



consumidor.es
UNIÓN DE CONSUMIDORES

VII CONGRESO DE LA UNIÓN
DE CONSUMIDORES DE ASTURIAS.
OVIEDO, 28 DE OCTUBRE DE 2017

Somos unión.

Memoria de actividades
2012 - 2016

Índice de contenidos

Cero

Presentación

p. 5

Uno

Estructura profesional

p. 7

Dos

Atención de consultas

p. 9

Tres

Gestión de reclamaciones

p. 15

Cuatro

Reclamaciones por cláusulas suelo

p. 21

Cinco

Actividades de comunicación.
Charlas y sesiones
informativas

p. 23

Seis

Evolución del número
de socias y socios

p. 25

Siete

Opinión sobre la Unión de
Consumidores y sus actividades

p. 29

Ocho

Balance
de ingresos y gastos

p. 37



Presentación

La Memoria de Actividades que aquí se presenta tiene como principal objetivo exponer a todos los socios y socias y, en particular, a los delegados y delegadas al VII Congreso de la Unión de Consumidores de Asturias un relato ordenado y sistemático de las principales actividades desarrolladas por la asociación a lo largo del periodo que transcurre entre los años 2012 y 2016.

Para ello, a partir de la presentación de la estructura profesional de la organización, esta Memoria se centra en hacer un repaso a los datos que tratan de ilustrar con veracidad la intensa labor desplegada por el Servicio Jurídico en lo relativo a la atención de consultas y la gestión de reclamaciones.

En cuanto a la comunicación, hemos tratado de presentar la intensa actividad desarrollada, especialmente en los dos últimos años, de impartición de charlas y sesiones informativas, particularmente relacionadas con las cláusulas suelo, gastos hipotecarios y factura eléctrica. Al tiempo que se ha desarrollado una intensa labor comunicativa a través de las múltiples ruedas de prensa, del sitio web, el boletín electrónico y las redes sociales.

A continuación en esta Memoria se presentan los datos que acreditan el notable incremento de personas asociadas en los últimos cinco años, así como los principales resultados de una encuesta de opinión realizada a una muestra de los socios y socias sobre valoración de las principales actividades que desarrollamos. Para concluir con el balance de ingresos y gastos.

A todas las actividades reseñadas en esta Memoria, hay que sumar las muchas reuniones, encuentros de trabajo y presencia en órganos de participación ciudadana, con la finalidad de representar y defender los derechos de las personas consumidoras.

Dacio Alonso González, presidente

consumidor.es

UNIÓN DE CONSUMIDORES



Uno

Estructura profesional

La estructura profesional de la Unión de Consumidores esta constituida actualmente por **trece personas organizadas en tres departamentos**: servicio jurídico, observatorio y análisis sociológico y departamento administrativo.

ESTRUCTURA PROFESIONAL - CENTRO DE INFORMACIÓN DE OVIEDO			
NOMBRE Y APELLIDOS	CATEGORÍA PROFESIONAL	JORNADA SEMANAL	TÍTULO ACADÉMICO
Ana Belén Álvarez Fernández	Asesora jurídica	37 horas	Licenciada en Derecho
Carmen Fernández Rodríguez	Asesora jurídica	37 horas	Licenciada en Derecho
Alba Cuñado Rivas	Asesora jurídica	25 horas	Licenciada en Derecho
Yurema Álvarez Martínez *	Asesora jurídica	37 horas	Licenciada en Derecho
Lucía Fernández Fernández *	Asesora jurídica y Community manager	37 horas	Licenciada en Derecho
Miriam Alonso González	Responsable Departamento de Administración	37 horas	Licenciada en Ciencias Empresariales
Pilar Fernández Cuervo-Arango	Auxiliar administrativa	32 horas	Grado medio. Auxiliar administrativa
Miguel Caballero Carlon	Administrativo	32 horas	Licenciado en Historia
Pablo García Fernández	Resp. Observatorio y análisis sociológico	37 horas	Licenciado en Sociología

* Contratación refuerzo «Campañas cláusula suelo y gastos hipotecarios».

ESTRUCTURA PROFESIONAL - CENTRO DE INFORMACIÓN DE GIJÓN

NOMBRE Y APELLIDOS	CATEGORÍA PROFESIONAL	JORNADA SEMANAL	TÍTULO ACADÉMICO
Carmen M ^a García Fernández	Asesora jurídica	37 horas	Licenciada en Derecho
Inés Núñez Caso	Asesora jurídica	25 horas	Licenciada en Derecho
Verónica Díaz Redondo *	Técnico-administrativa	32 horas	Licenciada en Derecho

* Contratación refuerzo «Campanías cláusula suelo y gastos hipotecarios».

ESTRUCTURA PROFESIONAL - CENTRO DE INFORMACIÓN DE AVILÉS

NOMBRE Y APELLIDOS	CATEGORÍA PROFESIONAL	JORNADA SEMANAL	TÍTULO ACADÉMICO
Elena Bello Fernández	Asesora jurídica	37 horas	Licenciada en Derecho

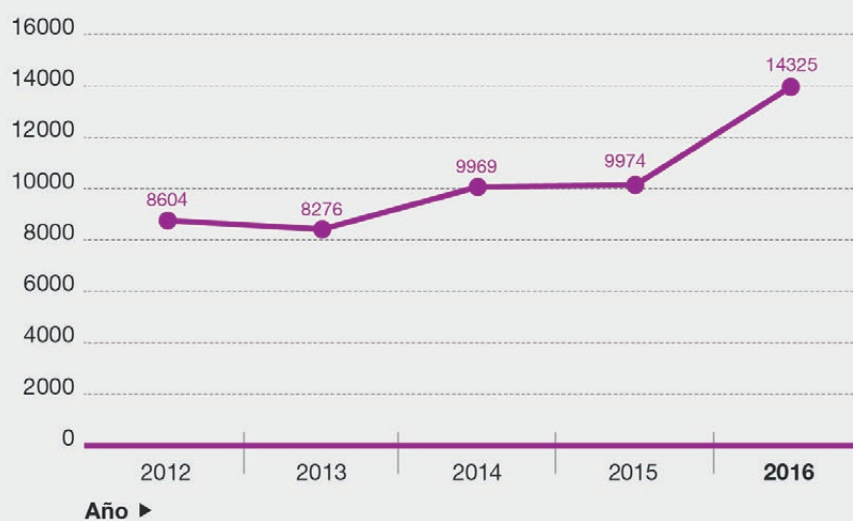
Dos Atención de consultas

Entre los años 2012 y 2016 fueron atendidas por el Servicio Jurídico 51.148 consultas, entre denuncias-quejas y asesoramientos. Es decir, una media de 10.230 consultas al año. Con respecto al mismo periodo de tiempo anterior, las consultas atendidas fueron un ocho por ciento menos.



Unión de Consumidores de Asturias
Número de consultas atendidas 2012-2016

Consultas ▼



Fuente: Observatorio de Consultas y Reclamaciones

Todas las consultas que son atendidas se registran como **denuncias - quejas** o como **asesoramientos**. Las **denuncias y quejas** se entienden como la comunicación por parte de la persona consumidora de una situación que consideran como abusiva, fraudulenta, irregular o simplemente insatisfactoria. Considerando siempre que no dejan de ser una «presunción» de dichas malas prácticas o incumplimientos de normativa.

Por su parte, las consultas que se registran como **asesoramientos** son las que se refieren a la solicitud de información acerca de los derechos protegibles. Entendiendo esto como solicitud de consejo jurídico previo al acto de adquisición de bienes y servicios o de mera información acerca de sus derechos, sin que exista comunicación de insatisfacción o irregularidad.

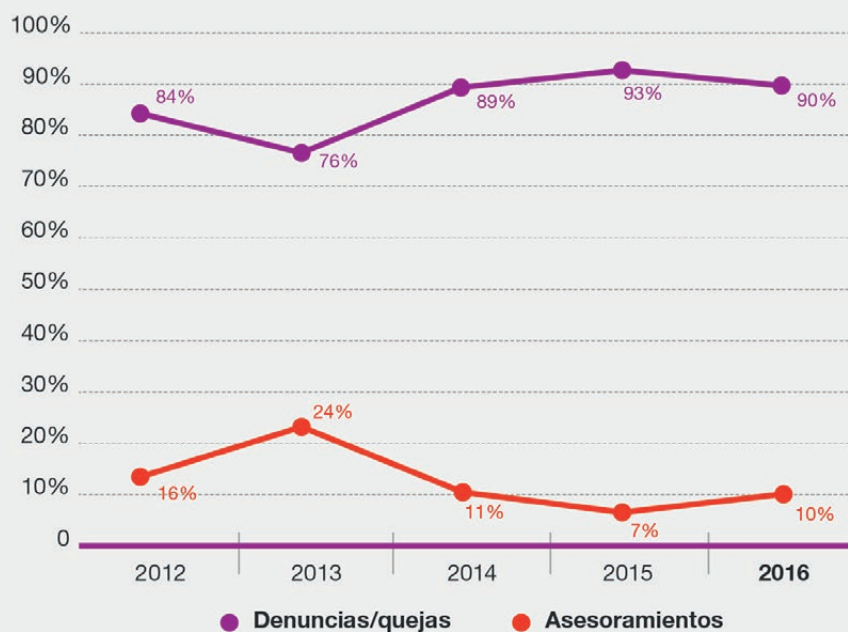
Categorizadas así las consultas, en el gráfico siguiente podemos observar que, entre los años 2012 a 2016, la media anual de denuncias - quejas fue del 86 %, mientras que la media de asesoramientos atendidos fue del 14 %.

En el caso de las denuncias y quejas la horquilla va del 93 % de las consultas atendidas en el año 2015 al 76 % de las consultas en el 2013. Mientras que la horquilla de asesoramientos atendidos va del 24 % de las consultas en el año 2013 al 7% en el 2015.

**Entre los años 2012 y 2016
el Servicio Jurídico
atendió 51.148 consultas.
Una media de 10.230
consultas al año.**



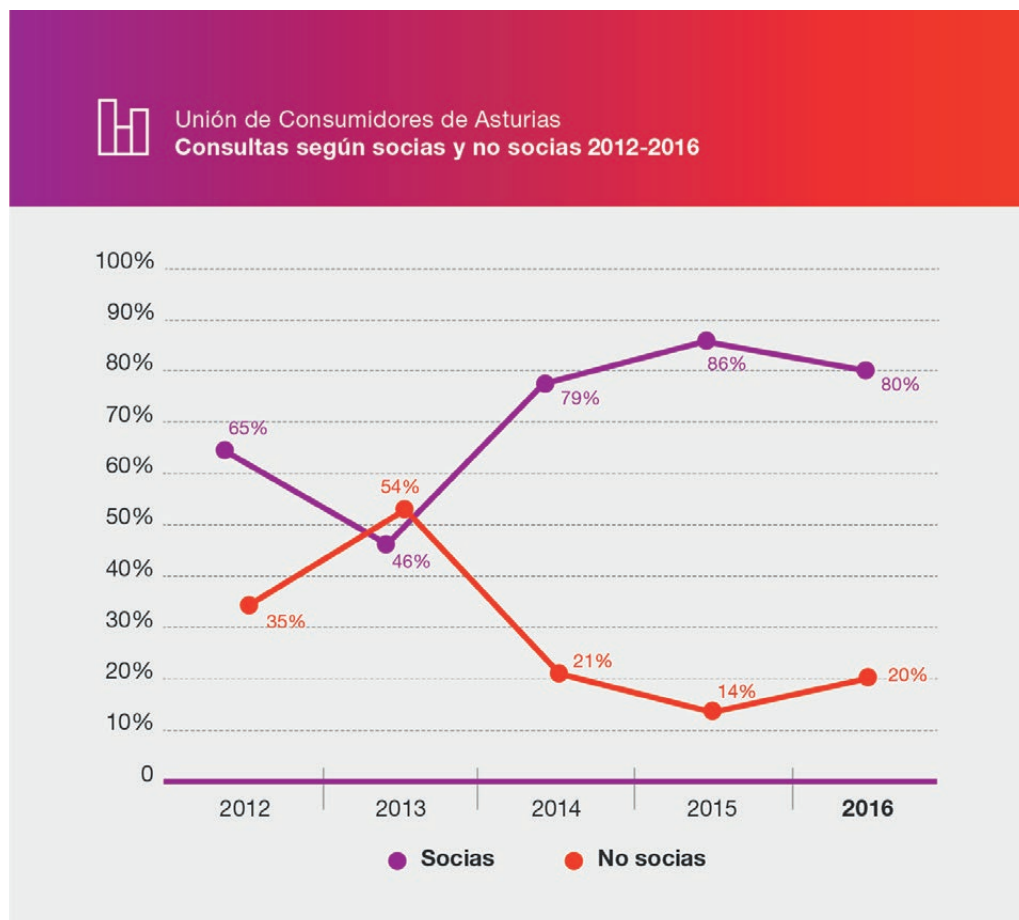
Unión de Consumidores de Asturias Consultas según denuncias y asesoramientos 2012-2016



Fuente: Observatorio de Consultas y Reclamaciones

En lo referente a la condición de personas asociadas o no asociadas a la Unión de Consumidores de quienes realizaron las consultas, entre los años 2012 y 2016 (gráfico en la página siguiente), la media fue del 71 % de consultas realizadas por socios y socias y del 29 % por parte de personas no asociadas.

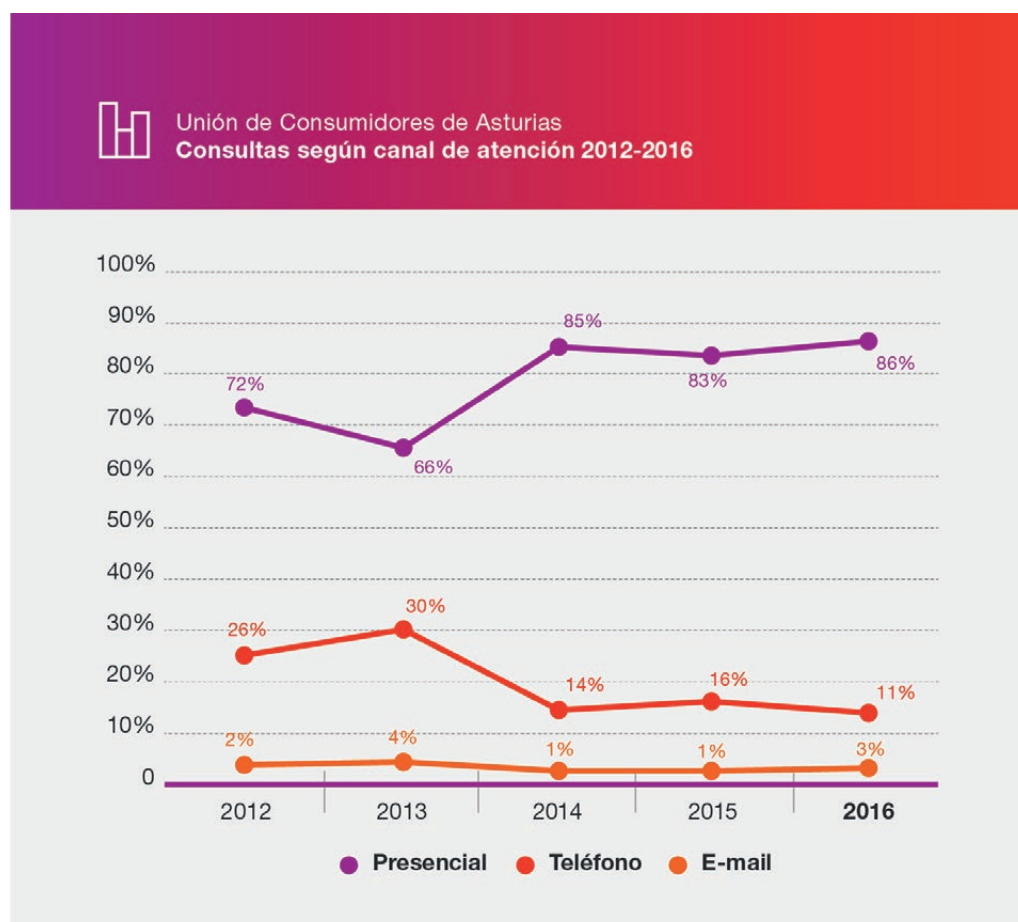
Siendo en el año 2015 cuando se alcanzó el mayor porcentaje de consultas de socias y socios con el 86%, mientras que en el 2013 fue el único en que el porcentaje de consultas de personas no asociadas fue superior al de socios, alcanzar el 54 % del total de consultas.



Fuente: Observatorio de Consultas y Reclamaciones

Por último, en cuanto a la relación entre las consultas y el canal de atención, como se puede observar en el gráfico siguiente, en el periodo de referencia, la media de las consultas atendidas de manera presencial fue del 79 %, en los tres Centros de Información de Oviedo, Gijón y Avilés; el 19 % fue la media de las consultas atendidas a través del teléfono entre 2012 y 2016 y la media anual en ese periodo de consultas atendidas por correo electrónico fue del 2 %.

El mayor porcentaje de consultas atendidas de manera presencial fue del 86 % en 2016, por teléfono el porcentaje más elevado fue del 30 % en el año 2013; año en que también se alcanzó el mayor porcentaje, el 4 %, de consultas atendidas por correo electrónico.



Fuente: Observatorio de Consultas y Reclamaciones



Entre 2012 y 2016 se gestionaron 4.120 reclamaciones, de las cuales 3.565 fueron resueltas favorablemente para los socios y socias.

Tres Gestión de reclamaciones

En datos absolutos, entre 2012 y 2016, se gestionaron un total de 4.120 reclamaciones, una media anual de 824, de las cuales 3.565 fueron resueltas favorablemente para los socios y socias, frente a 555 cuya gestión resultó desfavorable.

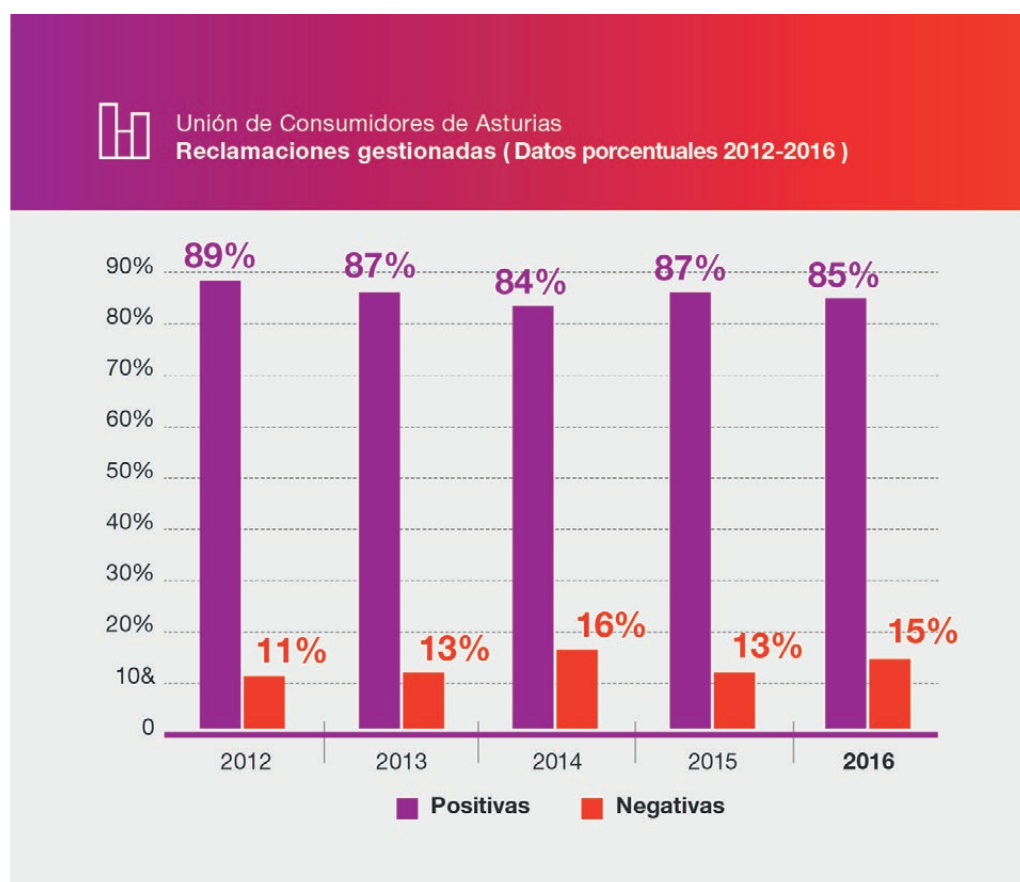
Como se puede observar en el gráfico siguiente, el mayor número de reclamaciones favorables (847) se alcanzó en el año 2015, y el mayor número de reclamaciones desfavorables (137) fue en el año 2014.



Fuente: Observatorio de Consultas y Reclamaciones

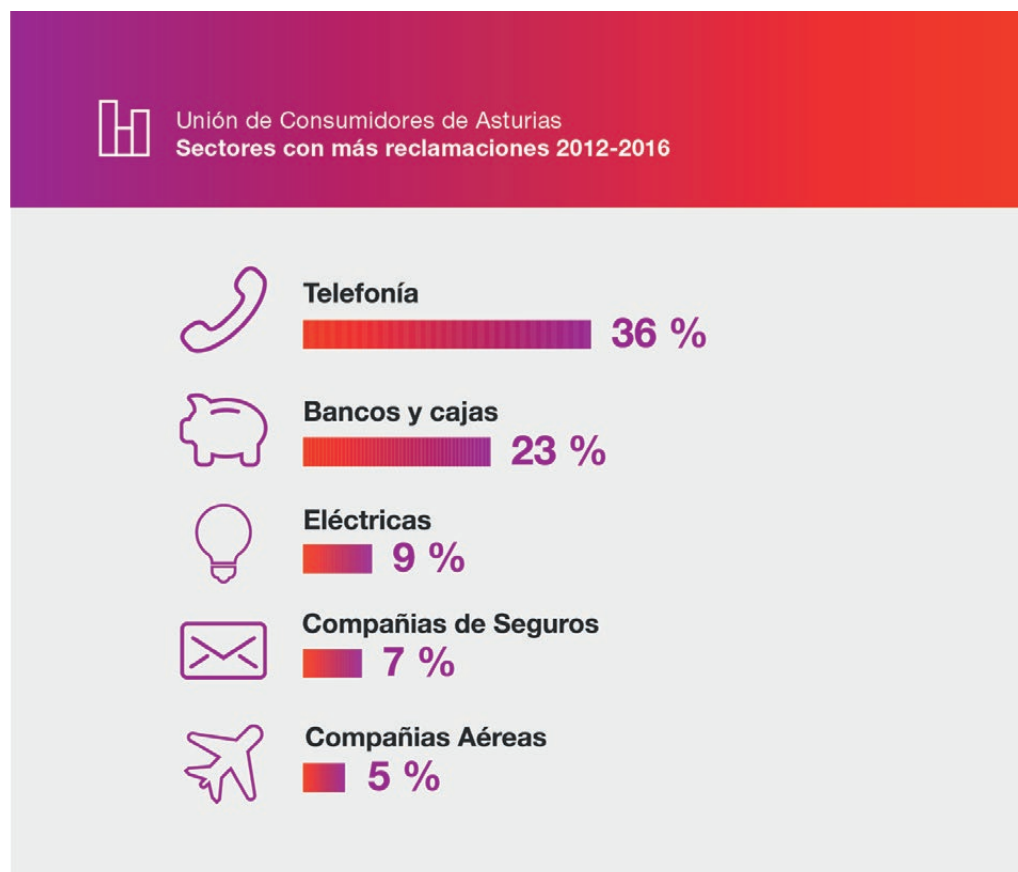
En términos porcentuales, el 86 % de las reclamaciones gestionadas tuvieron un resultado favorable para nuestros socios y socias, frente al 14 % que resultaron desfavorables. Es decir, más de 8 de cada 10 reclamaciones han satisfecho las demandas de las personas asociadas, lo que demuestra el sobresaliente trabajo de gestión de reclamaciones que lleva a cabo el equipo de profesionales que atiende el Servicio Jurídico.

Como se puede observar en el gráfico siguiente, en el año 2012 se alcanzó el porcentaje más elevado de reclamaciones favorables, el 89 % o, dicho de otra manera, 9 de cada 10 fueron logros para los socios y socias. Mientras que el año 2014 fue en el que hubo un porcentaje mayor de reclamaciones desfavorables (16%), aunque muy lejano del 84 % de reclamaciones favorables dicho año.



Fuente: Observatorio de Consultas y Reclamaciones

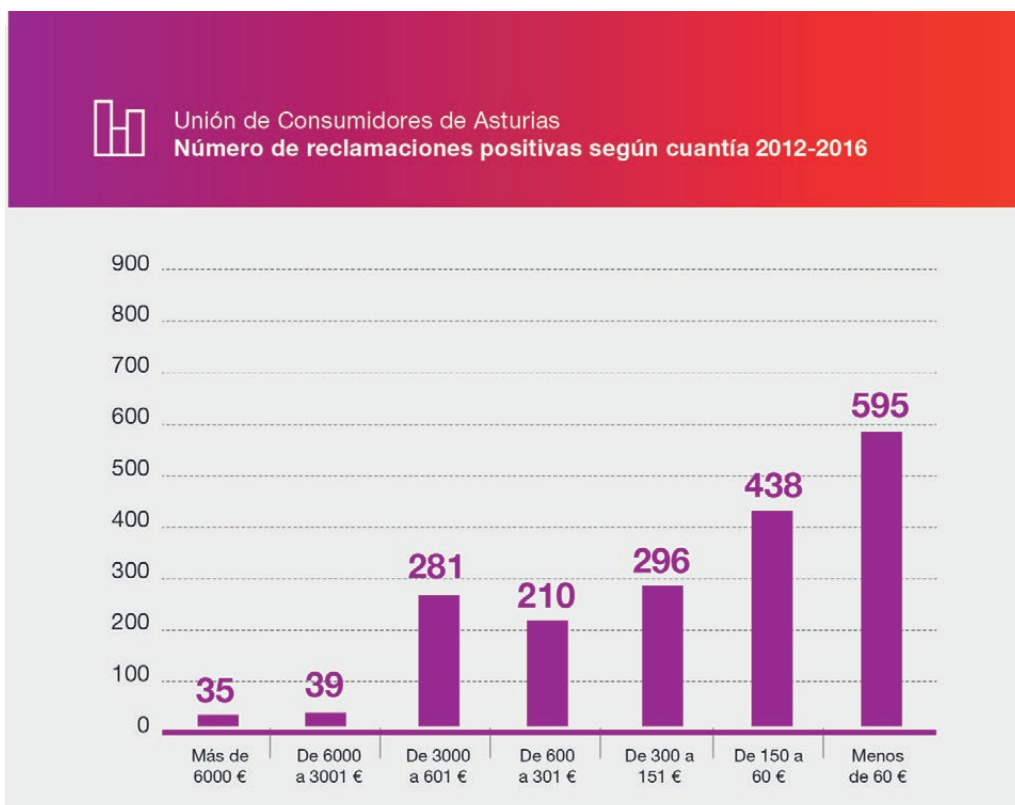
Entre los años 2012 y 2016, el sector económico de la telefonía fija, móvil e internet fue el que más reclamaciones acumuló, el 36 %, más de la tercera parte de todas las gestionadas; seguido del sector de los servicios financieros, bancos y cajas, con el 23 % de las reclamaciones resueltas. A distancia de los anteriores, los otros tres sectores más reclamados fueron las compañías eléctricas (9 %), las compañías de seguros (7 %) y las compañías aéreas (5 %)



Fuente: Observatorio de Consultas y Reclamaciones

Las reclamaciones favorables que no conllevan indemnización económica vienen a suponer, aproximadamente, el doble de las sí suponen el logro de una indemnización económica. En este último sentido, como se puede observar en el gráfico siguiente, entre los años 2012 y 2016, el 31 % (595) fueron reclamaciones que tuvieron una indemnización de menos de 60 euros, seguido de las reclamaciones de entre 150 y 60 euros que supusieron el 23 % (438) y de las de entre 300 y 151 euros que representaron el 16 % (296) de todas las reclamaciones favorables con indemnización económica.

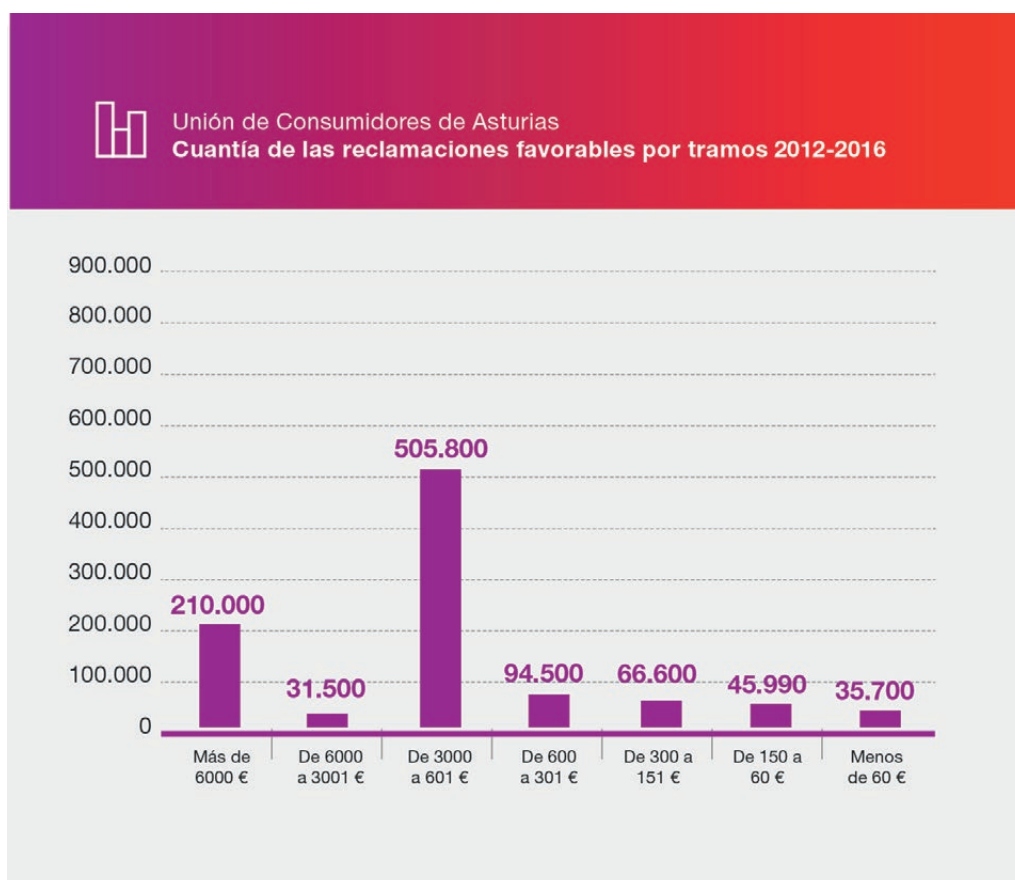
Resaltando en cuanto a las de mayor cuantía, las 35 reclamaciones que supusieron indemnizaciones superiores a los 6.000 euros, las 39 reclamaciones favorables con una cuantía de entre 6.000 y 3.001 euros o los 281 logros que supusieron indemnizaciones de entre 3.000 y 601 euros.



Fuente: Observatorio de Consultas y Reclamaciones

En cuanto a la suma económica de todas las reclamaciones favorables con indemnización, en el periodo 2012 - 2016 el conjunto del dinero recuperado para los socios y socias se elevó a casi un millón de euros, en concreto a 990.090 euros.

Como se puede observar el gráfico siguiente, las reclamaciones favorables con indemnizaciones de entre 3.000 y 601 euros se elevaron a una suma de 505.800 euros, seguido de las reclamaciones de más de 6.000 euros cuya suma se elevó a 210.000 euros.



Fuente: Observatorio de Consultas y Reclamaciones

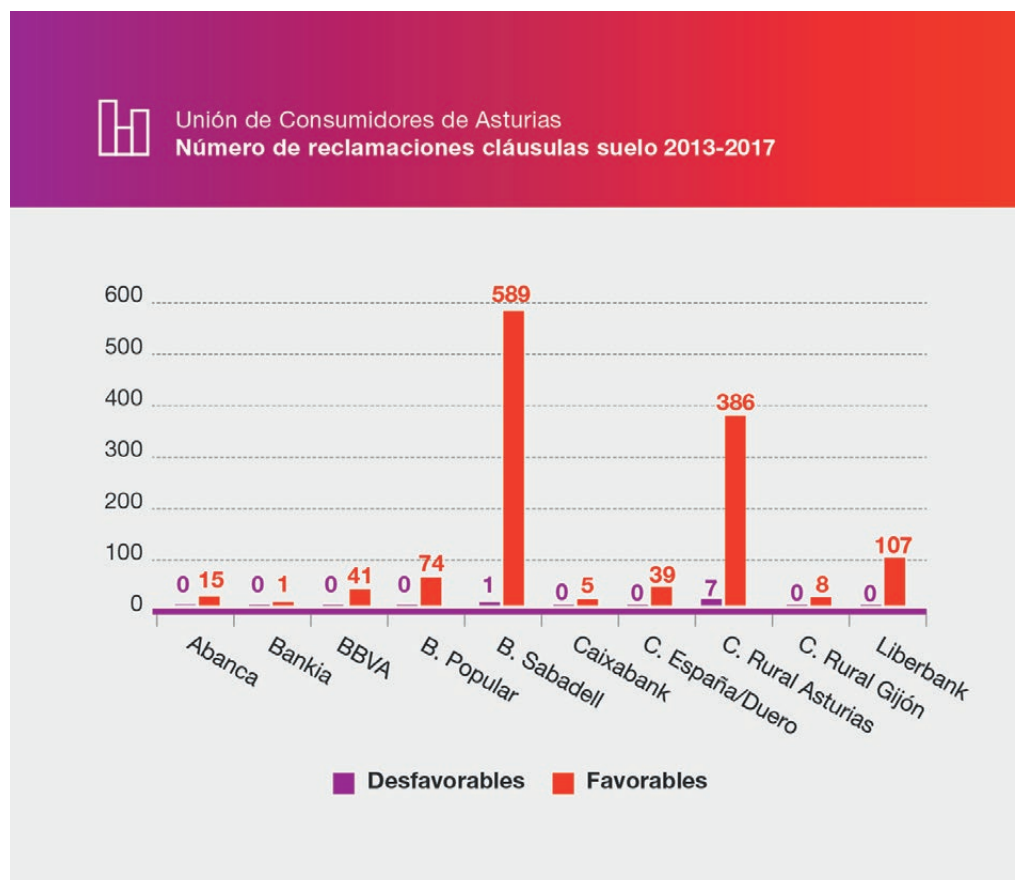


**De enero de 2013 a junio de 2017
fueron gestionadas un total de 1.273
reclamaciones por cláusula suelo**

Cuatro Reclamaciones por cláusulas suelo

Analizando los datos de las reclamaciones gestionadas por cláusulas suelo en el periodo que va de enero de 2013 a junio de 2017, se verifica que fueron gestionadas un total de 1.273 reclamaciones. De las cuales el 99,3 % (1.265) fueron favorables a los socios y socias, frente al 0,7 % (8) que resultaron desfavorables.

Por entidades financieras, destacan el Banco Sabadell-Herrero con 589 reclamaciones favorables a nuestros socios y socias, seguido de la Caja Rural de Asturias con 386 y Liberbank con 107 reclamaciones favorables a nuestros socios y socias.



El boletín electrónico semanal tiene un alcance de 4000 personas y un impacto semanal medio que supera las 2000



Cinco Actividades de comunicación

Las actividades de comunicación que a continuación se describen tienen ver, en primer lugar, con la intensa actividad desarrollada de impartición de charlas y sesiones informativas, relacionadas especialmente con las cláusulas suelo, gastos hipotecarios y factura eléctrica, así como con otras actividades como ruedas de prensa, boletín electrónico, web y redes sociales.

Charlas y sesiones informativas

Junto a las charlas y sesiones informativas se ha desarrollado una intensa labor comunicativa, de la que caben destacar las siguientes actividades:

- **Ruedas de prensa.** Esta es una de las actividades de comunicación y denuncia que venimos realizando tradicionalmente con mayor éxito y una periodicidad casi semanal. Por lo general, con las ruedas de prensa solemos obtener unos buenos resultados (tal y como lo acredita una de nuestras encuestas de opinión a socios) en cuanto a presencia en los medios de comunicación, sean estos prensa escrita y digital, radio o televisión
- **Boletín electrónico.** Hemos logrado asentar el boletín electrónico semanal como una herramienta de comunicación exclusiva para los socios y socias, con un alcance que supera las 4.000 personas suscriptoras y un impacto semanal medio que supera los dos mil.
- **Sitio web.** Una de las actividades más importantes llevadas a cabo en el ámbito de la comunicación, en los últimos tiempos, ha sido la total renovación de nuestro sitio web, de manera que junto a los cambios en el diseño se ha optimizado para su mejor uso en diferentes dispositivos y sistemas operativos. Junto a dichos cambios en el diseño y la programación, resaltar la labor de la persona contratada como community manager para asegurar una permanente actualización de contenidos de calidad.

- **Redes sociales.** En los tres últimos años se ha venido realizando una importante labor de comunicación a través de Facebook, en las que ya hemos superado los 15.000 seguidores, y en Twitter con más de 1.500 seguidores. Asimismo, es de resaltar la labor de atención consultas y asesoramiento, a través de la función de mensajería de Facebook, que viene realizando la *community manager*, dada su condición de licenciada en Derecho.

- **Diseño de una nueva imagen corporativa.** Por ultimo, reseñar la renovación de nuestra imagen corporativa (logotipo + denominación de la asociación), lo cual era una imperiosa necesidad por dos razones fundamentales: la anterior se había quedado obsoleta y la denominación con la sigla «UCE» lleva a que se nos confunda con otras asociaciones. Por ello, conscientes de la importancia que tiene para la comunicación una imagen corporativa atractiva, actual y que facilite que se nos distinga, desde el pasado año 2016 hemos pasado a emplear exclusivamente la denominación «Unión de Consumidores» y un nuevo logotipo.



Seis

Evolución del número de socias y socios

Entre los años 2012 al 2017 se ha producido un **importantísimo incremento sostenido en el número de personas asociadas**. Así, mientras en el año 2012 había de alta 1.252 socios y socias, en el año 2013 se incrementaron un 44%, alcanzando los 1.799; en 2014 el incremento, con respecto al año anterior, fue del 50% llegando a los 2.695 socios y socias; en 2015 el incremento del número de personas asociadas fue del 23% llegando a 3.327 y en el año 2016 se alcanzaron los 4.129 socios y socias, un 24% más que en el año anterior.

En lo que se refiere a 2017, **el número de socias y socios de alta y al corriente de pago asciende a 5.619, el mayor número de personas asociadas en los 25 años de historia de la Unión de Consumidores de Asturias**. Es decir entre 2012 y 2017 el número de socias y socios paso de 1.252 a 5.619; es decir, un incremento, en términos absolutos, de 4.367 nuevos socios y socias, un 450% más.

Como se puede observar en el gráfico siguiente, actualmente hay presencia de socios y socias en 62 concejos asturianos, con una distribución que correlaciona de manera bastante ajustada con la población de cada municipio, de manera que donde hay más socios y socias es en aquellos municipios con mayor población.

Asimismo, **hay que resaltar que hay 137 socias y socios que llevan más de 20 años de alta**, lo cual es especialmente meritorio si tenemos en cuenta que la media de permanencia de alta como socio es de 4 años. Siendo uno de los principales problemas a resolver la fidelización de las personas asociadas.

Por ello, **reiteramos el valor y el ejemplo de esas 137 socias y socios que han permanecido fieles a la asociación a lo largo de más de dos décadas. Esos socios y socias son los imprescindibles**.

137 socias y socios llevan más de 20 años de alta



Unión de Consumidores de Asturias
Número de socias/os según concejo 2013-2017



**Entre 2012 y 2017 el número de
socias y socios paso de 1.252 a
5.619, un incremento del 450%**





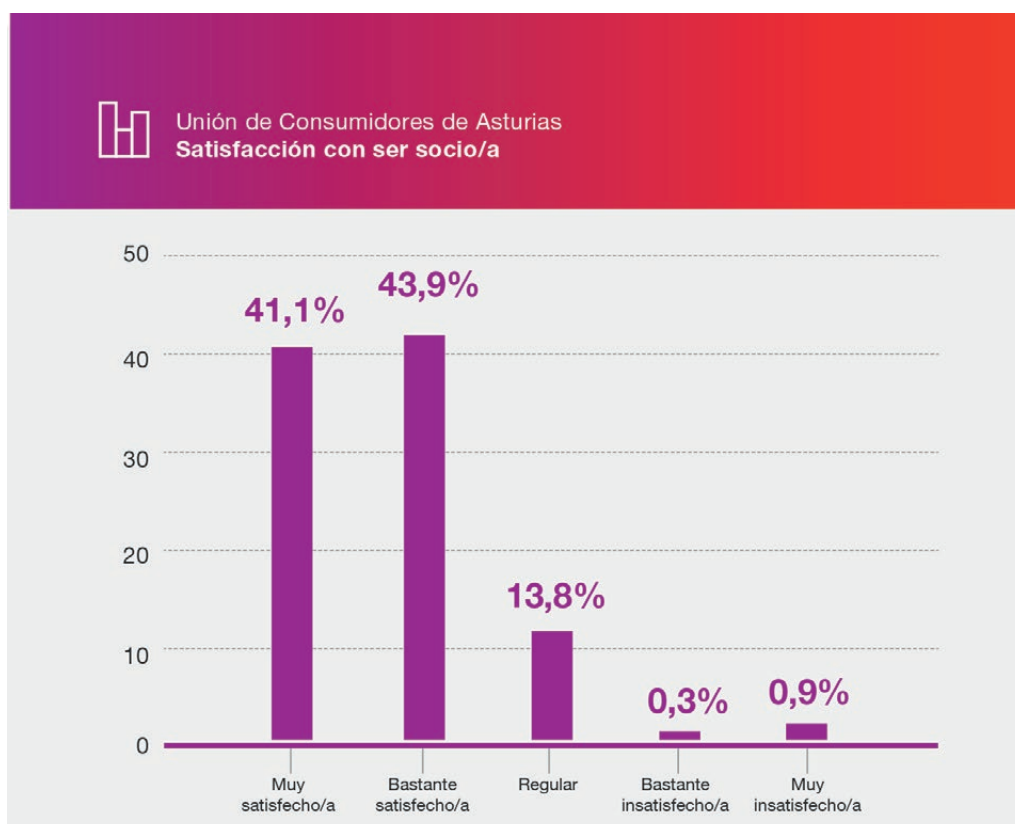
Siete

Opinión sobre la Unión de Consumidores y sus actividades

A mediados del 2015 se realizó una encuesta a una muestra de 334 socios y socias, para conocer su opinión acerca de la Unión de Consumidores y algunas de las principales actividades que desarrollamos.

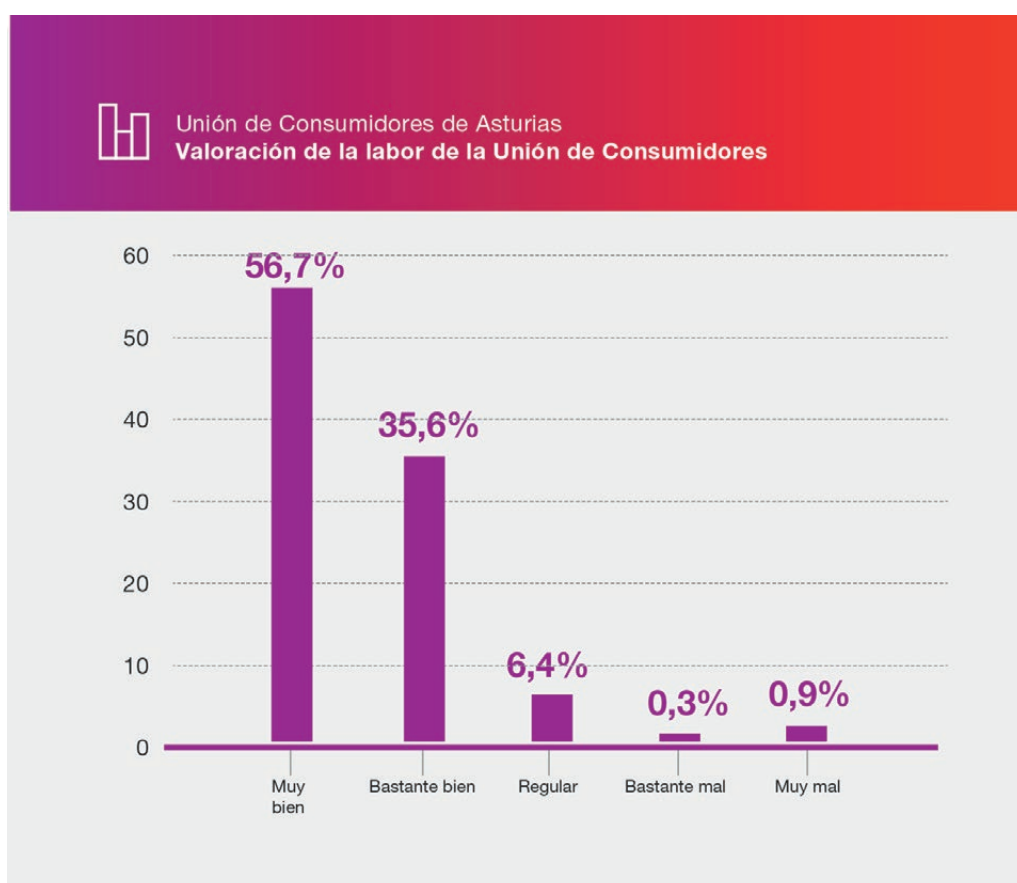
La primera pregunta de la encuesta fue la siguiente: En una escala de 0 a 10 ¿En qué medida se siente usted satisfecho/a de ser socio/a de la Unión de Consumidores? Si 0 significa «nada satisfecho/a» y 10 «muy satisfecho/a».

Como podemos observar en el gráfico siguiente, el 85 % de los socios y socias entrevistadas respondió que se siente muy satisfecha o bastante de formar parte de la Unión de Consumidores; un 13,8 % se siente regular de satisfecho y el 1,2 % muy o bastante insatisfecho.



Fuente: Departamento de análisis sociológico.

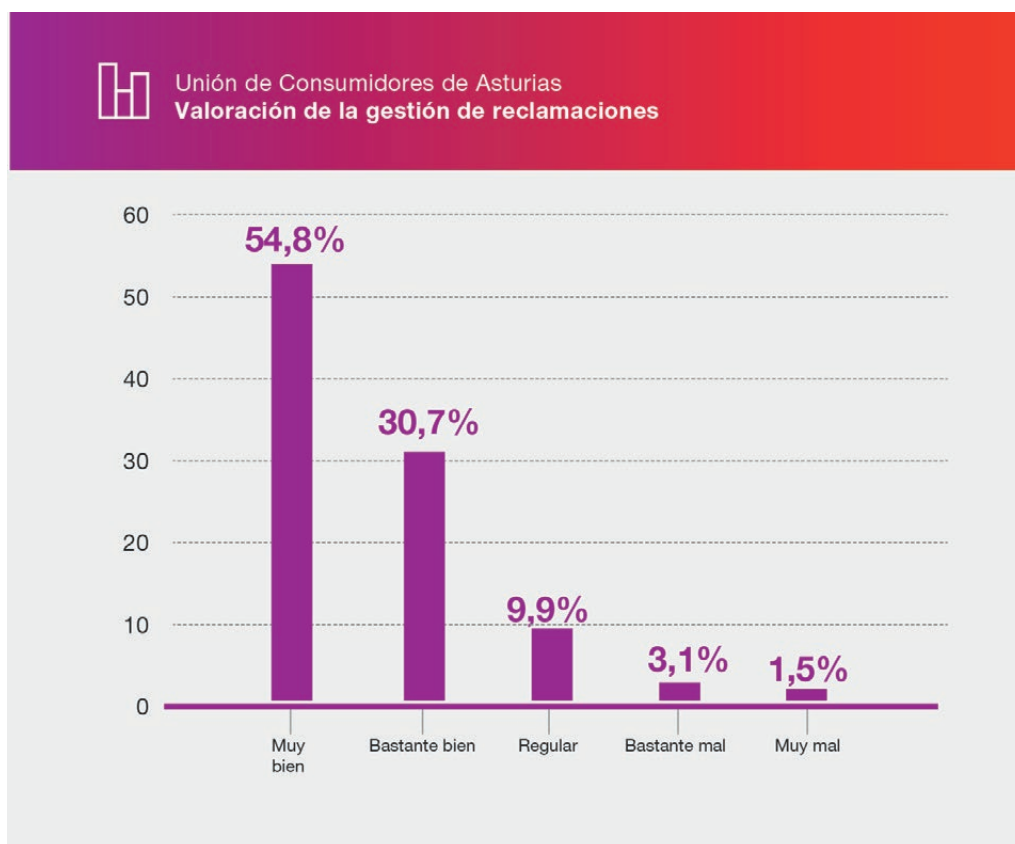
Por su parte, la labor que se desarrolla en la asociación también alcanza elevados niveles de valoración positiva. Así, más de 9 de cada 10 personas entrevistadas, el 92,3 %, la considera muy bien o bastante bien, mientras que el 6,4 % la considera regular y 1,2 % bastante o muy mal.



Fuente: Departamento de análisis sociológico.

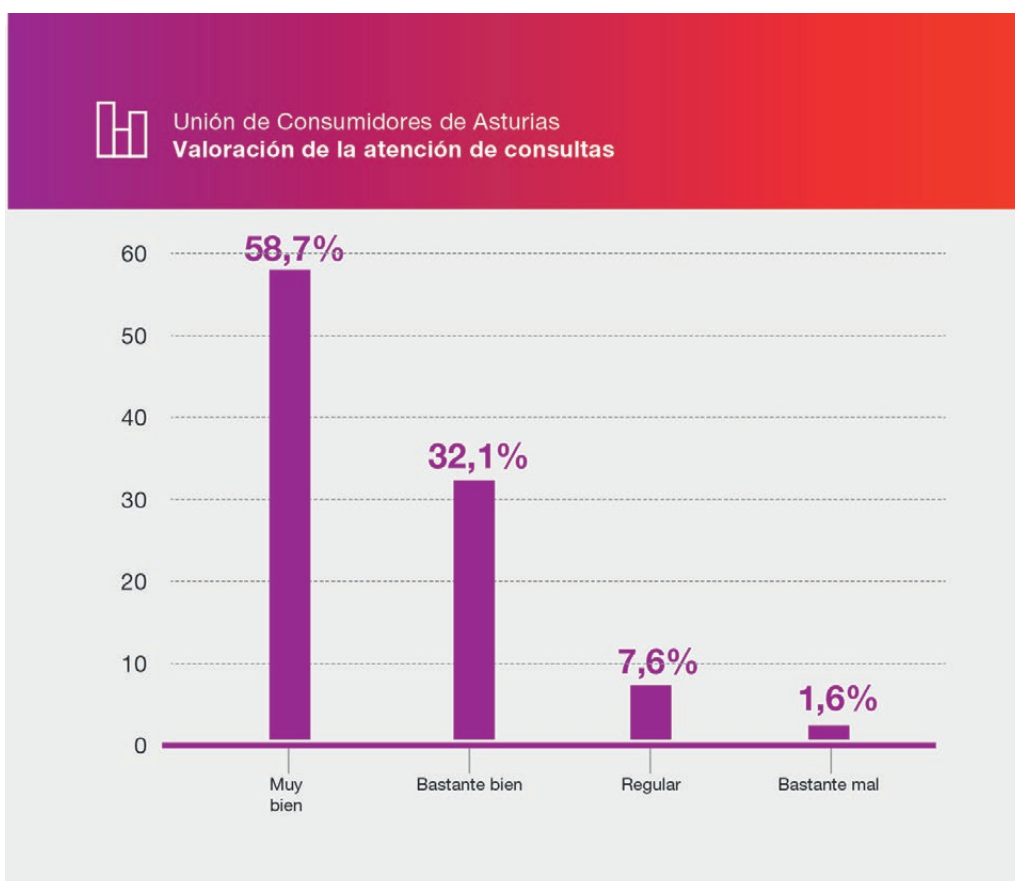
En cuanto a la valoración de 0 a 10 de la gestión de reclamaciones, el 85,5 % de las socias y socios entrevistados declaran que la valoran muy bien o bastante bien. Un porcentaje de valoración coherente con los elevados niveles de reclamaciones resueltas a favor de las personas asociadas, puesto que en más de 8 de cada 10 casos se viene logrando resoluciones favorables a las demandas de nuestros socios y socias.

En todo caso, se observa que hay un 10 % de entre las personas asociadas que fueron entrevistadas que valoran como regular la gestión de reclamaciones y un 4,6 % que la valoran bastante mal o muy mal.



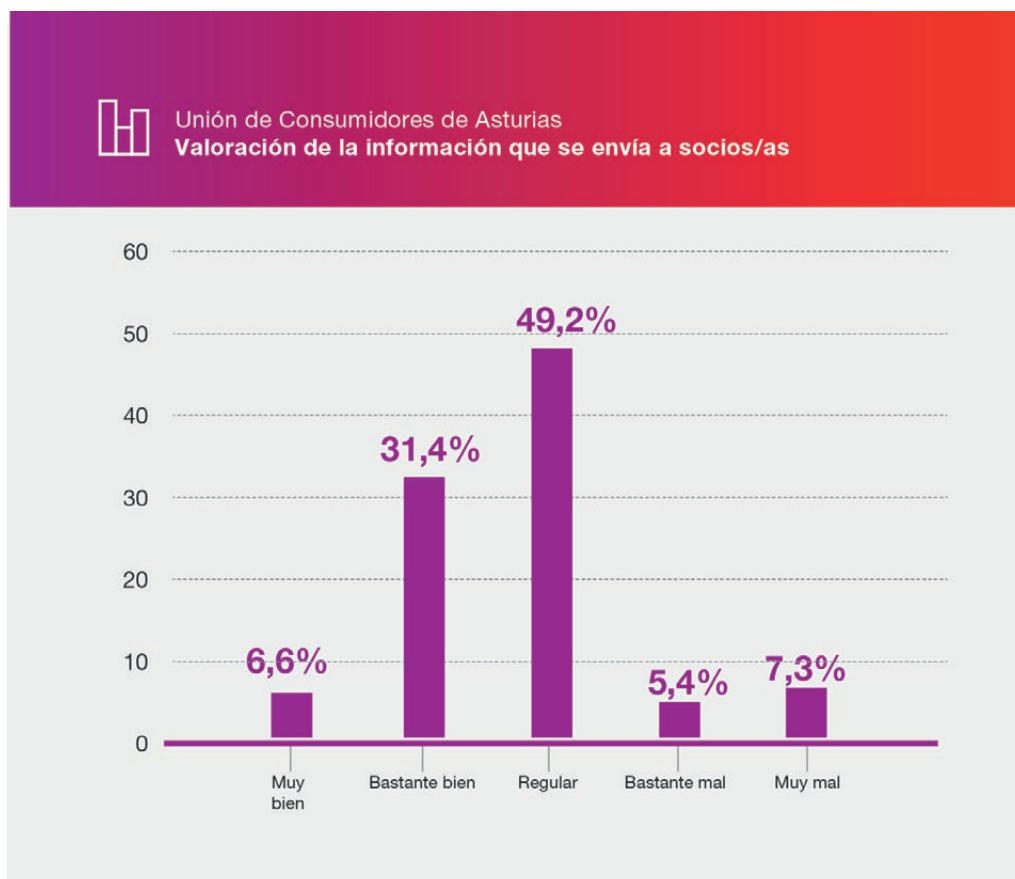
Fuente: Departamento de análisis sociológico.

En lo relativo a la valoración, de 0 a 10, de la atención de consultas y asesoramiento, siendo 0 muy mal y 10 muy bien, se verifica que más de 9 de cada 10 socios y socias entrevistadas, el 90,8 %, declararon valorar muy bien o bastante bien este servicio. Mientras que el 7,6 % declaró valorar regular la atención de consultas y solamente un 1,6 % valoró este servicio como bastante mal.



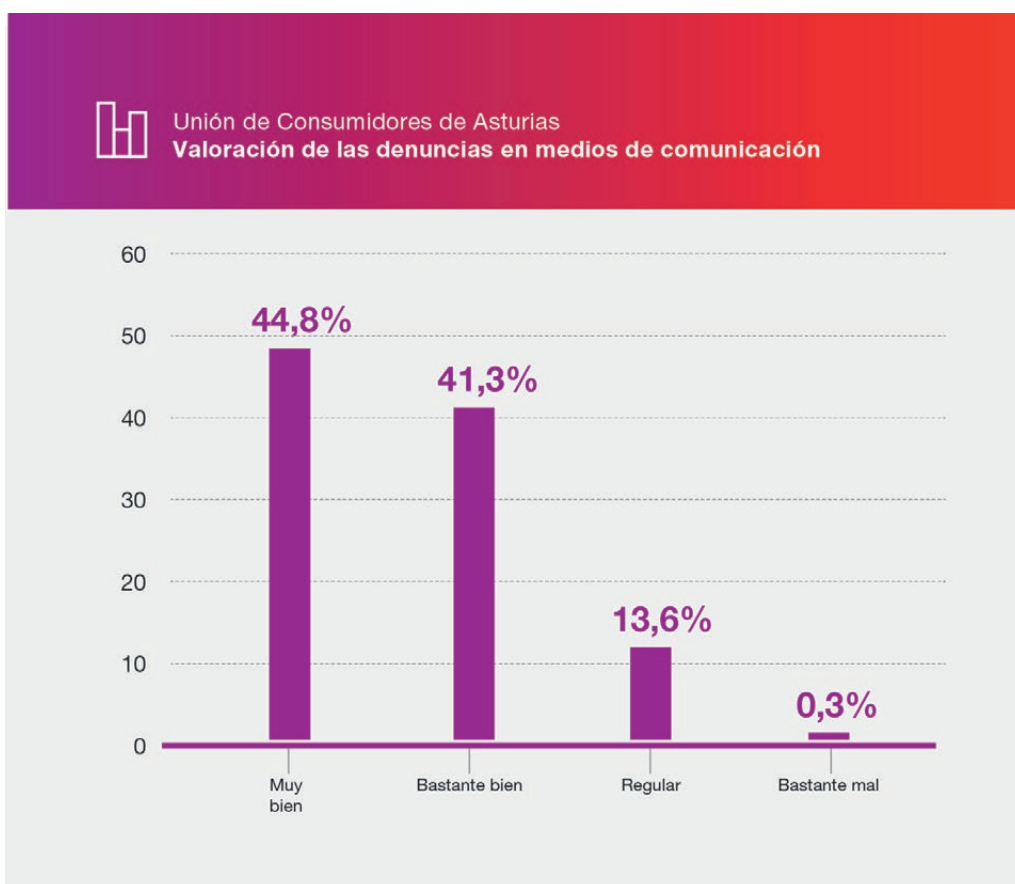
Fuente: Departamento de análisis sociológico.

Al contrario que en el resto de actividades valoradas, la información que se envía a los socios y socias es manifiestamente mejorable. Así, el 49,2 % declara como regular su grado de valoración, mientras que diez puntos menos, el 38 %, declara valorar muy bien o bastante bien este servicio. Al tiempo que el 12,7 % lo valora bastante mal o muy mal.



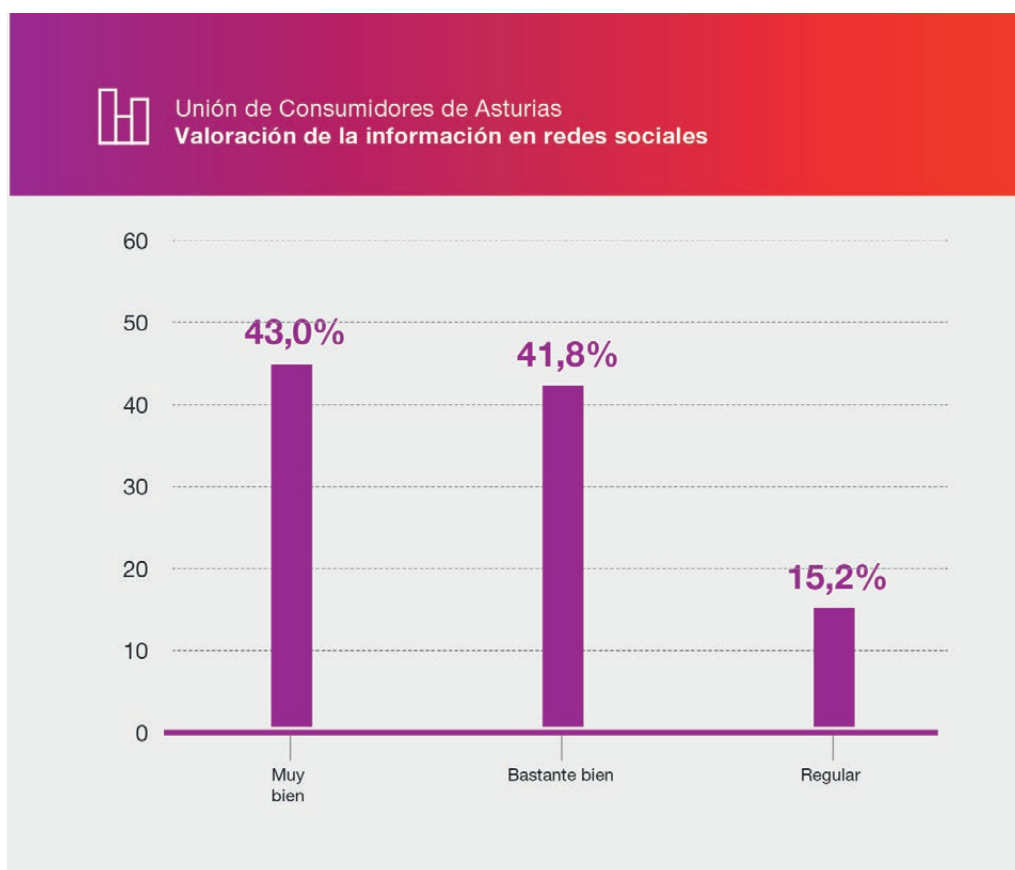
Fuente: Departamento de análisis sociológico.

Por otro lado, como se observa en el gráfico siguiente, el 86 % de los socios y socias entrevistadas valora como muy bien o bastante bien las denuncias que se realizan a través de los medios de comunicación, mientras que el 13,6 % valora regular esta actividad y el 0,3 % bastante mal.



Fuente: Departamento de análisis sociológico.

Asimismo, casi el 85 % de las personas asociadas que fueron entrevistadas han valorado como muy bien o bastante bien la información que se difunde a través de nuestra página web y las redes sociales; al tiempo que algo más del 15 % valora esta actividad como regular.

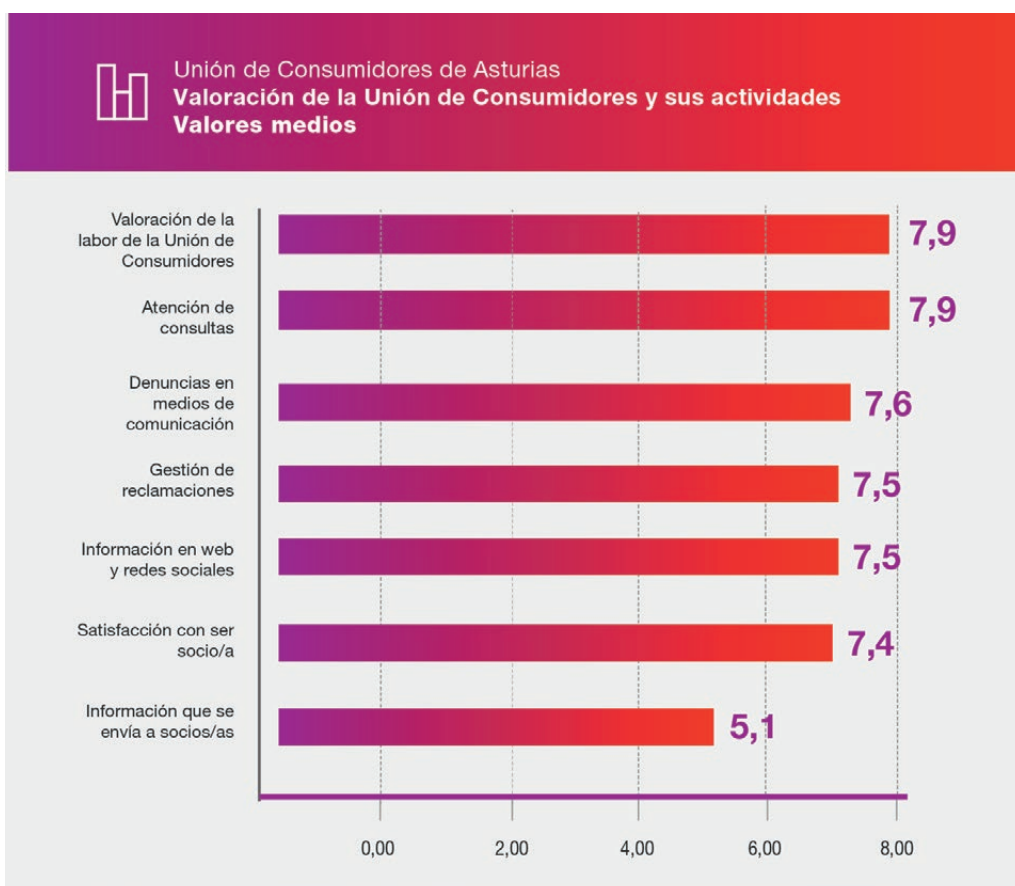


Fuente: Departamento de análisis sociológico.

Por último, en el gráfico de la página siguiente se resume la valoración de la Unión de Consumidores de Asturias y sus actividades a partir de la puntuación media de los distintos atributos y servicios sometidos a la consideración de las socias y socios entrevistados.

Como se puede observar, la mayoría de las actividades y atributos obtienen la calificación de notable, comenzando por la labor que realiza, en general, la Unión de Consumidores que obtiene la puntuación media más elevada, junto a la atención de consultas, 7,9 puntos sobre 10. A continuación se sitúa las denuncias a través de los medios de comunicación (7,6 puntos), seguido de la gestión de reclamaciones y la información que se difunde a través de las redes sociales y la web, ambas con 7,5 puntos; muy próxima a los 7,4 puntos de la satisfacción que siente por ser socio.

Por último, la información que se envía a los socios y socias obtiene la puntuación media más baja, con un aprobado raspado.



Fuente: Departamento de análisis sociológico.

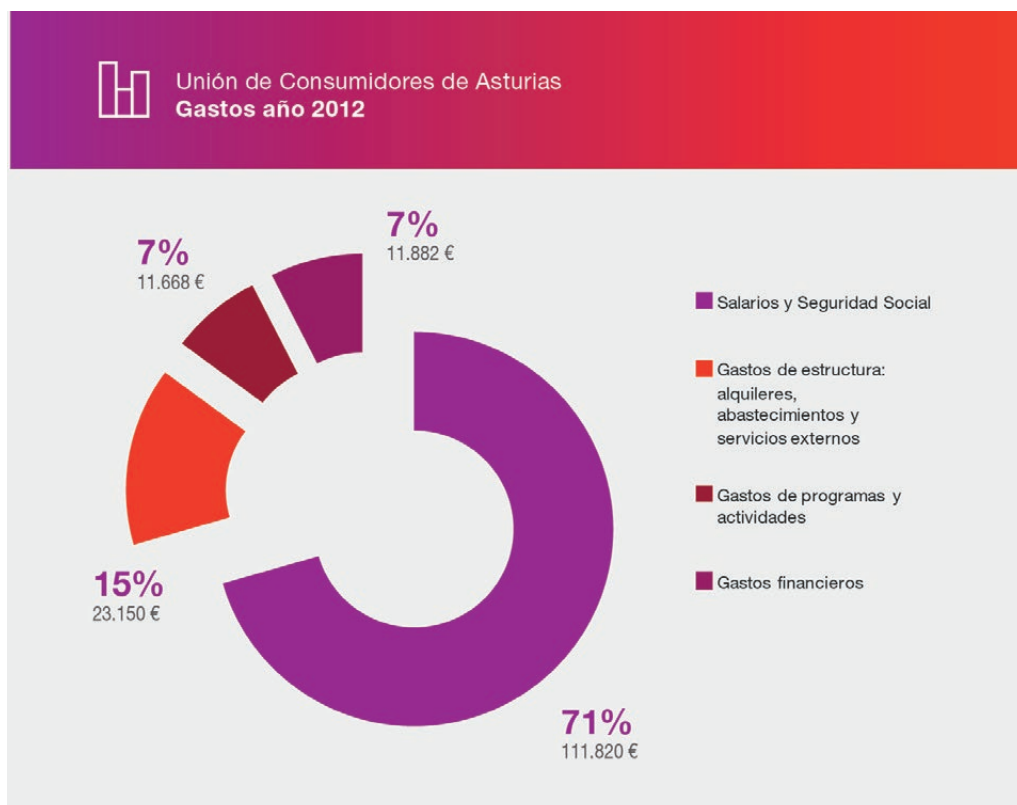
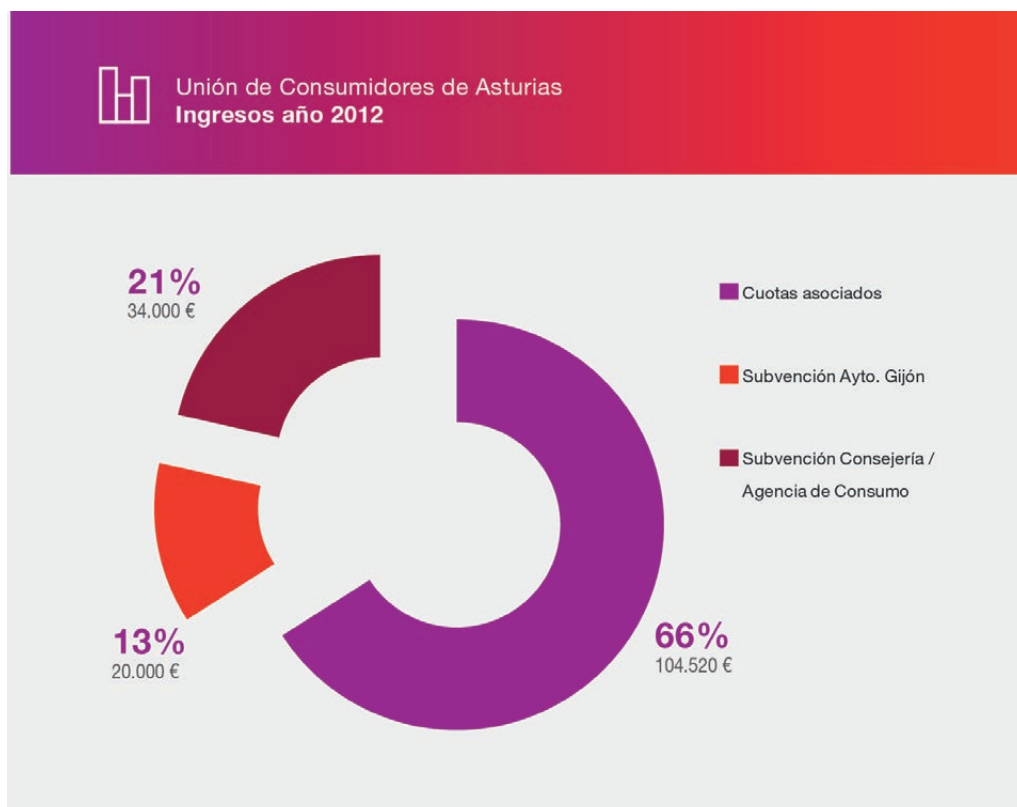
Ocho Balance de ingresos y gastos

A continuación se presentan los datos de los ingresos y gastos correspondientes al periodo 2012 - 2016. Como se puede observar en los diferentes gráficos, el capítulo de ingresos ha pasado de la cantidad de 158.520 euros en el año 2012 a 385.260 en 2016, debido al importante incremento del número de personas asociadas, puesto que la cuantía de la cuota anual no se ha incrementado a lo largo de estos años, los ingresos procedentes del Convenio de colaboración con el Ayuntamiento de Gijón se han mantenido estables en todo el periodo y los ingresos procedentes de la convocatoria anual de subvenciones de la Consejería de Salud, a través de la Agencia de Consumo, sólo han supuesto un pequeño incremento de seis mil euros en los años 2014 y 2016 con respecto al resto de las anualidades del periodo.

Con respecto al capítulo de gastos, resaltar el incremento del capítulo salarios y Seguridad Social que pasó de 111.820 euros en el año 2012 a la cantidad de 275.260 en el año 2016, debido a la contratación de nuevos profesionales para hacer frente al incremento de la demanda de servicio, particularmente por la ola de reclamaciones relacionadas con las cláusulas suelo y los gastos hipotecarios.

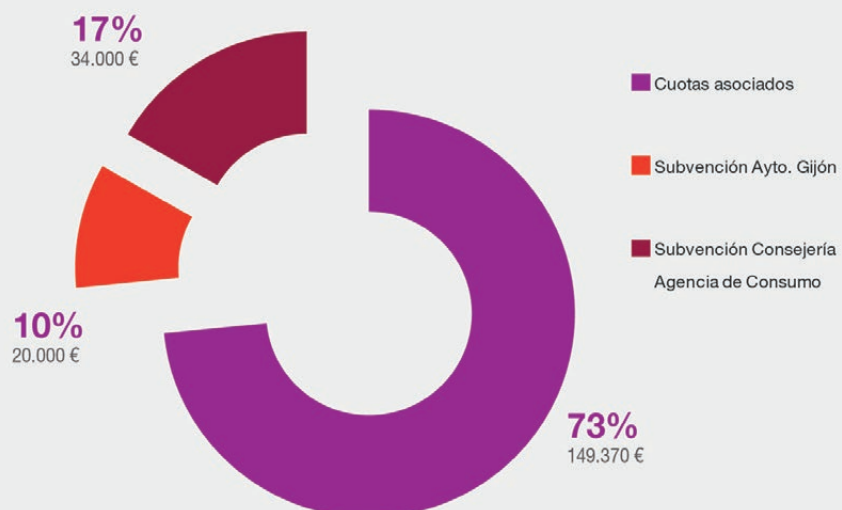
Asimismo, es de resaltar el incremento de gastos en el capítulo de estructura, pasando de los 23.150 euros en 2012 a los 80.000 euros en 2016. Mientras que los gastos financieros se han reducido drásticamente, desde los 11.882 euros en el año 2012 a los 5.000 euros en el año 2016.

El capítulo de ingresos ha pasado de la cantidad de 158.520 euros en el año 2012 a 385.260 en 2016, debido al importante incremento del número de personas asociadas

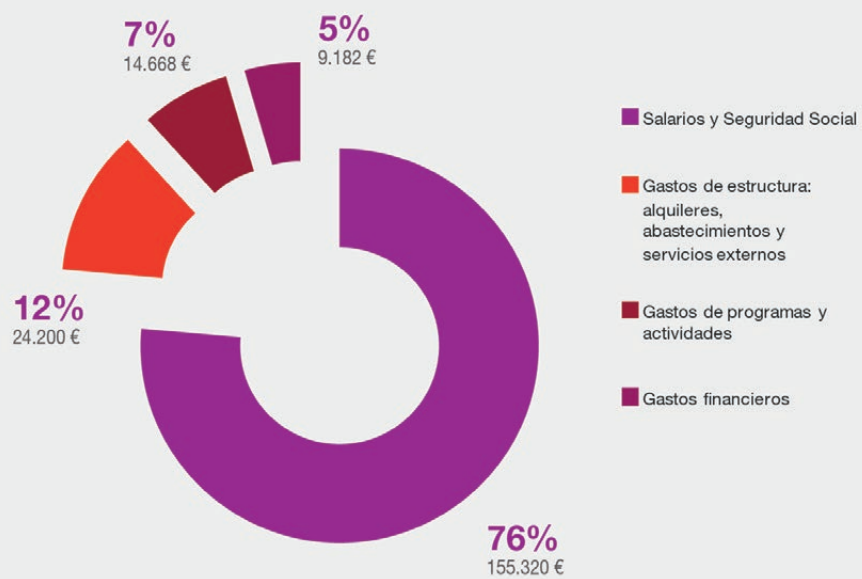


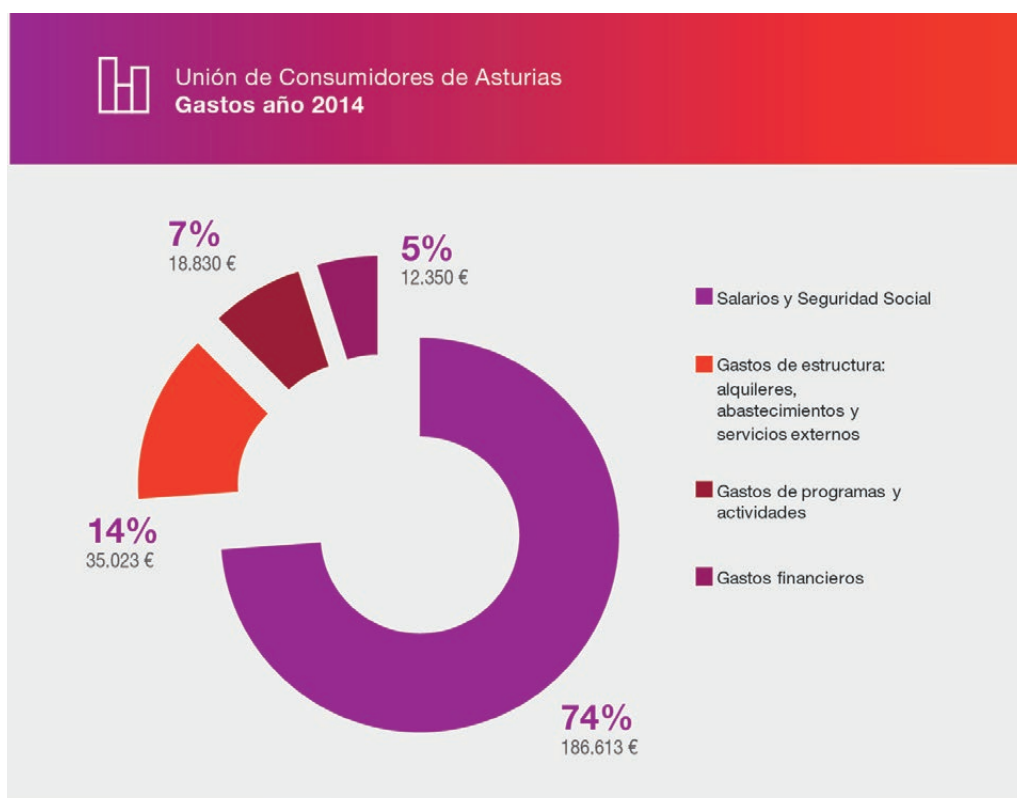
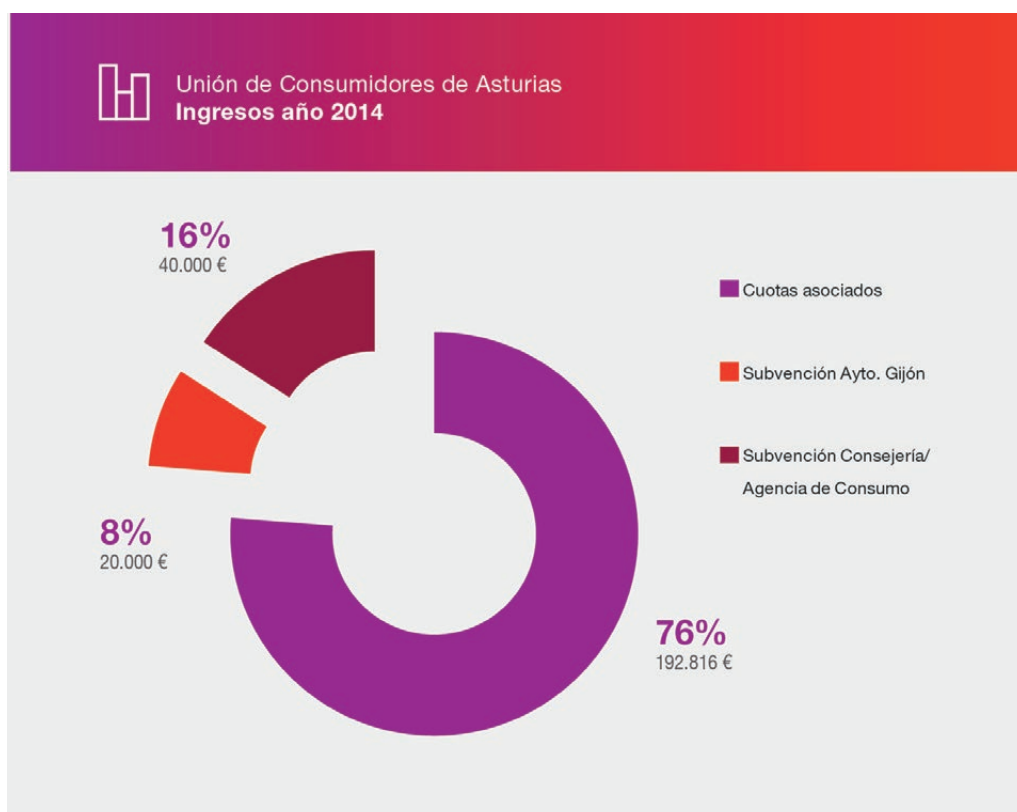


Unión de Consumidores de Asturias Ingresos año 2013



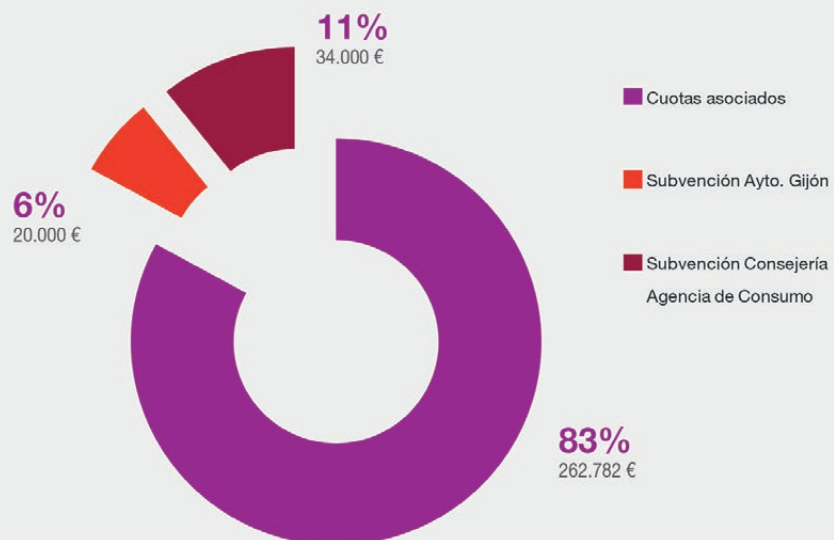
Unión de Consumidores de Asturias Gastos año 2013



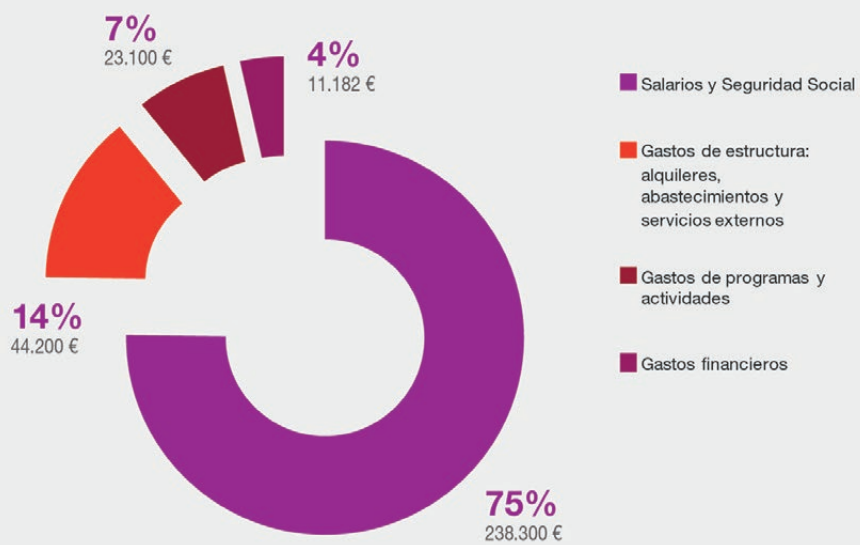


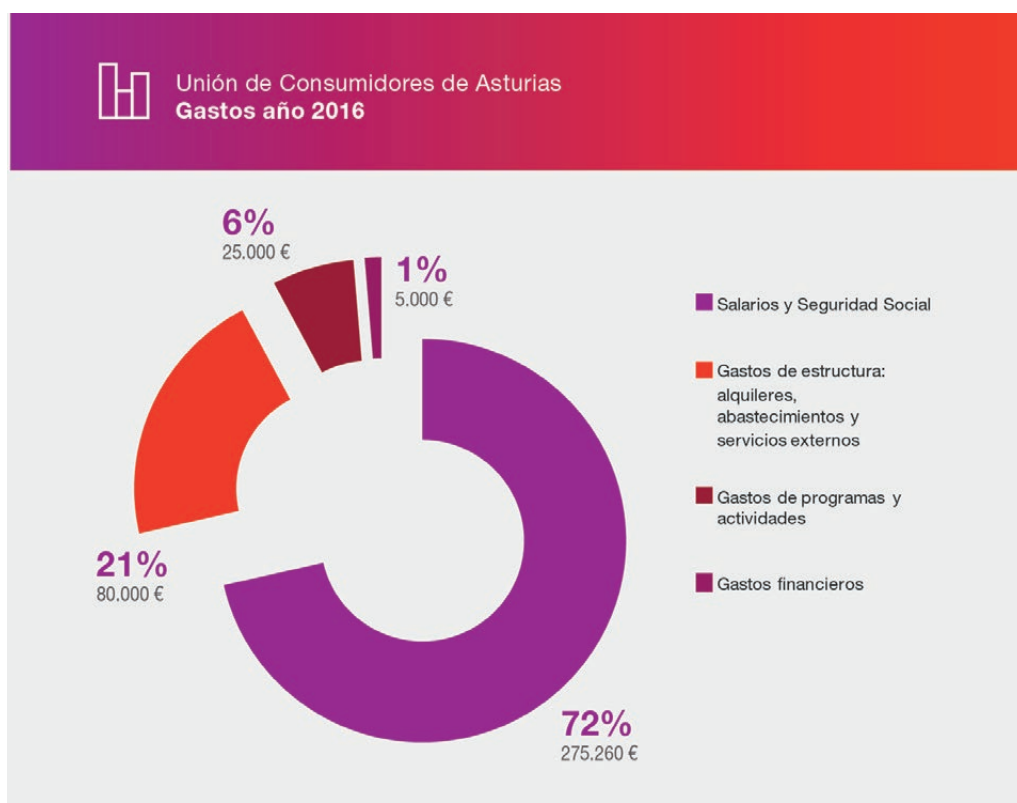
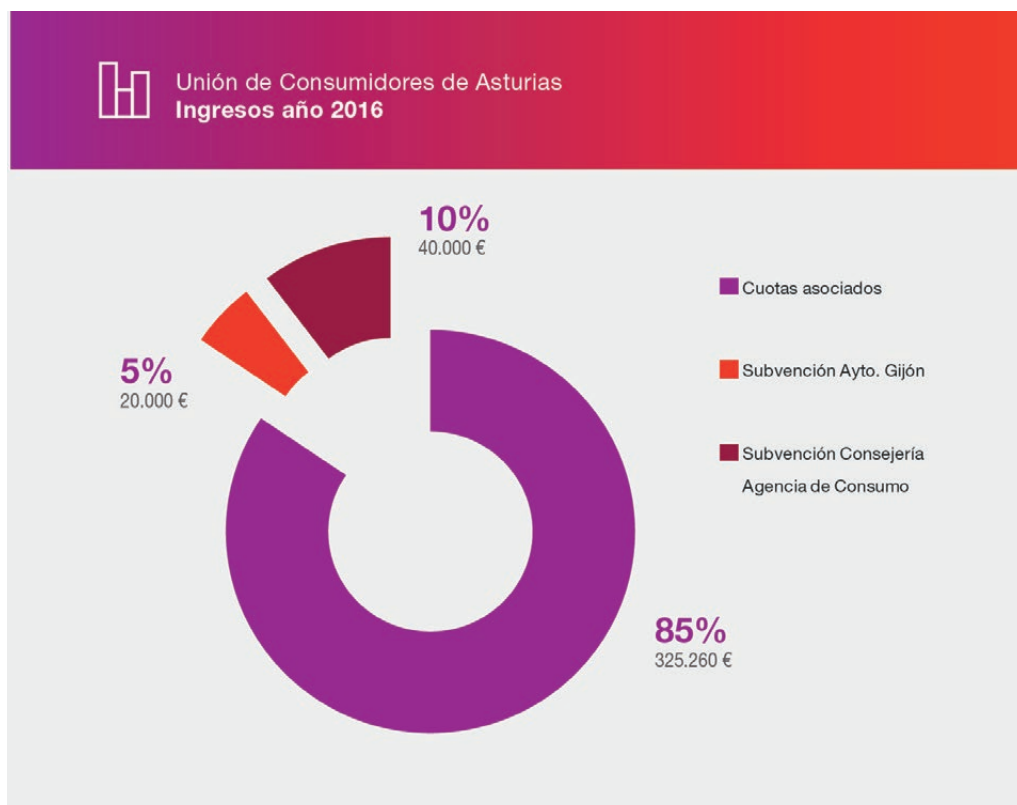


Unión de Consumidores de Asturias Ingresos año 2015



Unión de Consumidores de Asturias Gastos año 2015





Esta publicación se terminó de editar en octubre de 2017

—

Unión de Consumidores de Asturias

Diseño: Amodo

consumidor.es
UNIÓN DE CONSUMIDORES

Oviedo
General Elorza, 53
985 21 09 57

web. consumidor.es

Gijón/Xixón
María Bandujo, 6-8
985 35 38 18

correo. info@consumidor.es

Avilés
Rivero, 95 - 2.º Dcha.
985 51 09 26

twitter facebook google+