consumidores 2

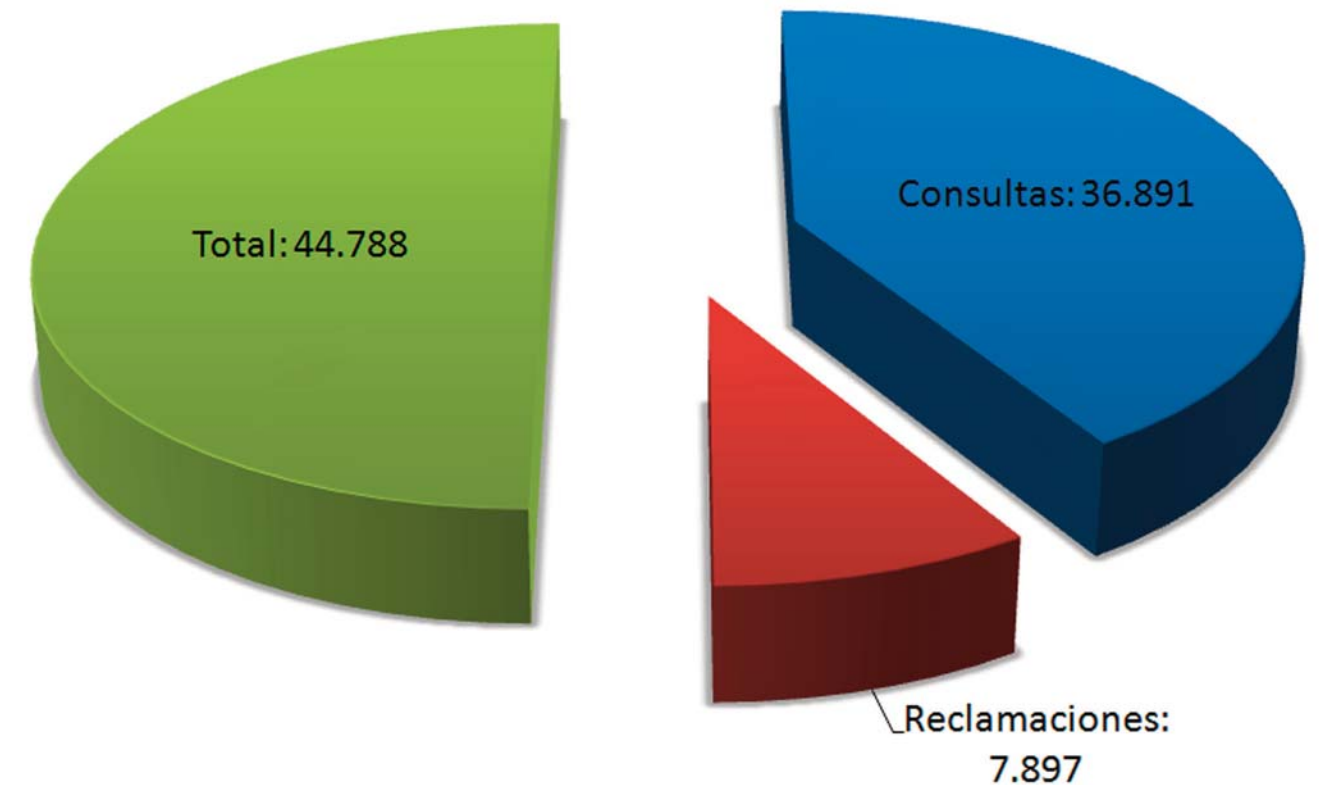
2.1.- Consultas y reclamaciones

Durante el ejercicio 2014, FACUA tramitó 44.788 consultas y reclamaciones. De ellas, 36.891 fueron consultas y 7.897 fueron reclamaciones y denuncias.

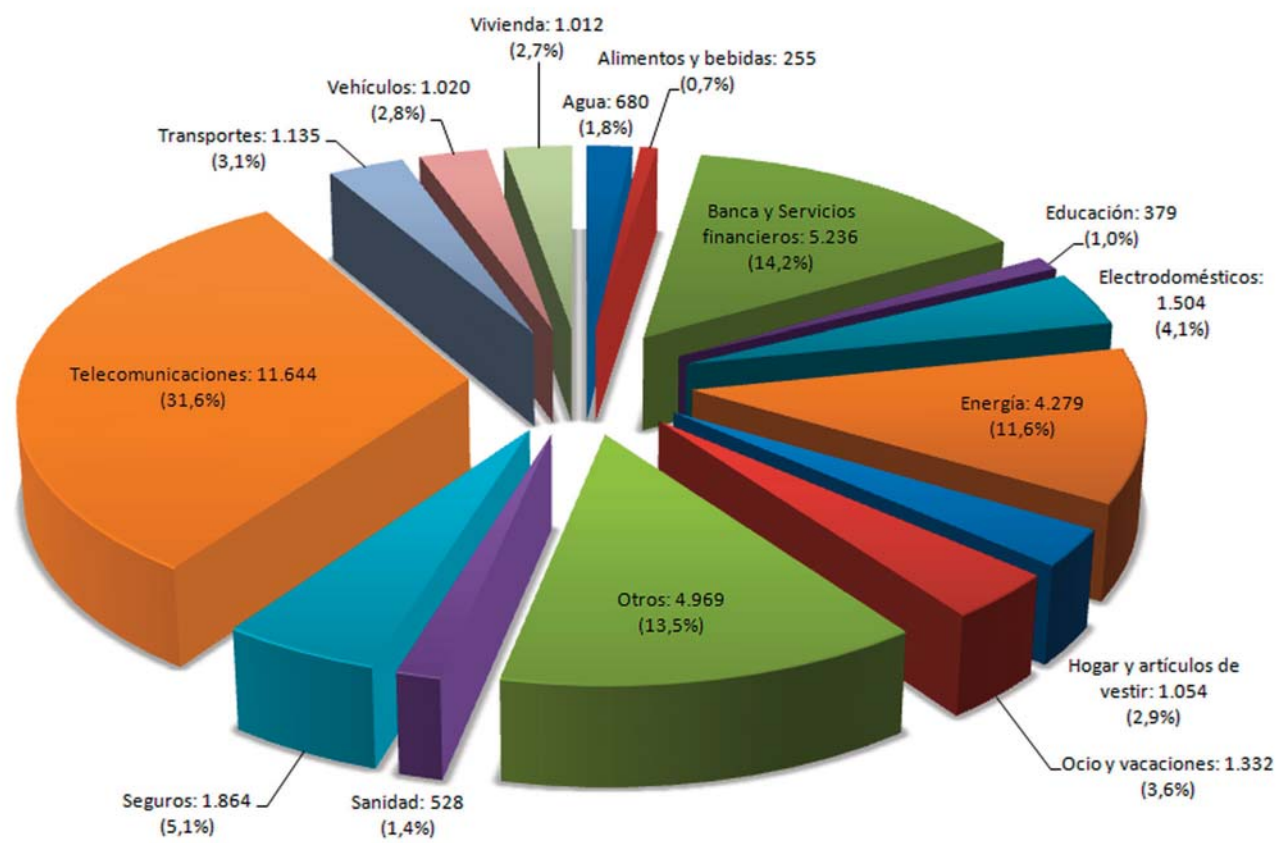
A esta cantidad hay que sumar los 955

arbitrajes de consumo y transporte a los que se asistió y las 182 denuncias tramitadas de oficio por la asociación y sus organizaciones miembro.

Consultas y reclamaciones

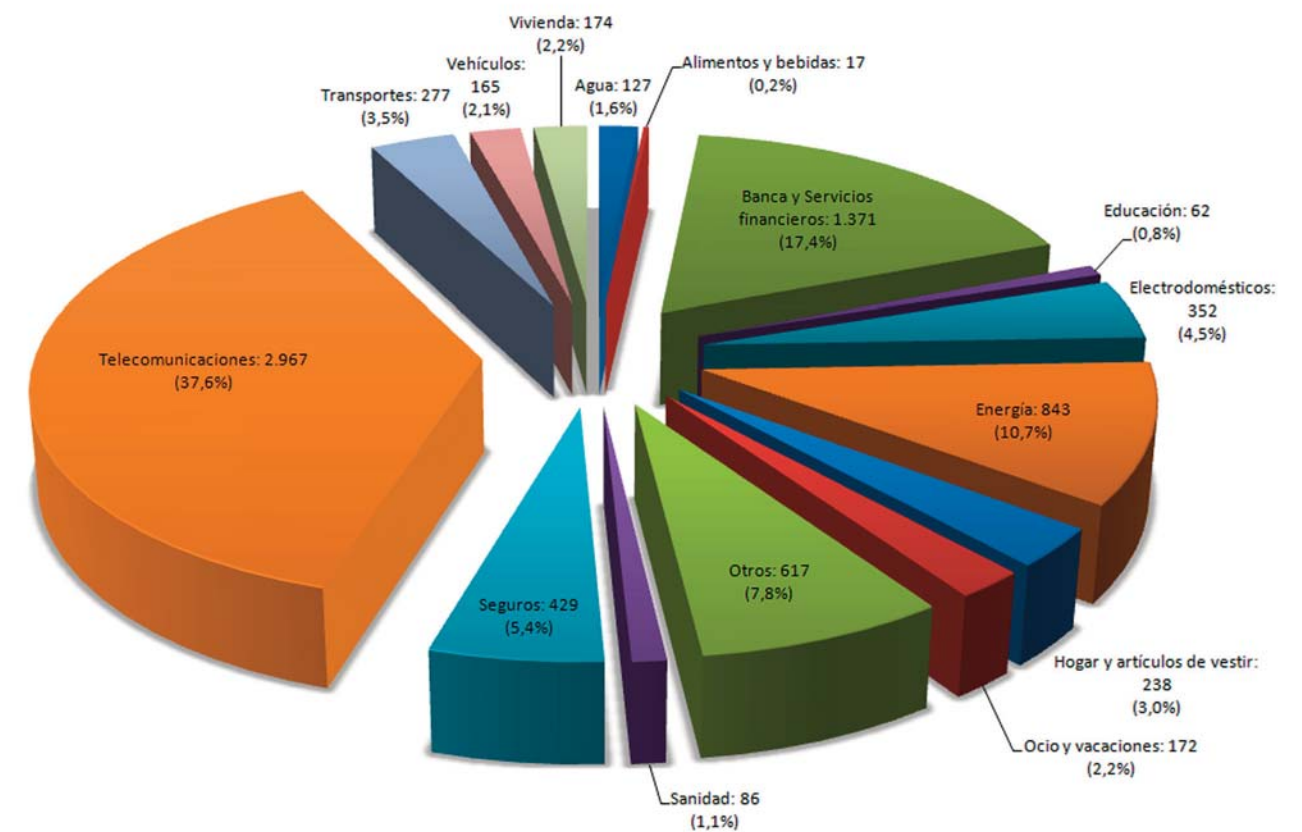


Consultas por sectores



Total: 36.891 consultas

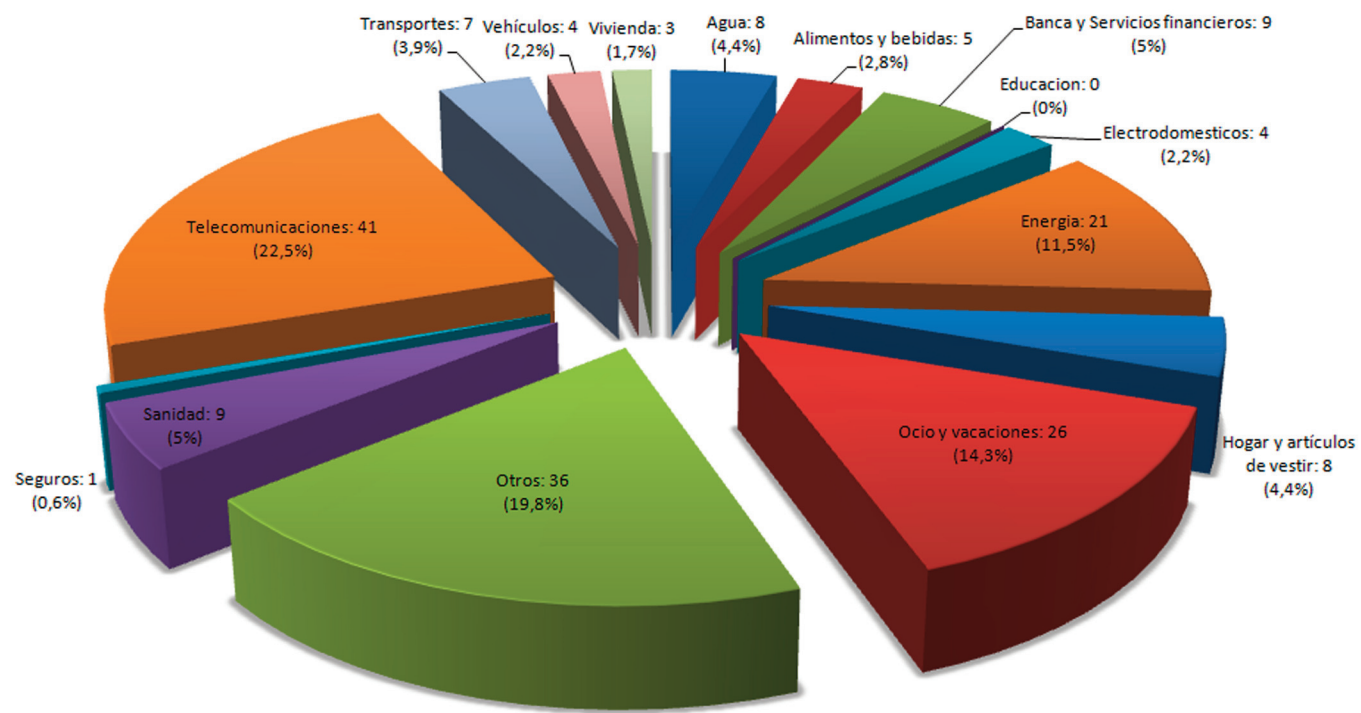
Reclamaciones por sectores



Total: 7.897 reclamaciones



Denuncias de oficio



Total: 182 denuncias

2.2.- Reclamaciones de oficio

FACUA y sus organizaciones territoriales han desarrollado a lo largo del año 2014 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 ciento ochenta y dos 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:

- A Iebolina tradicional, S.L., Comercial Polindus 21, S.L, Arabbesko Madrileña, S.L, Hispano Televisión y Telefonía, S.L.U, por activar mensajes Premium.
- A Movistar por imponer la factura electrónica.



- A Gas Natural por incluir en las facturas el concepto PCS.

- A Amena por cobrar el mes completo aun cursando baja antes de la finalización del mes de facturación.



- A Twitter por vulneración de privacidad, por atentar contra la libertad de información al borrar tuits y suspender cuentas.
- A la Dirección General de Consumo de Valencia por aplicación de cláusulas suelo por las entidades bancarias.

- A las compañías eléctricas solicitando información del número de contadores de telegestión instalados y conectados.

- A Aqualia por un corte de suministro en Santa Cruz que afecta a 14.000 vecinos.

- A Ticketmaster por la omisión de información en cuanto al precio en las entradas de los Rolling Stone.

- Ante la Comisión Europea contra la normativa que regula el precio de la luz.

- A Hawkersco por una posible estafa en la venta de gafas de sol a través de internet.



- A Vodafone por la aplicación de precios por encima de lo establecido por Bruselas, con sanción de la CNMC.
- A Prixile y otros por incitar a la utilización de líneas 806, 807 para la búsqueda de empleo.
- A Telefónica por cobrar por adelantado el mantenimiento de línea.
- A Carrefour por presentar la publicidad de un bikini para niñas de manera erótica.
- A Edreams por una oferta *online* de descuento de 30€ sin especificar que era sólo para billetes de avión.
- A Susaeta Ediciones S.A por la edición de libros dirigidos únicamente a niñas.
- A Venta Directa y Marketing S.L. por el fraude relacionado con un falso casting de la serie de televisión *Juego de Tronos*.
- A Aqualia por utilizar y ceder sin permiso datos personales de los usuarios.
- A Amena por cobrar por emitir factura en papel.



- A la Junta de Andalucía por irregularidades en la comercialización de sal yodada.
- A XLR Music por la suspensión de los conciertos de David Guetta en Madrid y Baleares.



- Reclamación al Ministerio de Sanidad solicitando que se cumplan los compromisos adquiridos con los enfermos de hepatitis C.
- A diversos hospitales públicos por la filtración de datos de pacientes en lista de espera a hospitales privados.
- A Viajar.com por inflar el precio de los vuelos ofertados en el momento del pago.
- A Orange por irregularidades en la facturación del terminal Alcatel.
- A las compañías eléctricas por aplicar una tarifa por el alquiler de los equipos de medida que la ley sólo permite si están integrados en un sistema de telegestión.
- A las compañías de telecomunicaciones por irregularidades en el cobro de la contra-

- tación de un extra de megas.
- A Dropbox Inc por la filtración de datos de siete millones de usuarios.
- Petición al Gobierno de España de que prohíba y penalice la obsolescencia programada.
- A Panrico por publicidad sexista.
- A Santander, Liberbank, NGC Banco, BBVA, Caixabank, Popular, BMN, Caja Ontinent, Bankia, Bankinter y otras entidades por el cobro de comisiones bancarias.
- Solicitud al Ministerio de Sanidad para que regule el etiquetado de los productos no aptos para intolerantes a la lactosa.
- A Yoigo por ofertar un bono de 300 minutos para llamadas nacionales que facturan como internacionales.



- A Ticketmaster por cláusula abusiva al estipular en las condiciones generales que pueden modificar las mismas en cualquier momento.



- A Privalia por publicidad engañosa de un producto concreto.
- Denuncia ante el Ministerio de Industria y las comunidades autónomas contra las gasolineras desatendidas.
- A Twitter por aplicar condiciones contractuales abusivas.



2.3.- Campañas

Campañas en defensa de los intereses generales de los consumidores y usuarios



Continuación de la campaña para solicitar multas para las principales operadoras de móvil que continúan negándose a liberar los terminales

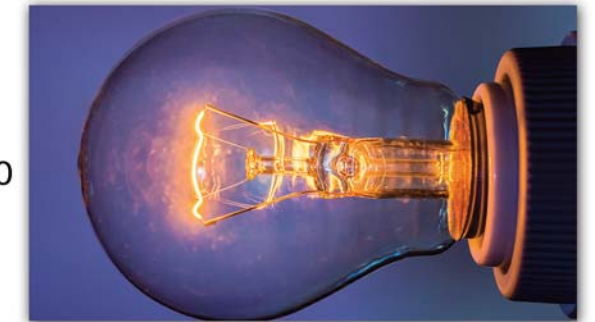


Campaña informativa y de denuncia de los abusos que comete la banca aplicando comisiones desorbitadas

Campaña para reclamar la devolución de los millones cobrados de más por los nuevos contadores de luz



Campaña informativa sobre el sector eléctrico



Campaña contra las ofertas de trabajo fraudulentas



Campaña para exigir a los establecimientos que donen los alimentos aptos para el consumo que ya no pueden vender

Campaña para informar a los consumidores sobre sus nuevos derechos legales



Campaña contra las continuas subidas tarifarias del sector eléctrico y convocatoria de apagón



Participación y representación de los consumidores 3

3.1.- Consejo de Consumidores y Usuarios

FACUA ha participado en el IV Consejo de Consumidores y Usuarios de ámbito estatal en 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
- Política Comunitaria
- Cooperación institucional y representación
- Comunicación
- Comisión Técnica de consumidores vulnerables

FACUA ha asistido a los plenos del CCU celebrados los días 28 de febrero, 25 de marzo, 29 de abril, 27 de mayo, 24 de junio, 22 de julio, 30 de septiembre, 16 de octubre y 16 de diciembre.

También ha intervenido en las reuniones institucionales referidas a continuación:

- Reunión informativa de contadores Px1INME con las organizaciones de consumidores integrantes del CCU, celebrada el día 18 de marzo.
- Reunión con miembros integrantes del CCU para la elaboración de un informe sobre el desarrollo reglamentario del RE-ACCU, celebrada el día 18 de septiembre.

3.2.- Participación en órganos consultivos

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

- 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 para el seguimiento de la calidad en la prestación de los servicios de Telecomunicaciones.
- Comisión de supervisión de servicios

de tarificación adicional.

- Comisión Interministerial para la Ordenación Alimentaria (CIOA).
- Consejo Estatal para el Patrimonio Natural y la Biodiversidad.
- Comisión de seguimiento del acuerdo de colaboración entre el Misaco y los representantes de los sectores de la creación, producción y distribución de prendas de vestir.
- Foro Nacional Multilateral sobre facturación electrónica.

3.3.- Trámites de audiencia

FACUA ha participado en los siguientes trámites de audiencia:

- Modelo de contrato-tipo para la prestación del servicio de red para los servicios de tarificación adicional destinados a las llamadas masivas (código 905) de France Telecom España, S.A.U.
- Consideraciones sobre el Anteproyecto de Ley por la que se modifica la Ley de Sociedades de Capital para la mejora del Gobierno Corporativo.
- Real Decreto por el que se regulan los productos cosméticos.
- Orden por el que se fijan los porcentajes de reparto de las cantidades a financiar relativas al bono social, correspondientes a 2014.
- Orden por la que se modifican la cartera común suplementaria de prestación con productos dietéticos y las bases para la inclusión de los alimentos dietéticos para usos médicos especiales en la oferta de productos dietéticos del Sistema Nacional de Salud y para el establecimiento de los importes máximos de financiación.
- Real Decreto por el que se aprueban las normas técnicas de seguridad operacional de aeródromos de uso restringido.
- Real Decreto por el que se aprueba el reglamento de la Ley 12/2013, de 2 de agosto, de medidas para mejorar el funcionamiento de la cadena alimentaria, para su conocimiento y análisis.
- Propuesta de Circular xx/2014, de xx de xxxx, de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, por la que se establece la metodología relativa al acceso a

las infraestructuras transfronterizas, incluidos los procedimientos para asignar capacidad y gestionar la congestión, así como la metodología relativa a la prestación de servicios de equilibrio entre Sistemas gestionados por distintos Operadores del Sistema.

- Real Decreto por el que se aprueba la Norma general relativa a la información alimentaria de los alimentos que se presenten sin envasar para la venta al consumidor final y a las colectividades, de los envasados en los lugares de venta, a petición del comprador y de los envasados por los titulares del comercio al por menor.
- Ley de fomento de la financiación empresarial.
- Resolución de la Dirección General de Tráfico, por la que se establece la medida de restricción a la circulación de vehículos de más de 7500 kilogramos de masa máxima autorizada (M.M.A) en la carretera N-340 tramo Torreblanca – Nules de la provincia de Castellón.
- Propuesta de desarrollo normativo del servicio de gestión de la demanda de interrumpibilidad, regulado en la Orden IET/2013/2013, de 31 de octubre, por la que se regula el mecanismo competitivo de asignación del servicio de gestión de la demanda de interrumpibilidad, remitida por el Secretario de Estado de Energía.
- Propuesta de Real Decreto por el que se modifica el Real Decreto 61/2006, de 31 de enero, por el que se determinan las especificaciones de gasolinas, gasóleos, fuelóleos y gases licuados del petróleo, y se regula el uso de determinados biocarburantes.
- Real Decreto por el que se regulan las

condiciones básicas de emisión y uso de la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad.

- Orden por la que se procede a la actualización del Sistema de Precios de Referencia de medicamentos en el Sistema Nacional de Salud.
- Reglas de Funcionamiento del Mercado Diario e Intradiario de Producción de Energía Eléctrica.
- Orden por la que se aprueban los parámetros retributivos y se establece el mecanismo de asignación del régimen retributivo específico para nuevas instalaciones eólicas y fotovoltaicas en los sistemas eléctricos de los territorios no peninsulares.
- Estrategia Española de Responsabilidad Social de las Empresas.
- Real Decreto por el que se modifica el reglamento general de circulación, aprobado por el Real Decreto de 1428/2003 de 21 de noviembre.
- Real Decreto por el que se modifica el Real Decreto 217/2008, de 15 de febrero, sobre el régimen jurídico de las empresas de servicios de inversión y por el que se modifica parcialmente el reglamento de la Ley 35/2003, de 4 de noviembre, de instituciones de inversión colectiva, aprobado por el Real Decreto 1309/2005, de 4 de noviembre.
- Real Decreto por el que se desarrolla la Ley de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito.
- Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo por la que se modifica la Directiva 2007/36/CE en lo que respecta al fomento de la implicación a largo plazo de los accionistas y la Directiva 2013/34UE en lo que respecta a determinados elementos de la

declaración sobre gobernanza empresarial.

- Expediente de Concentración C/0573/14 Schibsted/Milanuncios.
- Dictamen Anteproyecto Ley de Código Mercantil.
- Real Decreto por el que se regula la realización de estudios, informes y análisis comparativos en productos alimenticios.
- Real Decreto por el que se aprueba el régimen de controles previstos en la disposición adicional primera de la Ley 12/2013, de 2 de agosto, de medidas para mejorar el funcionamiento de la cadena alimentaria, por la Agencia de Información y Control Alimentarios.
- Expediente de Concentración C/0577/14 JCDecaux/Cemusa.
- Real Decreto por el que se regula la utilización de las aeronaves pilotadas por control remoto.
- Contrato-tipo de abono general al servicio telefónico fijo disponible al público para usuarios finales de Telefónica de España S.A.U.
- Anteproyecto de ley de la calidad alimentaria.
- Anteproyecto de Ley sobre actividades espaciales.
- Orden por la que se fija el procedimiento y condiciones para la fijación de los porcentajes de reparto de las cantidades a financiar relativas al Bono Social.
- Real Decreto por el que se regula el procedimiento de cesión de los derechos de cobro del déficit del año 2013 y se desarrolla la metodología de cálculo del tipo de interés que devengan los derechos de cobro de los déficit de ingresos y desajustes temporales.
- Borrador Plan Actuaciones Liberación



del Dividendo Digital.

- Orden por la que se aprueba la quinta edición de la real farmacopea española y la segunda edición del formulario nacional.

> Proyecto:

· Orden por la que se modifica la Orden ITC/1522/2007, de 24 de mayo, por la que se establece la regulación de la garantía del origen de la electricidad procedente de fuentes de energía renovables y de cogeneración de alta eficiencia.

· P.O. 10.11 *“Tratamiento e intercambio de información entre Operador del Sistema, encargados de lectura, comercializadores y resto de agentes”*.

· P. O. 10.4 *“Concentradores de medidas eléctricas y sistemas de comunicaciones”*.

· P.O. 10.5 *“Cálculo del mejor valor de energía en los puntos fronteras y cierres de energía del sistema de información de medidas eléctricas”*.

· Propuesta de procedimiento para la comprobación, validación y cierre de los datos procedentes de los equipos de medida conectados al sistema de telegestión, y sobre los protocolos de intercambio de información a efectos de facturación y liquidación de la energía, aprobada por la Sala de supervisión Regulatoria de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia de 29 de mayo de 2014.

- Orden por la que se fija el procedimiento y condiciones para la fijación de los porcentajes de reparto de las cantidades a financiar relativas al Bono Social.

- Real Decreto por el que se regula el procedimiento de cesión de los derechos

de cobro del déficit del año 2013 y se desarrolla la metodología de cálculo del tipo de interés que devengarán los derechos de cobro de los déficit de ingresos y los desajustes temporales.

- Informe sobre la modificación del Reglamento Estatal de Asociaciones de Consumidores y Usuarios (Reaccu).

- Mejora del marco regulatorio de los bonos garantizados en España.

- Real Decreto por el que se aprueban las normas técnicas de seguridad operacional de aeródromos de uso restringido.

- Real Decreto por el que se modifica el Real Decreto 846/2011, de 17 de junio, por el que se establecen las condiciones que deben cumplir las materias primas a base de materiales poliméricos reciclados para su utilización en materiales y objetos destinados a entrar en contacto con los alimentos.

- Contrato-tipo para la prestación del servicio de red de tarificación adicional de voz (códigos 803/806/807) y del servicio de red de tarificación adicional basado en recepción de llamadas masivas (código 905), comunicado por Quality Telecom, S.L.

- Resolución de la directora de Tráfico del Gobierno Vasco, por la que se establecen medidas especiales de regulación de tráfico durante el año 2015 en la Comunidad Autónoma del País Vasco.

- Nota sucinta sobre Expediente C/0612/14 Telefónica/ADTS.

- Resolución del director General del Interior del Gobierno de Navarra, por la que se establecen medidas especiales de regulación de tráfico durante el año 2015 en la Comunidad foral de Navarra.

- Orden por la que se modifica el Anexo

IX del Reglamento General de vehículos, aprobado por Real Decreto 2822/1998, de 23 de diciembre.

- Orden sobre el procedimiento de licitación para el otorgamiento del título habilitante para la realización del transporte ferroviario de viajeros previsto en el Acuerdo del Consejo de Ministros de 13 de junio de 2014, por el que se determina el número y vigencia de títulos habilitantes para la prestación de servicios de transporte ferroviario de viajeros en régimen de concurrencia en determinadas líneas y tramos de la Red Ferroviaria de Interés general.

- Real Decreto por el que se aprueba el Reglamento del Registro Nacional de Asociaciones.

- Orden Ministerial por la que se establecen las bases reguladoras para la concesión, por la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición, de becas para el programa de formación del

3.4.- Participación en órganos externos al CCU

- Comisión Asesora de la Imagen de la Mujer.

- Comité de Certificación de Expertos de SGS-ICS Ibérica Vinos de la Tierra.

- Comité Técnico de Certificación Araporcei, con asistencia a reuniones los días 30 de enero, 17 de julio y 3 de diciembre.

- Comité Técnico de Certificación de Productos Cárnicos Elaborados (AEN/CTC 062) con asistencia a reuniones los días 15 de enero, 3 de febrero, 7 de marzo, 23 de abril, 30 de mayo, 27 de junio, 29 de julio, 16 de septiem-

Consejo de Consumidores y Usuarios.

- Consulta Pública Economía Colaborativa.

- Anteproyecto de Ley de reestructuración y resolución de entidades de crédito y empresas de servicios de inversión.

- Orden por la que se establecen las actuaciones que deben realizar los operadores prestadores de servicios de comunicaciones electrónicas móviles en la banda del dividendo digital para garantizar que la puesta en servicio de las estaciones emisoras en dicha banda no afecte a las condiciones existentes de recepción del servicio de televisión.

- Resolución del director del Servicio Catalán de Tráfico, por la que se establecen las restricciones a la circulación durante el año 2015.

- Resolución de la directora general de Tráfico, por la que se establecen medidas especiales de regulación del tráfico durante el año 2015.

bre, 3 de octubre y 12 de diciembre.

- Comité Técnico de Certificación de Frutas y Hortalizas para consumo en fresco (AEN/CTC-054), con asistencia a reuniones los días 6 de junio, 7 de noviembre y 15 de diciembre.

- Comité Técnico de Certificación de Plásticos de Aenor, con asistencia a reuniones los días 8 de abril, 21 de mayo, 15 de julio, 15 de septiembre, 4 de noviembre y 16 de diciembre.

- Comité Técnico de Normalización CTN 53 “Plásticos y Caucho”, con asistencia a una reunión el 4 de noviembre.



Actividades informativas 4

4.1.- Notas de prensa

Enero:

- Comienza la obligación para las comunidades autónomas del **copago de fármacos de dispensación hospitalaria**. 02-01-2014
- **El BOE hace públicas las subvenciones concedidas a las asociaciones** de consumidores en 2013. 03-01-2014
- FACUA llama a los consumidores a participar en una **encuesta sobre fraudes en las rebajas**. 08-01-2014
- **Telecomunicaciones, banca y energía, sectores más denunciados** por los consumidores en FACUA durante 2013. 14-01-2014



- **"Te estoy escribiendo por WhatsApp. Dime si te llegan mis mensajes"**. No contestes a este SMS, es un fraude. 14-01-2014
- **FACUA denuncia al titular del número del #fraudeSMS masivo** que simula ser de un contacto de WhatsApp. 17-01-2014
- **Sacarse el carné de conducir B a la primera cuesta una media de 723 euros**, según un estudio de FACUA. 21-01-2014

➤ FACUA denuncia a **cuatro empresas dedicadas al #fraudeSMS**. 23-01-2014

➤ **La Setsi tarda trece meses en retirar el 807** de una financiera denunciada por FACUA por vulnerar la norma. 24-01-2014

➤ FACUA considera un fraude la **privatización de AENA** y reclama su paralización. 31-01-2014

Febrero:

➤ **El Gobierno sube en febrero un 18% el término de potencia y baja un 7% el de energía eléctrica**. 03-02-2014

➤ El 65% de los consumidores encuestados por FACUA asegura haber detectado **falseos de precios en las rebajas**. 04-02-2014

➤ FACUA realiza un **estudio comparativo sobre suministro eléctrico** en diez países de Europa. 06-02-2014

➤ **FACUA advierte al Gobierno de que su sistema para fijar las tarifas eléctricas vulnera la legislación**. 12-02-2014

➤ Las **tarifas de la luz** que quiere imponer el Gobierno también vulneran la Ley del Sector Eléctrico de 2013. 13-02-2014

➤ FACUA rechaza la **privatización de los registros civiles** y exige a Gallardón que retire la medida. 14-02-2014

» FACUA advierte de que ir al cine en fin de semana cuesta ya una media de 7,29 euros #tarifaplanacineYA. 19-02-2014

» FACUA se muestra satisfecha por la sentencia del TJUE que considera ilegal el céntimo sanitario. 27-02-2014

Marzo:

» El portavoz de FACUA se querellará contra Luis Pineda, de Ausbanc, tras llamarle "mafioso" con "sicarios". 10-03-2014

» FACUA pide a la AEPD que investigue el alcance del fallo de seguridad de Twitter. 12-03-2014

» FACUA sale a la calle para celebrar el Día Mundial de los Derechos de los Consumidores #reyesdelfraude. 13-03-2014

» Elige a La Peor Empresa del Año: las nominadas son Endesa, Iberdrola, Movistar, Vodafone y Bankia. 15-03-2014



» FACUA lanza 15 reivindicaciones a los partidos políticos de cara a las elecciones europeas. 19-03-2014

» FACUA consigue que Orange devuelva a un socio la cuantía que le cobró ilegalmente por liberar dos móviles. 21-03-2014

» FACUA denuncia un nuevo fraude a través de SMS para que los consumidores llamen a una línea de alto coste. 26-03-2014

» FACUA rechaza el rescate que el Gobierno presenta para las autopistas de peaje en quiebra. 27-03-2014

» FACUA firma un convenio de colaboración con la plataforma NoGracias. 27-03-2014

Abril:

» Ono sufre una caída de su red móvil y FACUA le pide que compense automáticamente a los afectados #apagONo. 01-04-2014

» FACUA se une a las movilizaciones en toda España convocadas esta semana contra los recortes sociales. 02-04-2014

» FACUA denuncia a Ticketmaster al ofertar entradas de The Rolling Stones a precios más bajos de los reales. 02-04-2014

» FACUA denuncia ante Bruselas la nueva factura de la luz por vulnerar tres directivas comunitarias. 03-04-2014

» FACUA aconseja pedir indemnizaciones por los perjuicios económicos que genera la huelga de Lufthansa. 03-04-2014

» La campaña #liberamimóvil hace que Orange se sume a Movistar y comience a cumplir la ley. 04-04-2014

» Tras la actuación de FACUA, Alico paga a un usuario 6.000 euros que le negaba de una póliza por desempleo. 07-04-2014

» La aseguradora de Cajasol abona a una socia de FACUA 12.000 euros que le negaba tras morir su marido. 08-04-2014

» FACUA solicita a la Defensora del Pueblo que intervenga ante la ilegalidad de la nueva factura de la luz. 09-04-2014

» FACUA advierte de que liberalizar las ITV acabará con un servicio público básico para la seguridad vial. 16-04-2014

» Las líneas 902 representan para los consumidores La Peor Práctica Empresarial del Año. 21-04-2014

» Bankia, elegida de nuevo por los consumidores como La Peor Empresa del Año. 22-04-2014

» Bankia se lleva otra vez el premio a El Peor Anuncio del Año. 24-04-2014

» FACUA denuncia a Entradasmadrid por irregularidades en la venta de tiques para partidos del Real Madrid. 24-04-2014

» FACUA celebra su 9ª Asamblea General. 25-04-2014

» Multa de 20.000 euros a Endesa tras la denuncia de FACUA por acosar a su socio

Máximo Pradera. 28-04-2014

» FACUA ve ridícula la multa a Vodafone por su fraude en tarifas de roaming y exige que devuelva el dinero. 29-04-2014

Mayo:

» FACUA calcula que el usuario medio recibirá una devolución de 33 euros en el próximo recibo de la luz. 16-05-2014



» FACUA consigue que Orange anule una penalización por romper un compromiso de permanencia inexistente. 19-05-2014

» FACUA pide al Gobierno que deje de maquillar la cruda realidad y frene la creciente sangría de desahucios. 19-05-2014

» Abierto el plazo para la inscripción al curso de verano de la UPO en Carmona de la Fundación FACUA. 20-05-2014

» FACUA lanza #devoluciónluz, un simulador para calcular los reembolsos que deben realizar las eléctricas. 22-05-2014



» FACUA consigue que un usuario recupere 120.000 euros que Bankia sustrajo irregularmente de su cuenta. 23-05-2014

» FACUA informa a los usuarios que tengan viajes programados para Tailandia que tienen derecho a cancelarlos. 23-05-2014

» FACUA compara las propuestas en política energética recogidas por 12 partidos en sus programas electorales. 23-05-2014

» ¿Cuáles son las 10 ONG españolas con más seguidores en Twitter? 27-05-2014



» Orange, obligada a pagar 516 euros a una socia de FACUA por gastos, daños y perjuicios. 27-05-2014

» Ausbanc, expulsada de nuevo del Registro Estatal de Asociaciones de Consumidores. 28-05-2014

» FACUA logra que Orange devuelva 856 euros tras ocho años cargando recibos en la cuenta de un fallecido. 29-05-2014

» FACUA exige a Carrefour que retire un bikini con relleno para niñas de 9 años y el catálogo que lo anuncia. 30-05-2014

Junio:

» FACUA pide a Ono que compense a todos los afectados por la segunda caída de su red móvil en dos meses. 02-06-2014

» Ono se ríe de sus clientes al anunciar una ridícula compensación de 200 Mb tras 25 horas sin móvil. 03-06-2014

» Macrooperación en toda España con decenas de detenidos por fraude mediante la venta de gasóleo adulterado. 05-06-2014

» FACUA denuncia un nuevo fraude a través de SMS con el falso regalo de un carro de la compra. 11-06-2014

» Retiran dos lotes de bebida de soja natural Hacendado que pueden tener trazas de proteína de leche de vaca. 16-06-2014

» FACUA señala que plataformas como Uber deben someterse a la ley para garantizar derechos de los usuarios. 17-06-2014

» Competencia abre expediente sancionador a Iberdrola por "manipulación fraudulenta" de precios en la luz. 17-06-2014

» Una socia de FACUA recupera 2.050 euros pagados por un vehículo con el cuentakilómetros manipulado. 18-06-2014

» FACUA se suma a la petición de libertad para Carmen y Carlos y denuncia la persecución de las protestas. 18-06-2014

» FACUA denuncia que Jazztel y Vodafone siguen incumpliendo la ley al cobrar por los recibos en papel. 23-06-2014

» La policía alerta de que los nuevos contadores de la luz favorecen los robos en viviendas en verano. 24-06-2014

» La movilización de usuarios por un error de eDreams al aplicar una oferta hace que la empresa rectifique. 25-06-2014

» FACUA aconseja a los usuarios afectados por la huelga de controladores franceses que reclamen sus derechos. 25-06-2014

» FACUA nunca ha emitido facturas ni prestado servicios a UGT-A, una invención difamatoria de Manos Limpias. 26-06-2014

» La campaña #liberamimóvil hace que Vodafone se sume a Movistar y Orange para comenzar a cumplir la ley. 27-06-2014

» FACUA denuncia que la anunciada reforma fiscal sólo pretende favorecer a las rentas más altas. 27-06-2014

» FACUA denuncia que sigan creciendo las ejecuciones hipotecarias ante la pasividad del Gobierno. 30-06-2014

Julio:

» La UE vuelve a retrasar la supresión definitiva de los recargos por roaming con otra

rebaja de precios. 01-07-2014



» Casi 7 de cada 10 consumidores aseguran haber detectado falseos de precios en las rebajas. 02-07-2014

» FACUA, la cuarta organización activista más influyente en Twitter en Europa según la Universidad de Viena. 02-07-2014

» FACUA pide sanciones para Carrefour por presentar la publicidad de un bikini para niñas de manera erótica. 03-07-2014

» FACUA denuncia que el aforamiento del Rey eclipsa la ley que aumenta el control político sobre la justicia. 04-07-2014

» FACUA denuncia tres cuentas de Twitter dedicadas a ofertas de empleo que esconden un fraude con líneas 806. 07-07-2014

» FACUA encuentra diferencias de hasta un 39% en el precio que se paga por el gramo de oro de 18 quilates. 08-07-2014

» Un concesionario SEAT asume la garantía de 4 años ofertada tras la acción de FACUA por publicidad engañosa. 09-07-2014



» FACUA denuncia un fraude telefónico que usa como gancho el casting para la serie 'Juego de Tronos'. 09-07-2014

» Movistar devuelve a un socio de FACUA 190 euros de un compromiso de permanencia incumplido por un día. 10-07-2014

» FACUA denuncia la persecución de la protesta social con la nueva Ley de Seguridad Ciudadana. 11-07-2014

» FACUA advierte de que el cobro del servicio contestador de Movistar da derecho a cancelar las permanencias. 14-07-2014

» Se disparan las reclamaciones contra telecos y eléctricas, que alcanzan sus máximos históricos. 15-07-2014

» FACUA logra que la aseguradora Gropama cumpla con una socia a la que le negó una operación de cervicales. 16-07-2014

» FACUA supera los 100.000 seguidores en Facebook. 16-07-2014

» FACUA denuncia a Isla Mágica por publicidad engañosa de sus instalaciones acuáticas. 17-07-2014



» FACUA aconseja a quienes se vean afectados por la huelga de Renfe reclamar por los perjuicios ocasionados. 17-07-2014

» Endesa devuelve a un socio de FACUA 1.160 euros tras un año de facturas irregulares en un inmueble vacío. 21-07-2014

» FACUA se suma al llamamiento para que pare el genocidio de Israel sobre la población de Gaza. 21-07-2014

» El 88% de los usuarios cree que la zona azul no cumple con su objetivo de rotación de aparcamientos. 22-07-2014

» FACUA aconseja a los usuarios reclamar los cobros fraudulentos de Endesa por las nuevas extensiones de red. 23-07-2014

» FACUA ve ruin que se malvenda Catalunya Banc con pérdidas equivalentes al recorte en educación y sanidad. 23-07-2014

» FACUA encuentra diferencias de hasta un 181% en los precios de las autoescuelas de 30 ciudades. 24-07-2014

» Eliminan la web fraudulenta denunciada por FACUA que ofrecía como gancho el casting de 'Juego de tronos'. 25-07-2014

» Un socio de FACUA recupera 430 euros cobrados al cancelar por enfermedad un viaje con El Corte Inglés. 25-07-2014

» Un 905 deja perdidas de forma masiva para cobrar 3 euros si se devuelve la llamada. 29-07-2014

» Detenidos dos autores del fraude telefónico denunciado por FACUA que usaba como gancho a 'Juego de Tronos'. 30-07-2014

Agosto:

» Multa de 5.000 euros a Aguas de Barcelona tras la denuncia de un socio de FACUA ante Protección de Datos. 05-08-2014

» FACUA denuncia a Aqualia por hacer uso y cesión indebidos de los datos personales de sus clientes. 06-08-2014

» FACUA rechaza que el Gobierno acepte pagar a la banca 2.300 millones como rescate a autopistas de peaje. 06-08-2014

» FACUA exige aclaración de la Junta por el retraso de dos años en la sanción por el fraude de la sal yodada. 07-08-2014

» FACUA aconseja pedir indemnizaciones por los gastos causados al suspenderse dos conciertos de David Guetta. 12-08-2014

» Amena incumple la ley al cobrar siete euros por los recibos en papel, denuncia FACUA. 14-08-2014

» Ante la suspensión del inicio de la Liga de 2ª División, FACUA insta a reclamar a los clubes. 14-08-2014

» Yoigo deja de comercializar móviles bloqueados pero se niega a liberar los ya vendidos. 18-08-2014

» FACUA detecta diferencias de hasta el 113% en las tarifas de las ITV según la comunidad autónoma. 20-08-2014

» FACUA pide a Sanidad que aclare las acciones para comprar los nuevos fármacos para la hepatitis C. 26-08-2014



» FACUA detecta diferencias de precios de hasta el 1.036% entre clínicas dentales por un mismo tratamiento. 27-08-2014

» FACUA critica las raquíticas multas por fraudes masivos que imponen las autoridades autonómicas de consumo. 28-08-2014

» FACUA amplía su denuncia a cuatro hospitales públicos por la cesión irregular de datos a centros privados. 29-08-2014

Septiembre:

» Un guineano lleva desde el sábado sin saber cuándo volverá a su país tras un error en un control antidroga. 01-09-2014

» El guineano retenido el sábado por un error en un control antidroga en Barajas logra regresar a su país. 02-09-2014



» El Gobierno ha dado libertad a las eléctricas para aplicar subidas tarifarias descomunales, alerta FACUA. 04-09-2014

» FACUA alerta de un aviso de incendio en algunas secadoras Siemens fabricadas en 2002. 11-09-2014

» FACUA denuncia a Viajar.com por inflar el precio de los vuelos ofertados en el momento del pago. 11-09-2014

» Una socia de FACUA recupera 2.300 euros de un viaje con El Corte Inglés anulado por embarazo de riesgo. 12-09-2014

» Galp Energía cancela un contrato de gas y luz de un socio de FACUA tras un alta fraudulenta. 15-09-2014

» FACUA advierte de que las compras de Jazztel y Ono por Orange y Vodafone serán negativas para los usuarios. 17-09-2014



» Endesa indemniza a un socio de FACUA con 1.360 euros tras seis meses sin electricidad en su nueva vivienda. 18-09-2014

» FACUA critica que la normativa de via-

jes en avión europea se haga al dictado de los 'lobbies'. 19-09-2014

» FACUA exige transparencia en los protocolos de protección de datos de Sanidad y centros concertados. 22-09-2014

» FACUA alerta de una avalancha de reclamaciones contra Divatto por el deterioro de sus sofás. 23-09-2014

» Una socia de FACUA recupera su conexión ADSL+Fijo tras negarse a pagar servicios no contratados con Orange. 24-09-2014

» FACUA pide a Orange que atienda las reclamaciones de los afectados por conexiones 'fantasma' a internet. 29-09-2014

Octubre:

» FACUA alerta de que la luz ha subido un 19% desde enero, 13 euros mensuales para el usuario medio. 01-10-2014

» FACUA recuerda que el cobro del contestador de Movistar da derecho a cancelar las permanencias. 03-10-2014

» FACUA considera un desastre el papel de la ministra de Sanidad ante la crisis del ébola. 07-10-2014

» FACUA advierte a los usuarios sobre las cartas que anuncian falsas revisiones obligatorias de gas. 08-10-2014

» FACUA espera que se depuren responsabilidades políticas ante los graves errores en la crisis del ébola. 08-10-2014

» FACUA considera aberrante que el Gobierno haya recortado la cooperación con África un 80% desde 2011. 09-10-2014

» FACUA rechaza el tratado de libre comercio que la UE y EE UU negocian de espaldas a los ciudadanos. 10-10-2014

» FACUA tacha de escándalo las ayudas ilegales del Gobierno a firmas como Telefónica, Santander e Iberdrola. 14-10-2014

» FACUA aconseja verificar que el presupuesto para adaptar la antena de tv no supere las ayudas públicas. 15-10-2014

» La Junta de Andalucía también expulsa al negocio Ausbanc del registro de asociaciones de consumidores. 15-10-2014

» FACUA reclama que España siga a Francia en la prohibición y penalización de la 'obsolescencia programada'. 16-10-2014

» El 97% de los usuarios desconfía de la labor del Gobierno en la regulación del sector eléctrico. 17-10-2014

» FACUA pide a la Agencia de Protección de Datos que investigue el fallo de seguridad de Dropbox. 17-10-2014

» Análisis de FACUA: Barclays, Santander, Unicaja y La Caixa son los bancos con las comisiones más elevadas. 21-10-2014

» FACUA compara los carísimos bonos de internet móvil, el nuevo gran negocio de las operadoras. 22-10-2014

» Madrid, Girona y Barcelona tienen los bonos de los autobuses urbanos más caros, según un estudio de FACUA. 23-10-2014

» Industria elimina un número 807 ilegal a Vueling y la empresa lo cambia por otro similar. 27-10-2014

» FACUA insta al Gobierno a asumir de inmediato la sentencia del TJUE sobre las tarifas de luz y gas. 27-10-2014

» Dame tu caña y dejo que me masajees el culo: FACUA denuncia el estúpido y machista spot de Qé!, de Panrico. 28-10-2014



» FACUA rechaza la privatización de AENA y pide su total paralización. 29-10-2014

» Bonos de internet móvil: denunciadas ocho compañías por quedarse con el importe de los megas no consumidos. 29-10-2014

» FACUA alerta de la orden de retirada de más de 20 máscaras, pelucas y disfraces peligrosos. 31-10-2014



Noviembre:

- La luz subió en octubre un 18,3% con respecto a enero, según un análisis de FACUA. 03-11-2014
- FACUA pide a Bruselas que intervenga ante la ilegalidad de las tarifas de luz y gas en España. 04-11-2014
- FACUA pide a Sanidad que regule el etiquetado de los productos no aptos para intolerantes a la lactosa. 04-11-2014
- FACUA pide a Sanidad que haga públicos los informes sobre los nuevos fármacos para la hepatitis C. 05-11-2014
- FACUA publica su 'Memoria 2013'. 05-11-2014
- FACUA aconseja pedir el reembolso de los gastos causados al suspenderse los conciertos de Isabel Pantoja. 05-11-2014
- FACUA reclama la devolución de decenas de millones cobrados de más por los nuevos contadores de la luz. 06-11-2014
- Mercadona cambia el etiquetado de su chocolate 'Sin lactosa' tras la intervención de FACUA. 07-11-2014

- FACUA denuncia a diez bancos por cobrar comisiones en cuentas usadas únicamente para el pago de préstamos. 12-11-2014

- FACUA pide al Gobierno que deje de esconder el bono social y amplíe sus beneficiarios en vez de reducirlos. 14-11-2014



- #censuraenTwitter Suspende la cuenta del portavoz de FACUA, @RubenSanchezTW, por informar de un fraude. 19-11-2014

- Twitter restablece la cuenta del portavoz de FACUA, @RubenSanchezTW, suspendida por informar de un fraude. 19-11-2014

- PP y PSOE se cambian los papeles a favor o en contra de la cláusula suelo al estar en Gobierno u oposición. 21-11-2014

- FACUA se suma a las acciones de apoyo a Greenpeace y pide la liberación del Arctic Sunrise #Misión45. 24-11-2014

- El dueño de Ausbanc, @LuisPineda_, condenado por difamar en Twitter al portavoz de FACUA, @RubenSanchezTW. 28-11-2014

Diciembre:

- La luz en noviembre, un 12,4% más cara que en enero: ha subido 8,39 euros mensuales para el usuario medio. 01-12-2014

- FACUA convoca un apagón el 17 de diciembre a las 19h contra los abusos en el sector eléctrico. 04-12-2014

- El usuario medio paga por la luz 383 euros más al año que en 2004, según un estudio de FACUA. 05-12-2014

- FACUA denuncia a Privalia tras recibir más de sesenta quejas por incumplir una oferta. 05-12-2014

- Cajamar devuelve 1.400 euros a un socio de FACUA cargados en su tarjeta tras un uso fraudulento. 08-12-2014

- FACUA alerta de la orden de retirada del complemento alimenticio Havoc cápsulas por riesgos para la salud. 09-12-2014

- Las ofertas de las eléctricas en el mercado libre aumentan el recibo hasta un 14%, alerta FACUA. 10-12-2014

- Preventiva de Seguros abona 2.133 euros por un robo de joyas tras la intervención de FACUA. 10-12-2014

- Analizadas las tarifas del taxi en 45 ciudades: Tarragona, San Sebastián, Girona y Pamplona, las más caras. 11-12-2014

- Industria tarda seis meses en anular el 807 que, a través de un SMS, prometía un premio de 1.000 euros. 12-12-2014

- Las eléctricas cortaron la luz por impago a más de un millón de familias en 2013, alerta FACUA. 15-12-2014

- Los consumidores ya pueden proponer las nominaciones a la #peoempresa2014. 18-12-2014

- FACUA desarrolla una campaña para ayudar a los consumidores a resolver dudas sobre el sector eléctrico. 18-12-2014

- FACUA critica que la nueva norma sobre etiquetado de alimentos aún no contemple la información nutricional. 18-12-2014

- Barcelona, A Coruña, Madrid y Alicante, las capitales con los cines más caros según un estudio de FACUA. 19-12-2014

- FACUA explica cómo actuar ante irregularidades en participaciones de Lotería de Navidad premiadas. 22-12-2014

- FACUA denuncia a once bancos por cobrar comisiones cuando se realizan ingresos en cuentas ajenas. 23-12-2014



- Una socia de FACUA logra que Zurich pague la reparación de su coche tras haberlo declarado siniestro total. 23-12-2014

- FACUA desarrolla una campaña para dar a conocer a los consumidores sus nuevos derechos legales. 23-12-2014



»» FACUA denuncia a Twitter por atentar contra la libertad de información al borrar tuits y suspender cuentas. 24-12-2014

»» Nace FACUA.tv. 29-12-2014



»» FACUA critica que el Gobierno se pliegue a las 'telecos' para evitar la eliminación del *roaming*. 29-12-2014

»» Cocina, manualidades y cuentos "para niñas": FACUA denuncia a Susaeta Ediciones por lanzar libros sexistas. 29-12-2014

»» Encuesta de FACUA: ¿Qué hacen los súper con los alimentos que no venden? Sólo 9 de 28 cadenas lo aclaran. 30-12-2014

»» FACUA insta a ayuntamientos y comunidades autónomas a inspeccionar las fiestas de fin de año. 31-12-2014



4.2.- Entrevistas en radio y televisión





2 entrevistas



6 entrevistas



20 entrevistas



21 entrevistas



37 entrevistas



2 entrevistas



3 entrevistas



10 entrevistas



23 entrevistas



78 entrevistas



4 entrevistas



13 entrevistas



3 entrevistas

4.3.- Ruedas de prensa

➤ 14 de enero de 2014

Informe *¿Qué denuncian los consumidores?*, un balance sobre los sectores más reclamados por los usuarios a través de la asociación durante 2013.

➤ 21 de enero de 2014

Estudio comparativo sobre los precios de las autoescuelas en doce ciudades españolas y el coste que supone sacarse el carné de conducir.

➤ 23 de enero de 2014

Denuncia contra varias empresas dedicadas al envío de mensajes fraudulentos por SMS.

➤ 30 de enero de 2014

Nuevas acciones contra la banca por el macrofraude de las cláusulas suelo.



➤ 4 de febrero de 2014

Encuesta sobre la valoración de los usuarios acerca del desarrollo de las rebajas y de los fraudes más comunes que se dan durante este periodo.



➤ 12 de febrero de 2014

Análisis de los perjuicios que provocaría a los usuarios el nuevo modelo de tarifas eléctricas que pretende imponer el Gobierno.

➤ 19 de febrero de 2014

Estudio comparativo sobre la evolución del precio de las entradas de cine en las cincuenta capitales de provincia de España y las dos ciudades autónomas con respecto a años anteriores.

➤ 14 de marzo de 2014

Día Mundial de los Derechos de los consumidores.

➤ 19 de marzo de 2014

15 reivindicaciones que la organización realiza a los partidos políticos de cara a las elecciones europeas.

➤ 3 de abril de 2014

Denuncia presentada ante la Comisión Europea por vulneración de directivas comunitarias en la nueva factura de la luz.

➤ 16 de mayo de 2014

Análisis sobre las cantidades que tendrán que devolver las eléctricas por los consumos correspondientes al primer trimestre y cómo pueden calcular los consumidores las



cantidades que les corresponden.

➤ 8 de julio de 2014

Estudio comparativo sobre el precio del oro en cincuenta establecimientos de Madrid, Barcelona, Sevilla, Valencia y Bilbao.

➤ 15 de julio de 2014

Balance semestral ¿Qué denuncian los consumidores?

➤ 24 de julio de 2014

Estudio comparativo sobre el precio del carné de conducir en treinta ciudades españolas.



➤ 20 de agosto de 2014

Estudio comparativo sobre los precios de las Inspecciones Técnicas de Vehículos (ITV) en España.

➤ 27 de agosto de 2014

Estudio comparativo sobre los precios de tratamientos odontológicos en 150 clínicas dentales de catorce ciudades españolas.

➤ 1 de octubre de 2014

Análisis sobre la subida de la luz producida desde enero.

➤ 7 de octubre de 2014

Valoraciones sobre el papel del Gobierno ante la crisis del ébola.

➤ 21 de octubre de 2014

Estudio comparativo de las distintas comisiones bancarias aplicadas por dieciséis entidades a los consumidores.

➤ 23 de octubre de 2014

Estudio comparativo de las tarifas de los autobuses urbanos en 38 ciudades españolas.

➤ 29 de octubre de 2014

Denuncia contra las compañías de móviles por irregularidades en los bonos de internet.

➤ 31 de octubre de 2014

Los peligros en disfraces y fiestas de Halloween.

➤ 5 de noviembre de 2014

Batería de denuncias contra las cinco principales distribuidoras por cobrar de más en los nuevos contadores de la luz.

➤ 10 de diciembre de 2014

Análisis comparativo sobre las tarifas eléctricas en el mercado libre.



➤ 11 de diciembre de 2014

Estudio comparativo de las tarifas de los taxis urbanos en 45 ciudades españolas.

➤ 15 de diciembre de 2014

Informe sobre la pobreza energética en España.

➤ 19 de diciembre de 2014

Estudio comparativo sobre los precios de las salas de cine en España.



➤ 30 de diciembre de 2014

Encuesta sobre qué hacen los establecimientos con los alimentos que no venden.

➤ 31 de diciembre de 2014

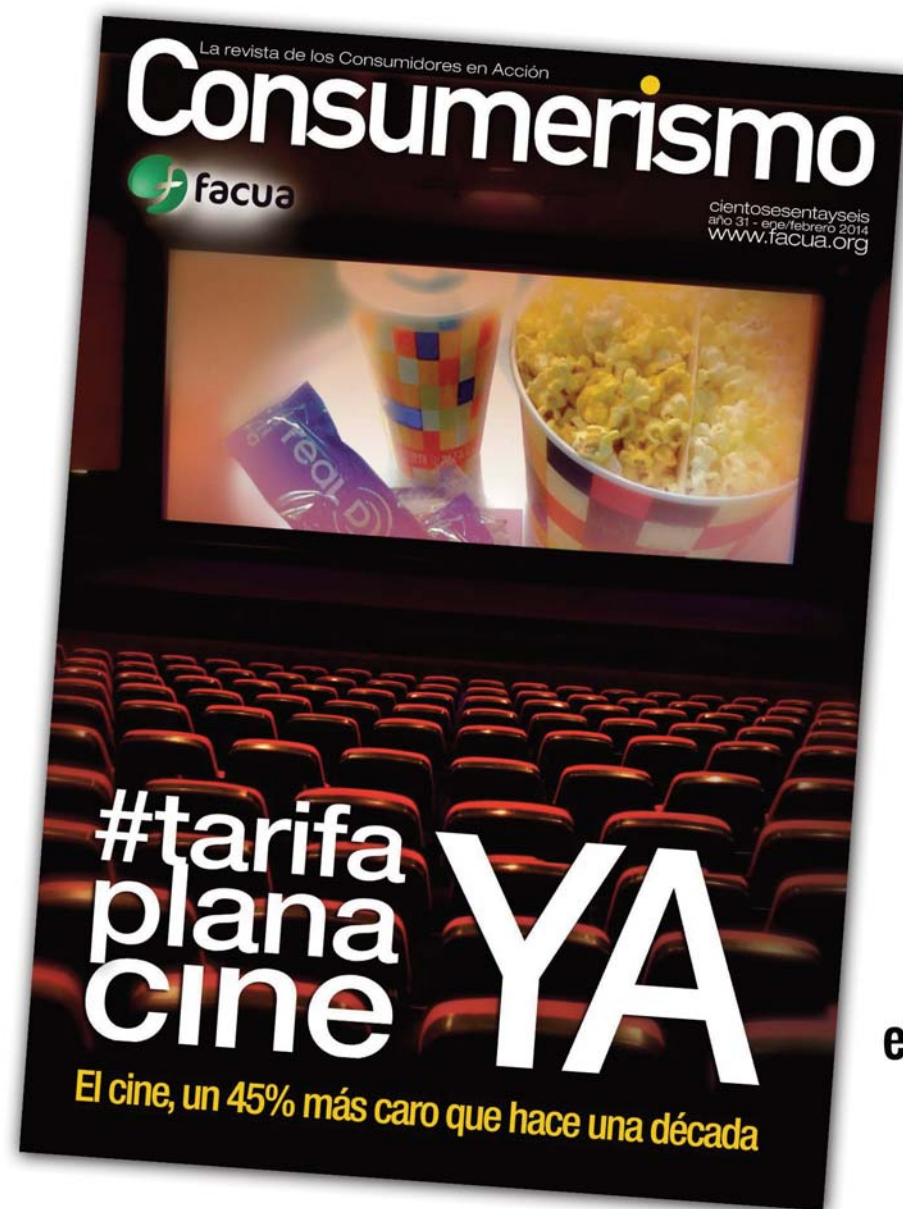
Exigencia de mayores inspecciones para garantizar la seguridad de los consumidores en las fiestas de fin de año.



4.4.- Revista Consumerismo

En el ejercicio 2014, FACUA editó cinco números de su revista *Consumerismo* (versión nacional) y se procedió a su distribución a través de correo postal, a los socios de

pleno derecho de FACUA, además del envío a cientos de instituciones, entidades y medios de comunicación.



enero-febrero 2014



marzo-abril 2014





mayo-junio 2014



julio-agosto 2014

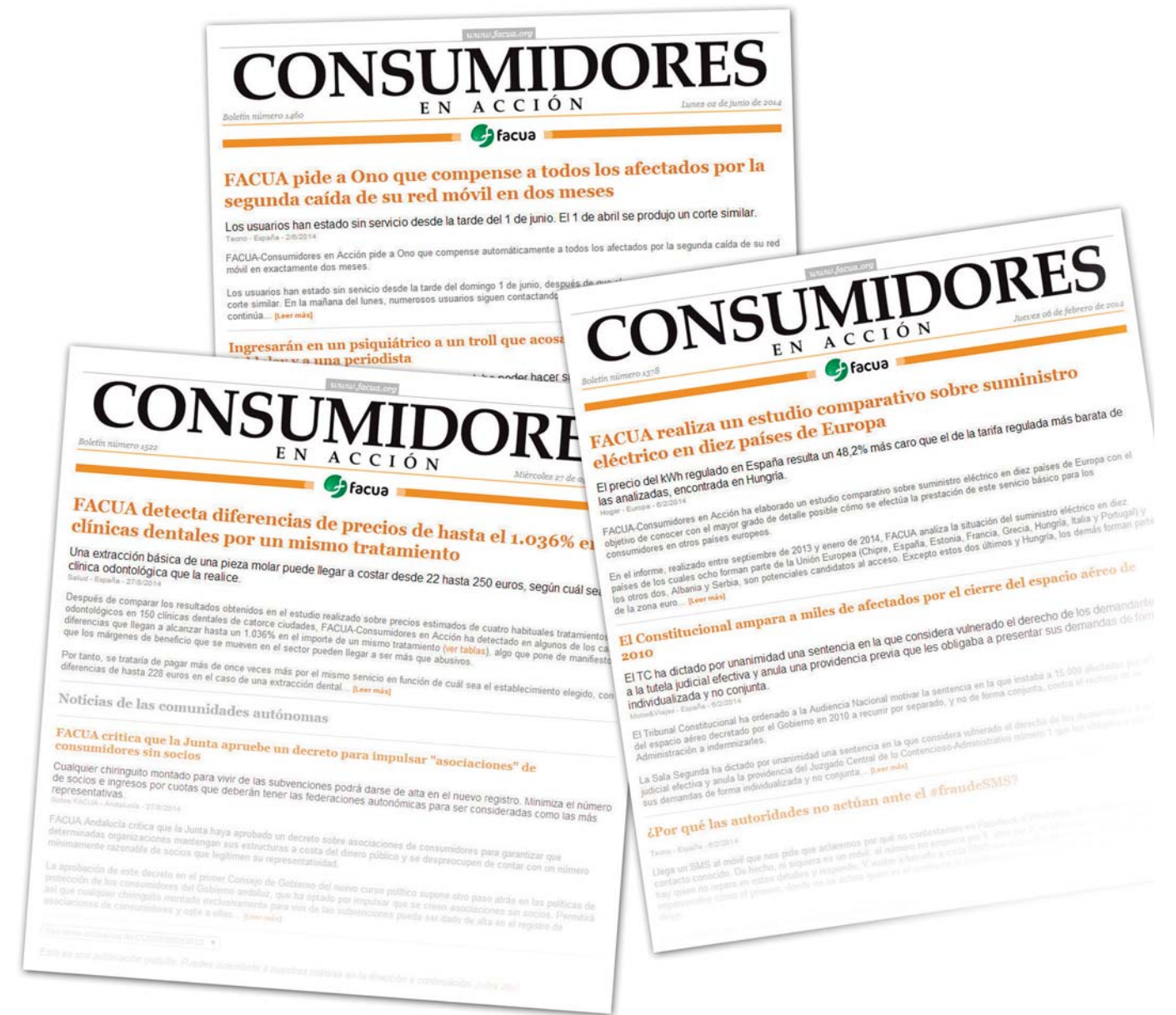


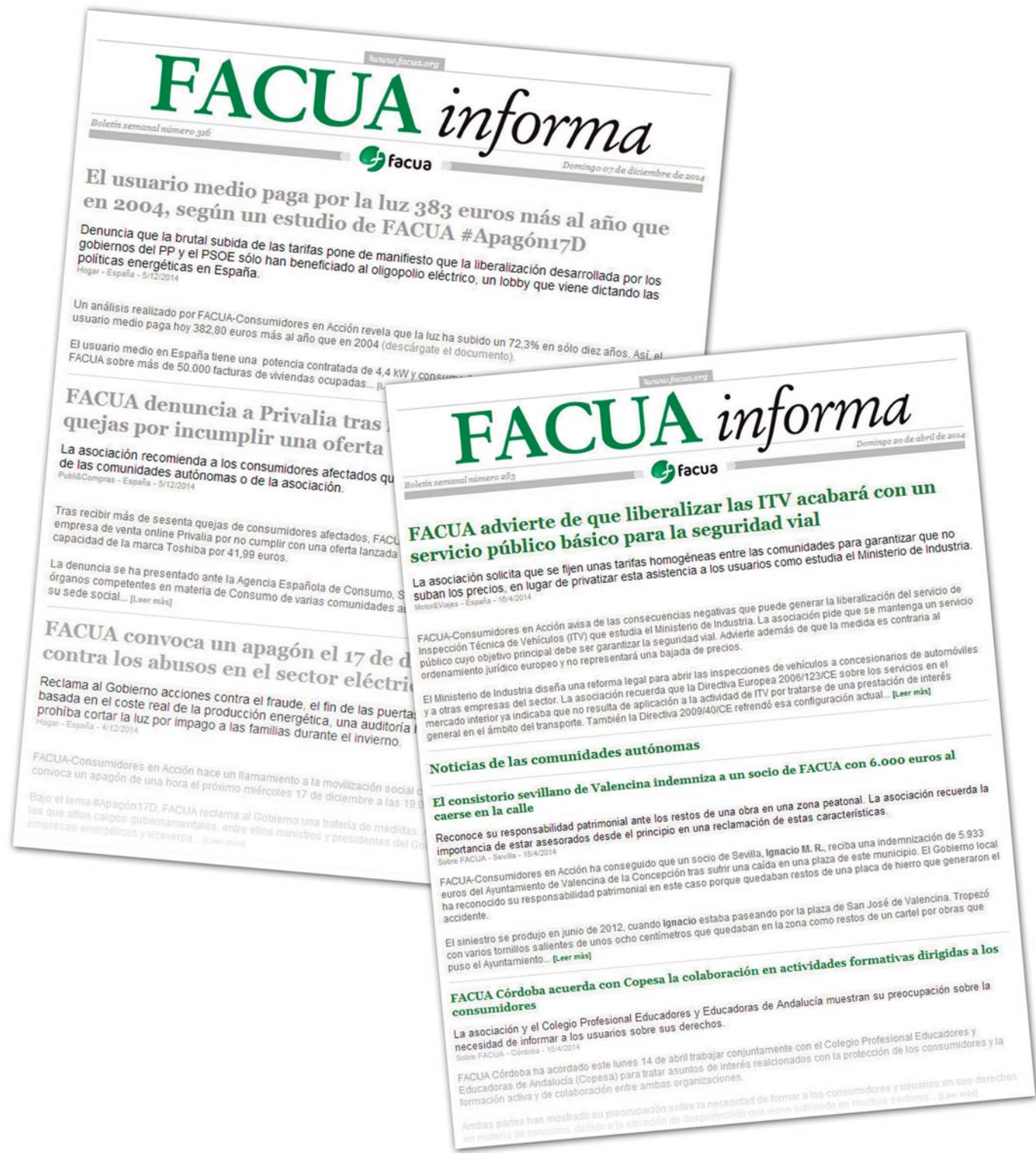


4.5.- Boletines informativos

Durante el ejercicio 2014, FACUA ha editado y publicado a través de internet los boletines digitales con los títulos de *Consumidores en Acción* (diario) y *FACUA Informa* (semanal). Ambos han sido enviados a miles de consu-

midores, 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.





4.6.- Presencia en Red

Además de los boletines informativos, durante el 2014 se ha mantenido actualizado el portal de FACUA en internet, con información sobre nuestras acciones y actividades, y colocando en él nuestras publicaciones, estudios y denuncias. Dicha web se ha seguido presentando también con versiones en otros

idiomas: inglés, francés e italiano.

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



FACUA.org





Campañas en FACUA.org



FACUA.org/english
 versión en inglés de la web de FACUA





FACUA.org/italiano

versión en italiano de la web de FACUA



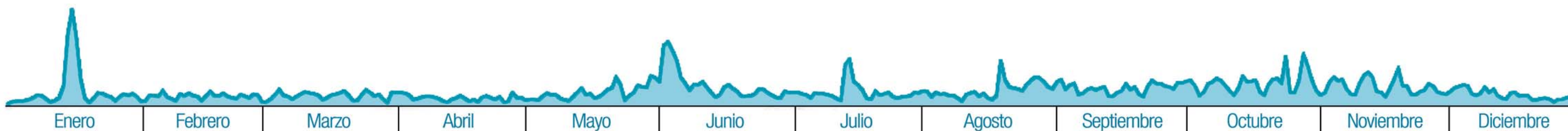
FACUA.org/francais

versión en francés de la web de FACUA

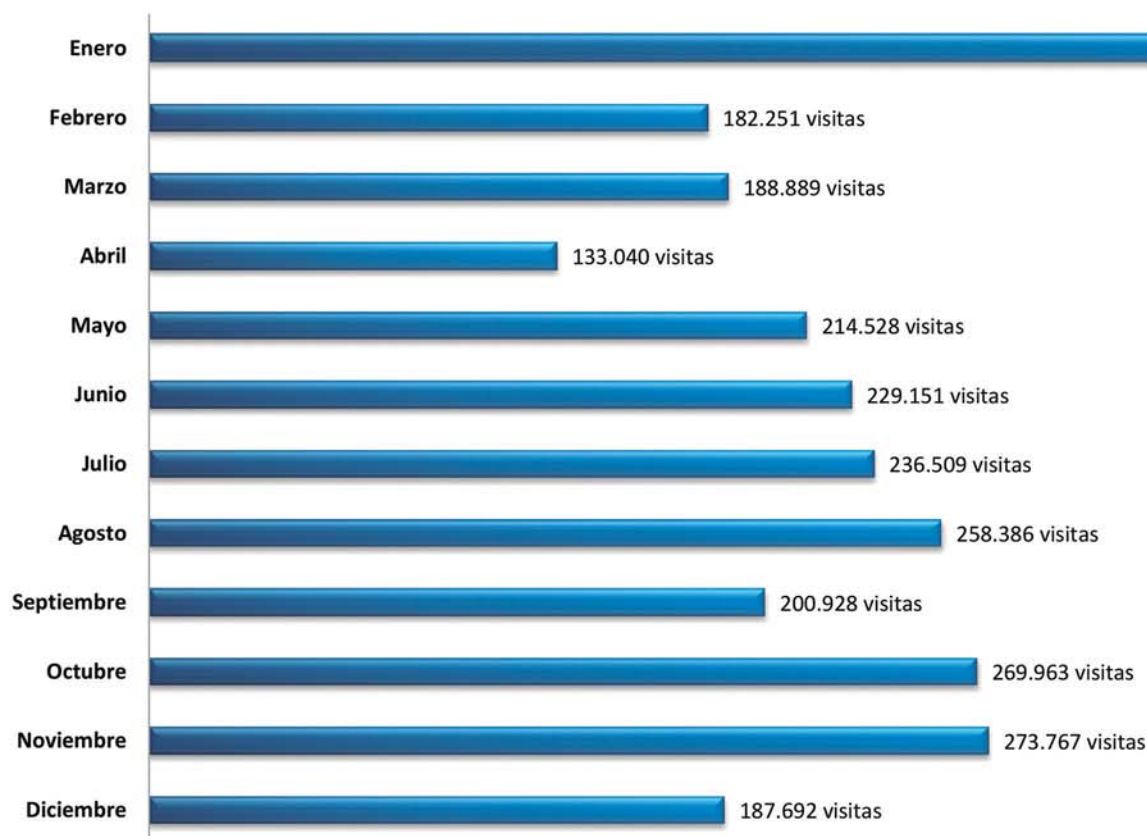


FACUA.org

datos 2014



Media diaria en cada mes:



Visitas en total:
2.822.923

Media mensual:
235.244 visitas

Media diaria:
7.734 visitas

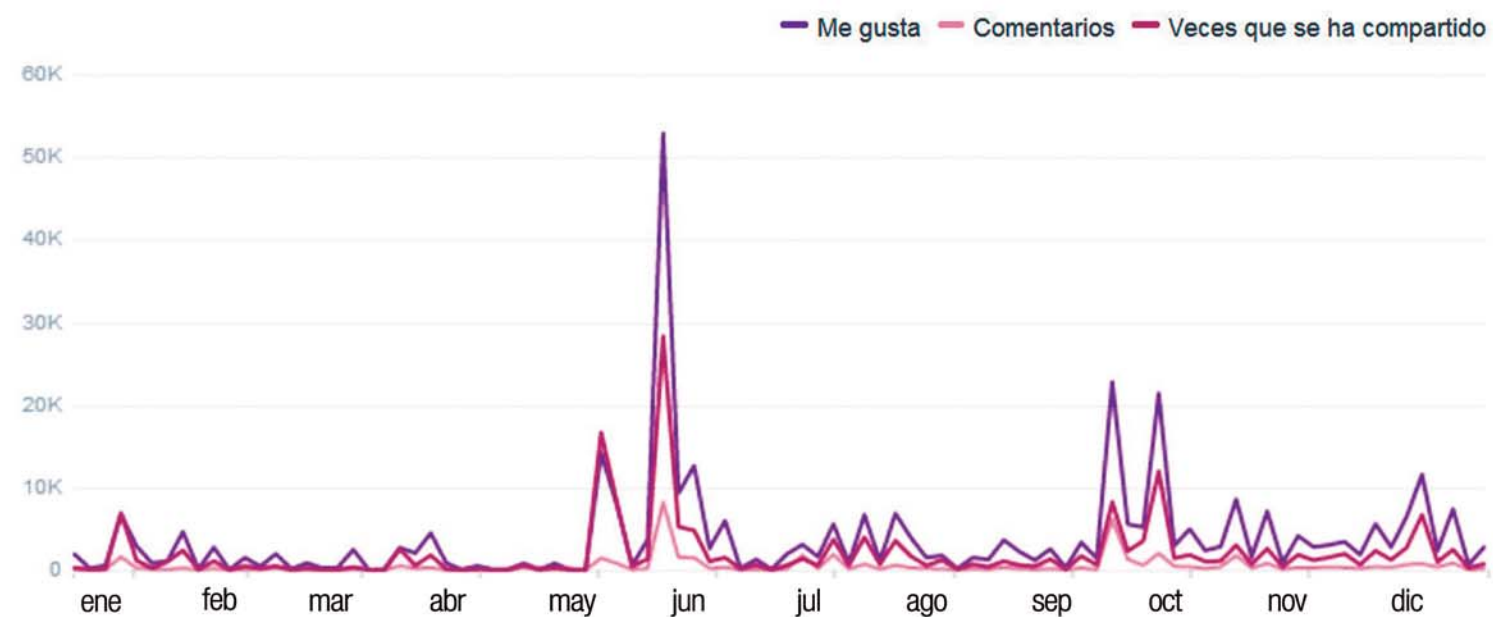
*Datos extraídos de Google Analytics



FACUA en facebook

datos 2014

Evolución de los "me gusta" en 2014



126.445 me gusta
a 31 de diciembre



*Datos extraídos de Facebook Analytics

FACUA en Twitter

datos 2014

156.772 seguidores
a 31 de diciembre

*Datos extraídos de Tweepup.com



FACUA en YouTube

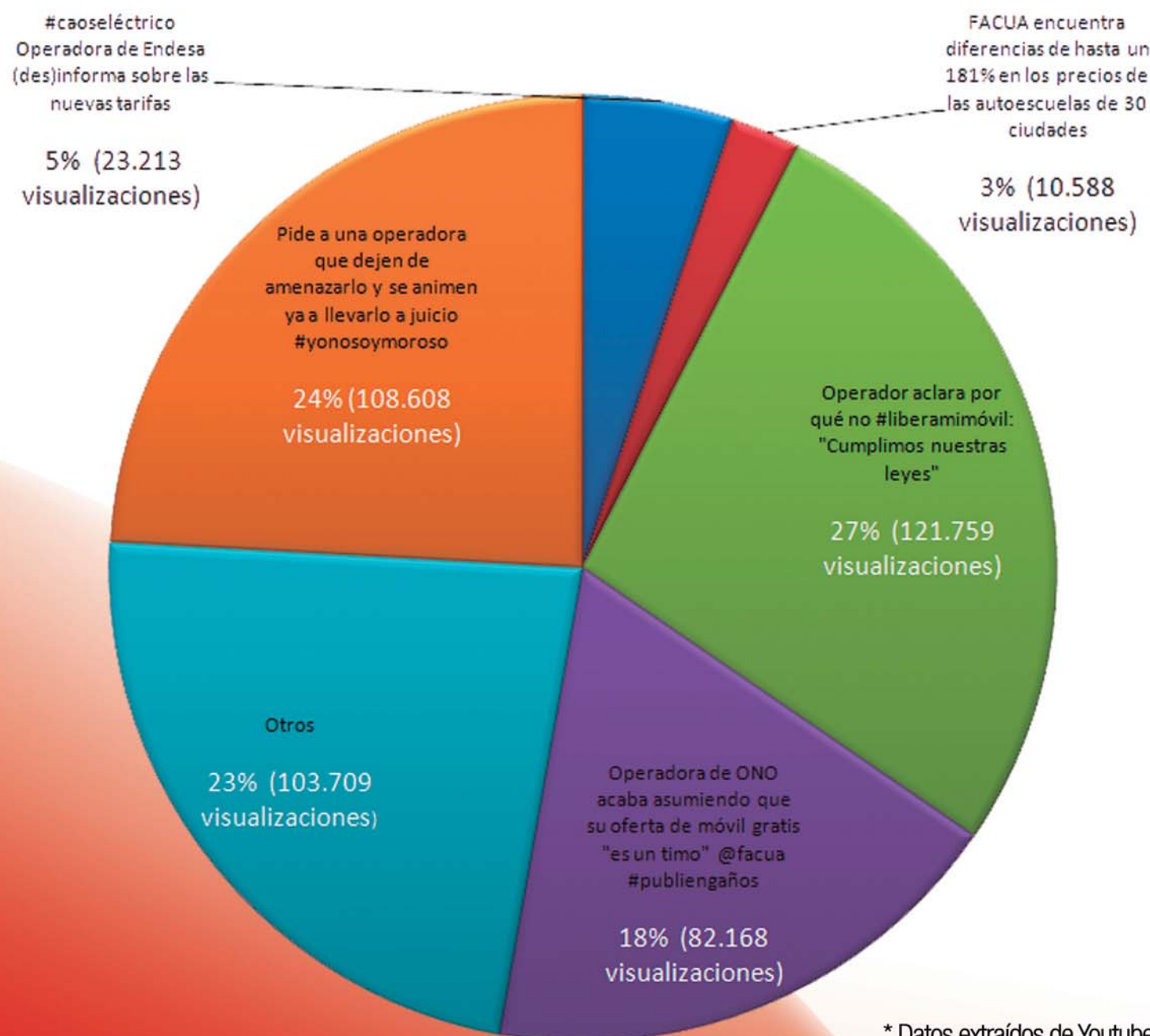
datos 2014

450.045 visualizaciones
a 31 de diciembre

1.418 vídeos
compartidos

3.412 suscriptores

4.428 "me gusta"



* Datos extraídos de Youtube Analytics

Análisis y control de mercado 5

Durante el año 2014, 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.

El fin ha seguido siendo el de ofrecer una información objetiva sobre dichos productos o servicios al conjunto de la sociedad a través de los medios de comunicación, de internet o de las propias publicaciones.

Estudios comparativos y análisis realizados en este ejercicio:



» Las tarifas del suministro domiciliario de agua de veintiocho ciudades españolas.



» Las ofertas de las eléctricas en el mercado libre.



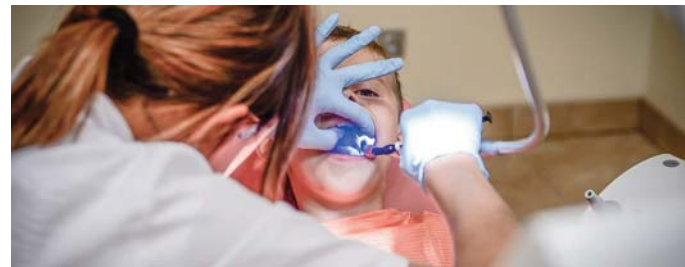
» Seguimiento y análisis de la evolución de las tarifas de último recurso en electricidad.



» Comparación de las tarifas de la Inspección Técnica de Vehículos (ITV) en las diecisiete comunidades autónomas.



» Comparación de las **tarifas de taxis** de cuarenta y cinco ciudades.



» Estudio comparativo de los **precios de cuatro tratamientos odontológicos** en 150 clínicas dentales de catorce ciudades.



» Las **comisiones bancarias** de dieciséis entidades financieras.



» Estudio comparativo sobre los **precios de 121 salas de cine** de las cincuenta capitales de provincia y las dos ciudades autónomas.



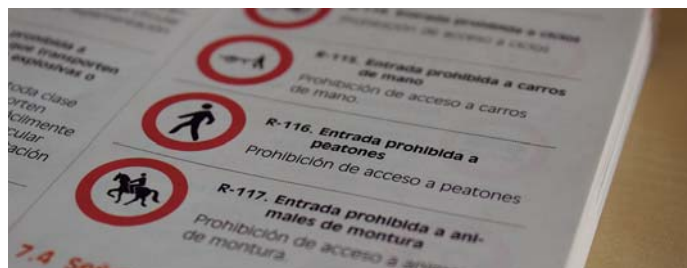
» Comparación de las **tarifas de los autobuses urbanos** de treinta y ocho ciudades españolas.



» Balance anual sobre los **sectores más denunciados por los consumidores**.



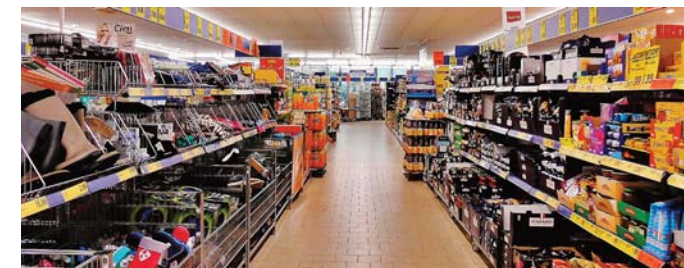
» Análisis comparativo del **precio del oro** en cincuenta establecimientos.



» Comparación de los **precios de doscientos noventa y seis autoescuelas** en treinta ciudades.



» Análisis comparativo del **precio de los bonos de internet móvil**.



» Encuesta nacional a **veintiocho cadenas de supermercados e hipermercados** con los alimentos que no se venden.




Concertación con sectores empresariales y otras organizaciones sociales **6**

Hemos seguido manteniendo nuestro programa de concertación con los sectores empresariales y profesionales, con el fin de desarrollar los convenios ya firmados, y con

la finalidad de aumentar nuestra intervención en el mercado y para avanzar en nuestra necesaria interlocución con el sector empresarial:

En la actualidad tenemos firmados los siguientes convenios de concertación:

- Asociación de Servicios de Asistencia Técnica Oficiales de Marca (Pasgas).
- Danone, SA
- Gas Natural Comercial, SDG
- Adams
- Grupo Leche Pascual
- Más Móvil Telecom 3.0, SA
- Pepemobile SLU
- Midas España
- Mercadona, SA
- Asociación Española de Abastecimiento de Agua y Saneamiento (AEAS)
- Asociación Española de Normalización y Certificación (Aenor)
- Ivesur, SA
- Iberdrola
- Ebay Internacional AG
- Confederación Española de Gremios y Asociaciones de Libreros
- Asociación Nacional de Protésicos Dentales Autónomos
- Asociación Valor Ecológico (Ecovalia)
- Federación Española de Profesionales en Naturopatía
- Federación Estatal de Centros de Enseñanza de Idiomas (Fecei)
- Asociación Técnica de producción integrada de Olivar (AtpiOlivar)
- Colegio Oficial de Pilotos de la Aviación Comercial
- Consejo General de Colegios Oficiales de Farmacéuticos
- Consejo General de los Colegios Oficiales de Agentes de la Propiedad Inmobiliaria
- Consejo General de Colegios de Mediadores de Seguros
- Consejo General de Colegios de Protésicos Dentales



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

En la actualidad tenemos firmado los siguientes convenios de colaboración:

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

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



Actividades de cooperación internacional 7



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

- Potenciar nuestras relaciones de cooperación con Consumers International.
- Desarrollar los convenios de cooperación firmados con las organizaciones de consumidores e instituciones de América Latina y en Europa y firmar nuevos convenios.
- Coordinar las actuaciones de apoyo a sus denuncias de las organizaciones de América Latina y el Caribe, frente a las multinacionales europeas.
- Asesorar en las materias que nos soliciten a las organizaciones con las que tenemos firmados convenios de colaboración.
- Apoyar económicamente para financiar proyectos en distintos países de América Latina y el Caribe.

Programas de cooperación para el desarrollo a través del Fondo Solidario de la Fundación FACUA:

Cuba:

Se ha desarrollado con nuestro apoyo, una segunda fase de un proyecto relacionado con la higiene y seguridad en la alimentación, en los establecimientos de propiedad privada gestionados por trabajadores autónomos o por cuenta propia, de varios municipios de La Habana, a través de la Fundación Antonio Núñez Jiménez – FANJ, en el que se han editado folletos informativos y carteles para orientar a los pequeños empresarios a manipular y conservar correctamente los productos que son vendidos a la población.

En el mes de abril se realizó en La Habana y en la sede del Gobierno municipal de La Habana Vieja, la presentación del libro editado por la Fundación FACUA *Una experiencia de cooperación solidaria: programa de eliminación de salideros de agua en Ciudad de La Habana*.



Perú:

Se ha desarrollado por parte de la Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios (Aspec) un programa denominado *Kioscos saludables para niños sanos y felices*, para establecer una actividad que permita identificar la situación nutricional y hábitos alimenticios de los alumnos de diferentes colegios de Lima.

Con este proyecto se busca sensibilizar a directivos y autoridades sobre las consecuencias de una alimentación inadecuada en el rendimiento escolar y la promoción de adultos enfermos y de bajo rendimiento laboral, así como capacitar a docentes, alumnos, madres y padres de familia (comunidad educativa) sobre los beneficios de una alimentación sana, equilibrada y segura y cómo conseguirla.



Asamblea para la creación de la Federación de Consumidores de República Dominicana.

Republica Dominicana:

Se ha desarrollado un programa por parte de la Fundación por los Derechos del Consumidor (Fundecom) para desarrollar institucionalmente el movimiento de consumidores dominicanos con miras a la creación de la Federación Dominicana de Organizaciones de Consumidores.

Participación en las actividades de Consumers International:

Asimismo, hemos colaborado con organismos y administraciones europeas, principalmente Consumers International y la Comisión Europea, a través de la cumplimentación de encuestas, presentación de informes o participación en campañas.



Crisólogo Cáceres, presidente de Aspec, durante una charla sobre el proyecto desarrollado junto a la Fundación FACUA.



Cuentas anuales 8

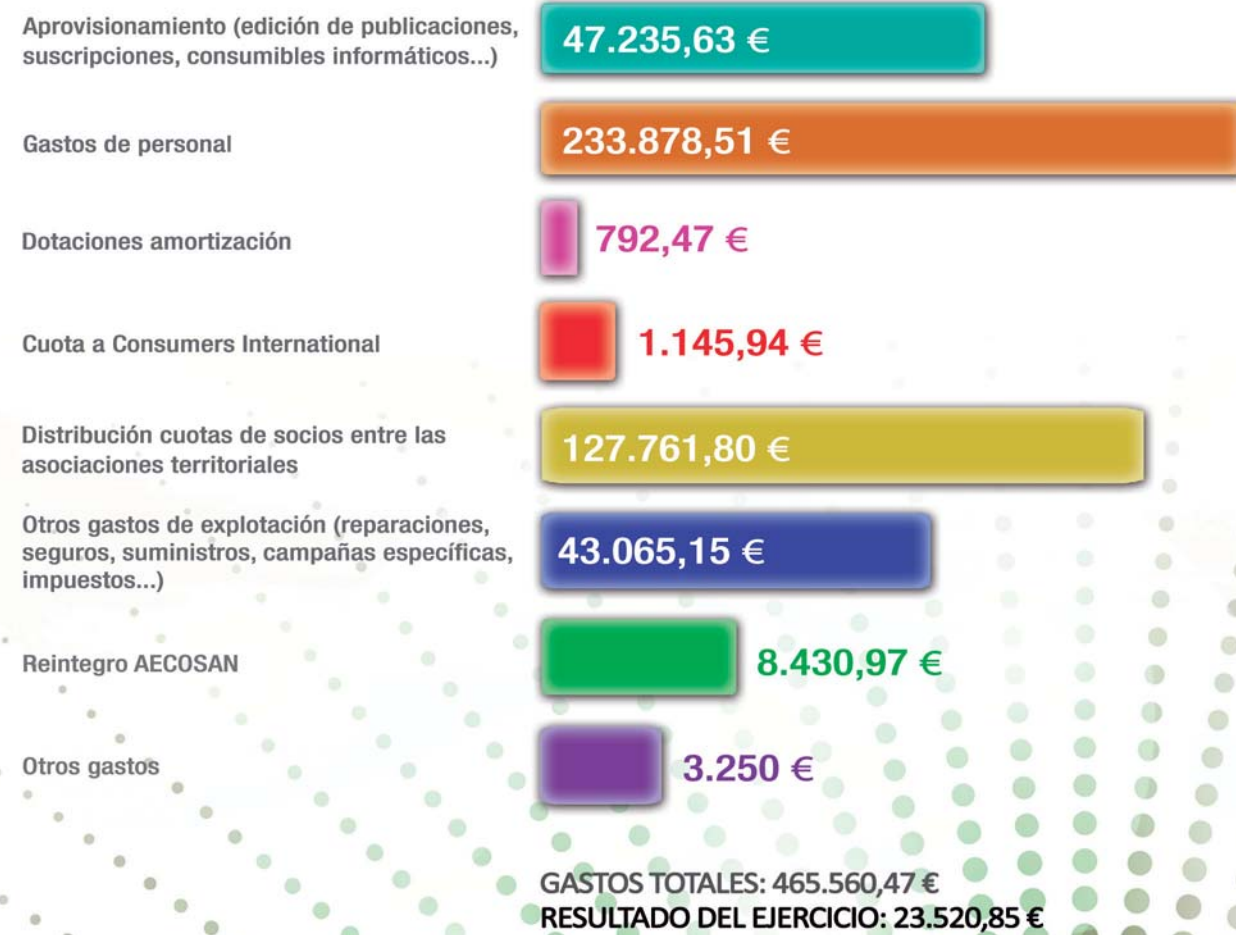
Nuestras cuentas

ORIGEN DE NUESTROS RECURSOS



(1) Costas judiciales abonadas por Ryanair tras ser condenada en una demanda contra FACUA.

DESTINO DE NUESTROS RECURSOS



Subvenciones 9

Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición

Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales y Igualdad

Programas subvencionados	
- Programa Fomento de la Actividad Asociativa.	156.462,40 €
- Programa de información sobre las Novedades en la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.	15.000,00 €
- Programa de información a los usuarios sobre el sector eléctrico.	15.000,00 €
Total: 186.462,40 €	

[Enlace a la Resolución en el BOE](#)

Actividades estatutarias 10

9.1.- 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 a la Junta Directiva de la organización.

La **Asamblea General** se celebra una vez al año, y en ella se aprueba el programa de actividades, las cuentas anuales, los presupuestos y la integración de nuevas asociaciones en la estructura federal de FACUA.

Los delegados del Congreso y Asamblea General se establecen de acuerdo al número de socios individual de FACUA y a los de sus organizaciones territoriales.

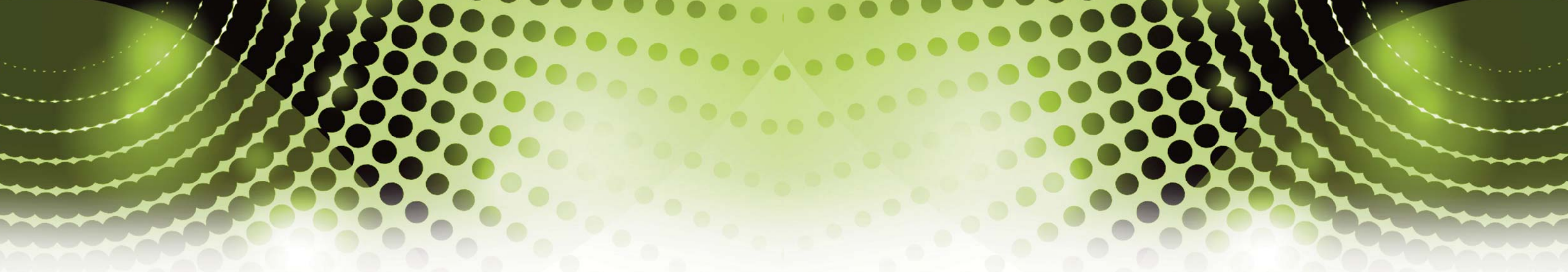
La **Junta Directiva** tiene, entre otras, las mi-

siones 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. Este órgano se reúne trimestralmente.

Para agilizar el funcionamiento y garantizar la operatividad, la Junta Directiva elige de entre sus miembros a un **Secretariado Permanente**.







Este órgano está formado por las personas que asuman la Presidencia, la Secretaría General, la Tesorería y al menos, un vocal.





9.2.- Reuniones celebradas

2014

Enero	Febrero	Julio	Agosto
Marzo 	Abril 	Septiembre	Octubre 
Mayo	Junio 	Noviembre	Diciembre  

-  Asamblea general
-  Asamblea extraordinaria
-  Juntas Directivas





facua

Consumidores en Acción