



**MEMORIA
ANUAL
2016**

**UN AÑO
DE VICTORIAS**



La fuerza
de tus decisiones



El año de la lucha contra los abusos financieros

Miguel Martínez Cuadrado

Presidente de OCU

Si algo ha caracterizado la actividad de OCU en 2016 ha sido el gran esfuerzo que ha dedicado a luchar contra los abusos financieros por parte de los bancos. La actuación de las entidades financieras en España ha sido negativa para los consumidores. Sus abusos, en todos los campos, han estado a la orden del día y los consumidores han sido gravemente perjudicados por su actuación, especialmente en materia hipotecaria. OCU fiel a su compromiso con la defensa de los derechos de los consumidores, y gracias al apoyo de sus socios, ha estado siempre en la vanguardia de esta lucha. Fue la primera asociación en ganar una sentencia que reconocía como abusivas las condiciones que se imponían en los contratos de algunas cuentas corrientes. Con ese bagaje, en 2011 acudíamos de nuevo a los tribunales para frenar el abuso de los bancos y demandamos a diferentes entidades por incluir

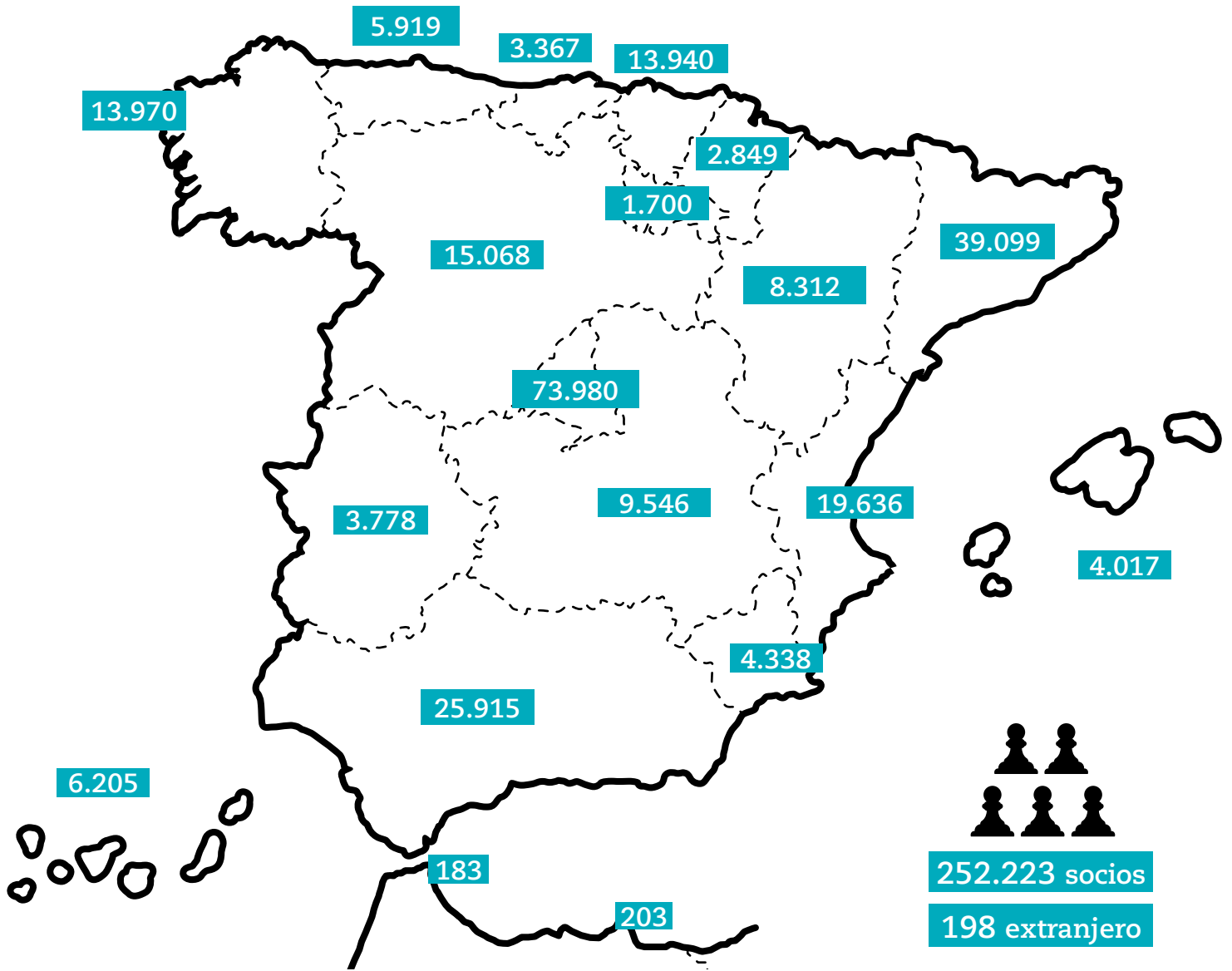
cláusulas abusivas en sus contratos.

El trabajo dio sus frutos en 2016. Así el año comenzó con la mejor de las noticias: la sentencia del Tribunal Supremo que declaraba abusivas más de 30 cláusulas, entre ellas la cláusula suelo de acuerdo con la jurisprudencia, y un regalo inesperado para millones de familias, el Alto Tribunal declaraba abusiva la imposición de los todos los gastos de formalización de las hipotecas. Los efectos de esta sentencia son de una gran magnitud pues va a beneficiar a más de 6 millones de familias que en España tienen hipoteca. Se trata sin duda de uno de nuestros logros más importantes, del que todos debemos sentirnos orgullosos. Por eso, queremos agradecer expresamente a todos los socios de OCU su apoyo duradero y tenaz, que ha permitido que nuestra actuación haya beneficiado a millones de familias en nuestro país.

La fuerza que nos mueve

Cuando decimos que nuestra fuerza son los socios no estamos repitiendo una frase hecha, estamos expresando la auténtica realidad de nuestra organización. Sin ellos, OCU no sería lo que es.

< **ANDALUCÍA** > Almería 1.932 | Cádiz 3.741 | Córdoba 2.096 | Granada 3.084 | Huelva 1.388 | Jaén 1.682 | Málaga 5.410 | Sevilla 6.582 < **ARAGÓN** > Huesca 1.384 | Teruel 731 | Zaragoza 6.197
< **ASTURIAS** > 5.919 < **BALEARES** > 4.017 < **CANARIAS** > Las Palmas 3.460 | Santa Cruz de Tenerife 2.745 < **CANTABRIA** > 3.367 < **CAST. LA MANCHA** > Albacete 1.401 | Ciudad Real 1.902
Cuenca 773 | Guadalajara 1.967 | Toledo 3.503 < **CAST. Y LEÓN** > Ávila 917 | Burgos 2.478 | León 2.737 | Palencia 998 | Salamanca 1.699 | Segovia 1.244 | Soria 622 | Valladolid 3.531 | Zamora 842
< **CATALUÑA** > Barcelona 30.828 | Gerona 2.820 | Lérida 1.741 | Tarragona 3.710 < **EXTREMADURA** >
Badajoz 2.231 | Cáceres 1.547 < **GALICIA** > La Coruña 6.238 | Lugo 1.498 | Orense 1.189 | Pontevedra 5.045
< **LA RIOJA** > 1.700 < **MADRID** > 73.980 < **MURCIA** > 4.338 < **PAÍS VASCO** > Álava 2.038
Guipúzcoa 3.713 | Vizcaya 8.189 < **NAVARRA** > 2.849 < **COMUNIDAD VALENCIANA** > Alicante 6.595 | Castellón 2.197 | Valencia 10.844 < **MELILLA** > 203 < **CEUTA** > 183

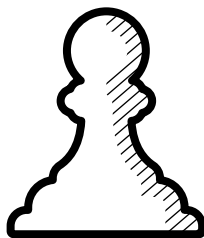


Dos de nuestras mejores armas

Asesoría y Atención al socio, dos servicios con los que cuentan los socios siempre que necesitan de nosotros. Les ayudamos a emprender con valor acciones, reclamaciones... por anomalías en el trato dispensado por compañías prestadoras de servicios, comercios o la propia Administración.

ASESORÍA

Cuando un socio se enfrenta a un problema de consumo puede contactar con la Asesoría Jurídica de OCU, donde más de 120 abogados especializados en distintos temas (consumo, laboral, fiscal, servicios financieros...) se dedican a atender sus consultas y reclamaciones.



LLAMADAS

420.298



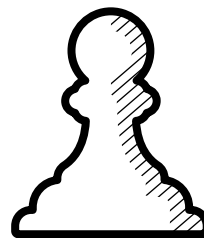
ESCRITOS

152.168

Total: 572.466

ATENCIÓN AL SOCIO

Para solicitar información sobre los servicios que ofrece OCU, resolver cualquier incidencia relacionada con el pago de las cuotas y la gestión de sus suscripciones o formular sugerencias, los socios pueden contactar con el servicio de Atención al socio de OCU, donde un grupo de 40 personas se encargan de atenderles.



LLAMADAS

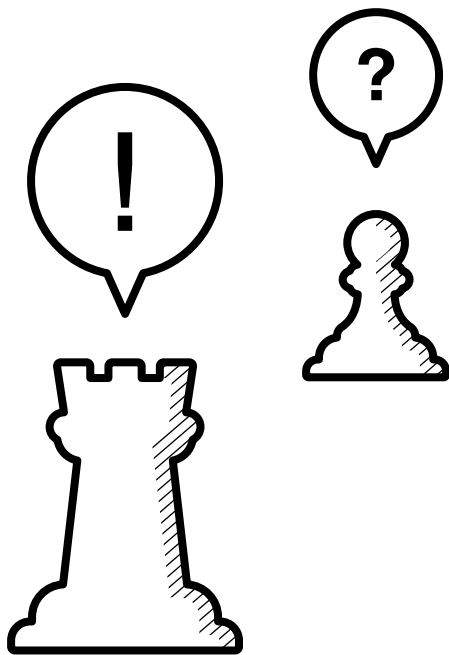
470.869



ESCRITOS

133.468

Total: 604.337



NÚMERO DE RECLAMACIONES PLANTEADAS POR TEMA

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	18.325
COMPRAS MAESTRAS	30.247
CONSUMO DE BIENES Y SERVICIOS	125.949
Agua, gas y electricidad	14.418
Bienes de consumo	29.665
Educación	1.116
Ocio	3.249
Salud	2.255
Servicios de consumo	6.998
Servicios financieros	41.115
Servicios postales y de telecomunicaciones	20.984
Transporte	6.149
FAMILIA Y SUCESIÓN	5.655
IMPUESTOS	28.290
TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	14.753
VIVIENDA EN PROPIEDAD Y ALQUILER	19.990

TOTAL

243.209

La reina de la información

En un mundo en el que abunda la sobreinformación, los socios de OCU conocen el valor de nuestras publicaciones porque la información que les proporcionamos es propia, única y, sobre todo, desinteresada para que tomen las decisiones más certeras.



GUÍA FISCAL

269.000 ejemplares

1 número al año



GUÍA FISCAL FORAL

18.000 ejemplares

1 número al año



OCU-INVERSIONES

17.873 ejemplares

11 números al año



OCU-FINCAS Y CASAS

19.500 ejemplares

6 números al año



OCU-INVERSIONES

- Revistas: 3.330 ejemplares
 - Suplemento: 629 ejemplares
48 envíos al año



OCU-SALUD

190.167 ejemplares
6 números al año



DINERO Y DERECHOS

276.167 ejemplares
6 números al año



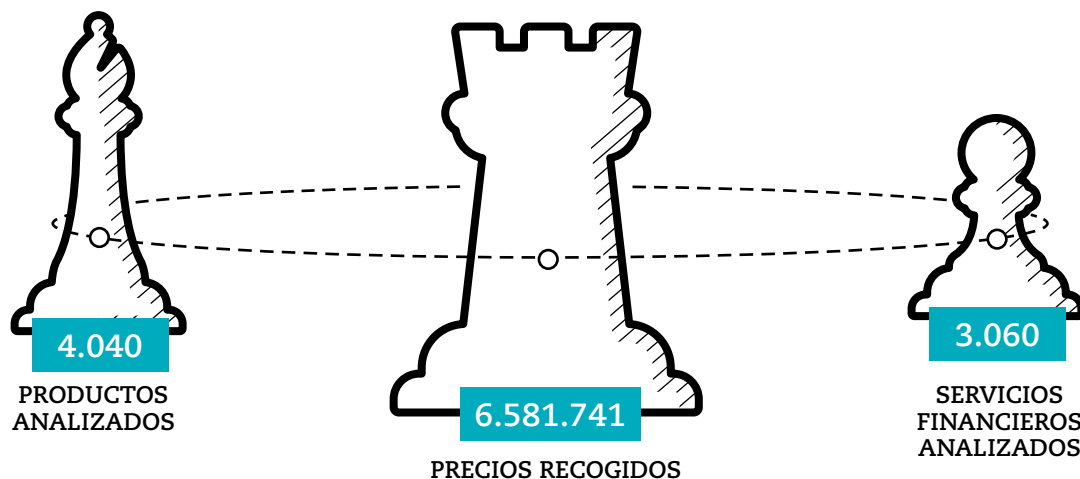
OCU-COMPRMA MAESTRA

276.182 ejemplares
11 números al año

GUÍA DE VINOS

15.000 ejemplares
1 número al año

La oferta que se le presenta al consumidor moderno es apabullante. En OCU analizamos miles de productos para destacar lo más interesante, lo mejor, lo más rentable.



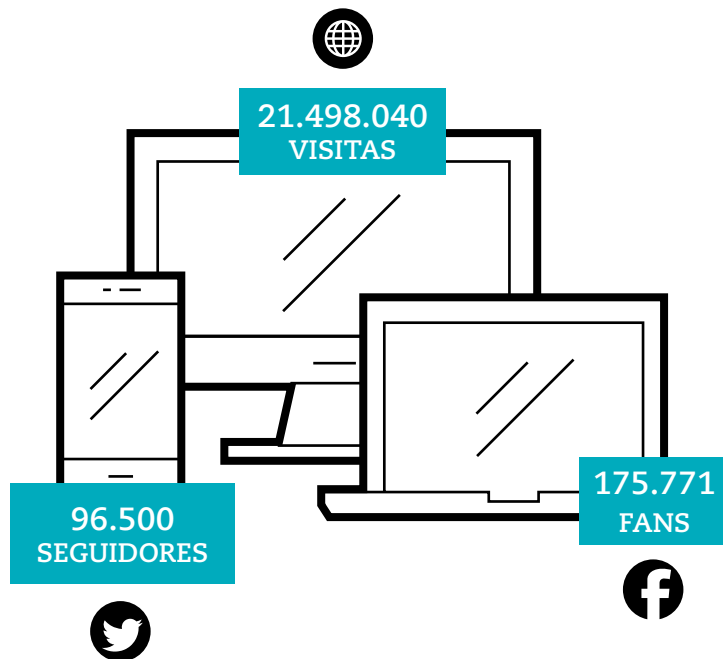
Tecnología, electrodomésticos	2.900
Alimentos y bebidas	1.050
Salud y cuidado personal	90

Precios en establecimientos físicos	1.923.741
Precios en comercios electrónicos	4.650.000
Tarifas de aguas, gas, electricidad, telefonía y transporte	8.000

Tarjetas de pago	160
Préstamos personales	600
Hipotecas	120
Cuentas bancarias	720
Depósitos a plazo	1.080
Cuentas de Ahorro	240
Seguros	140

Movemos ficha

En 2016 remodelamos nuestra web. Así, los internautas pueden disfrutar de una navegación más ágil y cómoda sin importar si acceden desde un móvil o tableta; de unos contenidos estructurados de una forma más sencilla e intuitiva y, por último, de unos servicios más a la vista y agrupados según su intención: comparar, movilizarse o reclamar.



LOS 10 TÉRMINOS MÁS BUSCADOS

1. OCU Plus
2. Lavadoras
3. Lavavajillas
4. Móviles
5. Colchones
6. Microondas
7. Detergente
8. Lavadora
9. Tablet
10. Antivirus

LAS 10 PÁGINAS MÁS VISITADAS DE OCU.ORG

- | | |
|--|-----------|
| 1. Contactar | 1.060.722 |
| 2. Cláusulas suelo: ¿cuánto te han cobrado de más? | 772.578 |
| 3. Colchones: ¿cuál me compro? | 612.818 |
| 4. Calendario de frutas y verduras | 496.860 |
| 5. Reclamar con OCU | 437.070 |
| 6. Programa OCU Plus | 417.991 |
| 7. Telecomunicaciones: elige tu tarifa | 390.347 |
| 8. Teléfonos móviles | 388.327 |
| 9. Índice de masa corporal | 383.397 |
| 10. Empleados de hogar: lo que hay que saber | 327.166 |

La línea de comunicación

La presencia de OCU en los medios de comunicación sigue creciendo. Y esto es una buena noticia, ya que ellos son nuestro altavoz para conseguir que las reivindicaciones de los consumidores se escuchen en todos los foros.

MENCIONES EN PRENSA



INTERNET
15.268



PRENSA
2.369



RADIO
318



T.V.
128

Total: 18.083

LOS 10 TEMAS MÁS MENCIONADOS

Estudio anual de supermercados	778
Fraude Volkswagen	764
Sentencia cláusulas suelo	691
Rebajas	349
II Compra colectiva de carburantes	334
III Compra colectiva de energía	326
Cierre clínicas dentales	207
Vuelta al cole	302
Desperdicio alimentario	297
Crema antiarrugas	284

01

ENERO

> Sentencia Supremo cláusulas abusivas

154 menciones

> Rebajas

114 menciones

> Cierre de clínicas Funnydent

69 menciones

02

FEBRERO

> Cierre clínicas Funnydent y Vitaldent

292 menciones

> Encuesta sobre fiabilidad de automóviles

140 menciones

> Acciones de Bankia

111 menciones



03

MARZO

> Aparcamiento regulado
227 menciones

> Encuesta sobre fiscalidad
118 menciones

> Precios de autobuses urbanos
99 menciones

04

ABRIL

> Cláusulas suelo
156 menciones

> Volkswagen
156 menciones

> Eliminación del roaming
131 menciones

> Factura de la electricidad
112 menciones

05

MAYO

- > Precios de taxis
179 menciones
- > Tabaco
160 menciones
- > Compra Colectiva de Energía
105 menciones

06

JUNIO

- > Compra colectiva de carburantes
165 menciones
- > Desperdicio alimentario
88 menciones
- > Cláusulas suelo
72 menciones



07

JULIO

- > Volkswagen
178 menciones
- > Rebajas
174 menciones
- > Pokémon Go
107 menciones

08

AGOSTO

- > Vuelta al cole
241 menciones
- > Adiós a los focos halógenos
136 menciones
- > Cláusulas suelo
93 menciones

09

SEPTIEMBRE

> Estudio de supermercados anual

705 menciones

> Cremas hidratantes

196 menciones

> El precio del agua

120 menciones



10

OCTUBRE

> Volkswagen

203 menciones

> Servicios funerarios

94 menciones

> Azúcar añadido

75 menciones



11

NOVIEMBRE

> Black Friday

99 menciones

> Servicios funerarios

80 menciones

> Euríbor

53 menciones

12

DICIEMBRE

> Consejos de Navidad

80 menciones

> Cláusulas suelo

128 menciones

Nuestro caballo de batalla

OCU está al lado de sus socios, además de asesorando e informando, defendiendo sus derechos y haciendo que se escuche su voz. La plataforma Movilízate, que pusimos en marcha en 2015, es una de nuestras armas para conseguirlo, porque una cosa está muy clara: unidos somos más fuertes.



OFERTAS FALSAS

2.203 Participantes



VITALDENT

346 Participantes



COMBATE LAS CLÁUSULAS SUELO

27.866 Participantes



CLÁUSULAS SUELO BANGO POPULAR

2.299 Participantes



NO TIRES LA COMIDA

14.324 Participantes



REVENTA DE ENTRADAS

910 Participantes



COMISIONES CUANDO SACAS DINERO

1.465 Participantes



COMPRA COLECTIVA DE ENERGÍA

51.777 Participantes



VUELING CANCELACIONES

503 Participantes



MENOS AZÚCAR, MÁS SANO

7.907 Participantes



MINUTAS DE LOS NOTARIOS

239 Participantes



DEVOLUCIÓN IRPF DE MATERNIDAD

1.550 Participantes



IRPF SANCIONES TRIBUTARIAS

3.448 Participantes



GASTOS DE FORMALIZACIÓN DE HIPOTECA

23.056 Participantes



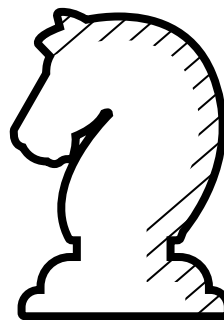
II COMPRA COLECTIVA DE BIOMASA

2.601 Participantes



VELOCIDAD DE INTERNET

18.800 Participantes



159.294

CONSUMIDORES
APOYARON
NUESTRAS CAMPAÑAS

Esto no ha hecho más que empezar

Las nuevas realidades presentadas por la era digital, lejos de suponer un obstáculo, han significado para nosotros el hallazgo de otras oportunidades hacia una nueva forma de trabajar. Así en 2016, bajo el lema “Transformando OCU”, las áreas de Recursos Humanos, Tecnología y Servicios Generales decidimos trabajar juntas para poner en marcha nuevas iniciativas en tres ejes independientes, pero a su vez totalmente relacionados, eso sí, sin perder de vista nuestros valores.

DIGITALIZACIÓN INTERNA

Iniciamos la sustitución de los equipos informáticos existentes por dispositivos móviles, lo que, junto con la implementación de herramientas en la nube, hizo posible que los trabajadores aumentasen su flexibilidad y movilidad, tanto fuera como dentro de las oficinas.

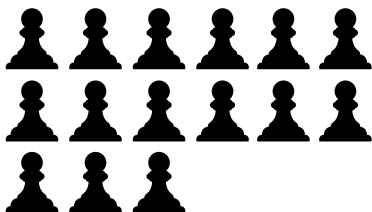
NUEVOS ESPACIOS

Porque entendemos la importancia de los espacios de trabajo en la movilidad interna y la colaboración transversal, decidimos eliminar las barreras físicas y crear diferentes espacios que dieran solución a las distintas necesidades de los trabajadores.

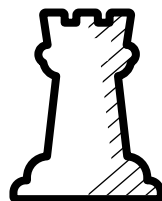
TRABAJO FLEXIBLE

Casi la mitad de la plantilla empezó a tener la posibilidad de trabajar desde su casa (u otro lugar fuera de la oficina) un día a la semana. Una medida que, además de suponer mejoras en el ámbito de la conciliación, significó un aumento de la autonomía de los empleados.

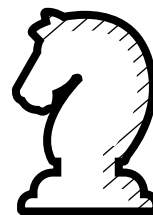
215
trabajadores



Edad media: 44 años



129
Mujeres



86
Hombres

4.768
horas de formación



Aprovechamiento
del conocimiento
experto y posibili-
dad de crecimiento



Conciliación,
colaboración y
buen ambiente
de trabajo

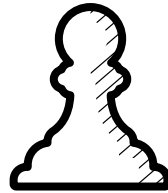
En orden

Transparentes y accesibles, así son nuestras cuentas. Las de OCU detalladas y auditadas se depositan cada año en la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición. Las de OCU Ediciones, en el Registro Mercantil. Aquí le presentamos un extracto.

OCU

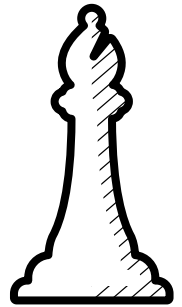
TOTAL INGRESOS

1.793.842,54



TOTAL GASTOS

1.793.842,54



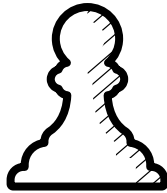
Ingresos por cuotas de socios 1.666.400,67
Subvenciones 11.620,00
Ingresos financieros 6.699,27
Otros ingresos 8.777,73
Exceso Amortización y otros ajustes100.344,87

Gastos de personal 711.340,18
Otros gastos de explotación 2.652,33
Serv. prof. y asesoría jurídica2.774.639,18
Gastos financieros 2.728,53
Resultados187.353,63

OCU EDICIONES

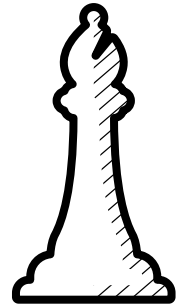
TOTAL INGRESOS

33.591.893,10



TOTAL GASTOS

33.591.893,10



Ingresos por cuotas de socios	31.120.030,38
Otros ingresos	2.464.507,91
Ingresos financieros	1.210,17
Ajustes	6.144,64

Gastos de personal	9.279.128,00
Realización de revistas	2.650.143,00
Realización de análisis y estudios	1.459.255,00
Promoción y afiliación	8.691.002,00
Atención al socio	2.006.449,00
Otros gastos de explotación	7.874.038,00
Gastos financieros	43.825,00
Amortización inmovilizado	344.145,00
Ajustes	230.826,00
Resultado del ejercicio	1.013.082,00

ENVEJIDO
LA NUEVA OC







Albarracín, 21
28037, Madrid

ocu.org



La fuerza
de tus decisiones