



**MEMORIA ANUAL 2017**

Un entorno digital seguro



La fuerza  
de tus decisiones



CARTA DEL PRESIDENTE  
**LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR  
EN EL ENTORNO DIGITAL**

**Miguel Martínez Cuadrado**  
Presidente de OCU

---

Una vez más tengo el honor y la responsabilidad de presentar el trabajo de OCU durante el año 2017 recogido en esta memoria.

Ha sido un año fructífero y provechoso, donde hemos desarrollado un intenso trabajo en pro de los consumidores. Al igual que en años anteriores los habituales problemas en materia de servicios financieros han centrado buena parte de nuestra actividad. Sin embargo, nuevas preocupaciones han aparecido con fuerza en el horizonte de los ciudadanos.

La extensión y generalización de las tecnologías digitales han cambiado

de forma vertiginosa sus hábitos de vida. Estas nuevas formas digitales de consumo también han generado diferentes problemas. Ha aparecido una novedosa economía de los datos, donde las empresas se benefician de la información que generan los consumidores. Especialmente las redes sociales, donde actividades en apariencia gratuitas para ellos son en realidad un gran negocio basado en los datos de la vida cotidiana de los consumidores. En este auténtico “mercado de datos” los usuarios deben tener un papel central y proactivo, liderando los cambios, disponiendo de suficiente información, consiguiendo establecer un diálogo

claro y recíproco con las empresas y clientes.

OCU defiende que todos los agentes involucrados deben unir fuerzas y construir juntos las condiciones necesarias para crear un desarrollo económico y social sostenible y fiable que sea favorable para todos. En este nuevo horizonte se centran los esfuerzos de nuestra organización por seguir siendo útiles a los consumidores y a nuestros socios en el nuevo entorno digital. Garantizar la seguridad de nuestros datos y la privacidad en el entorno digital se ha convertido en uno de los ejes fundamentales de nuestros derechos como consumidores.





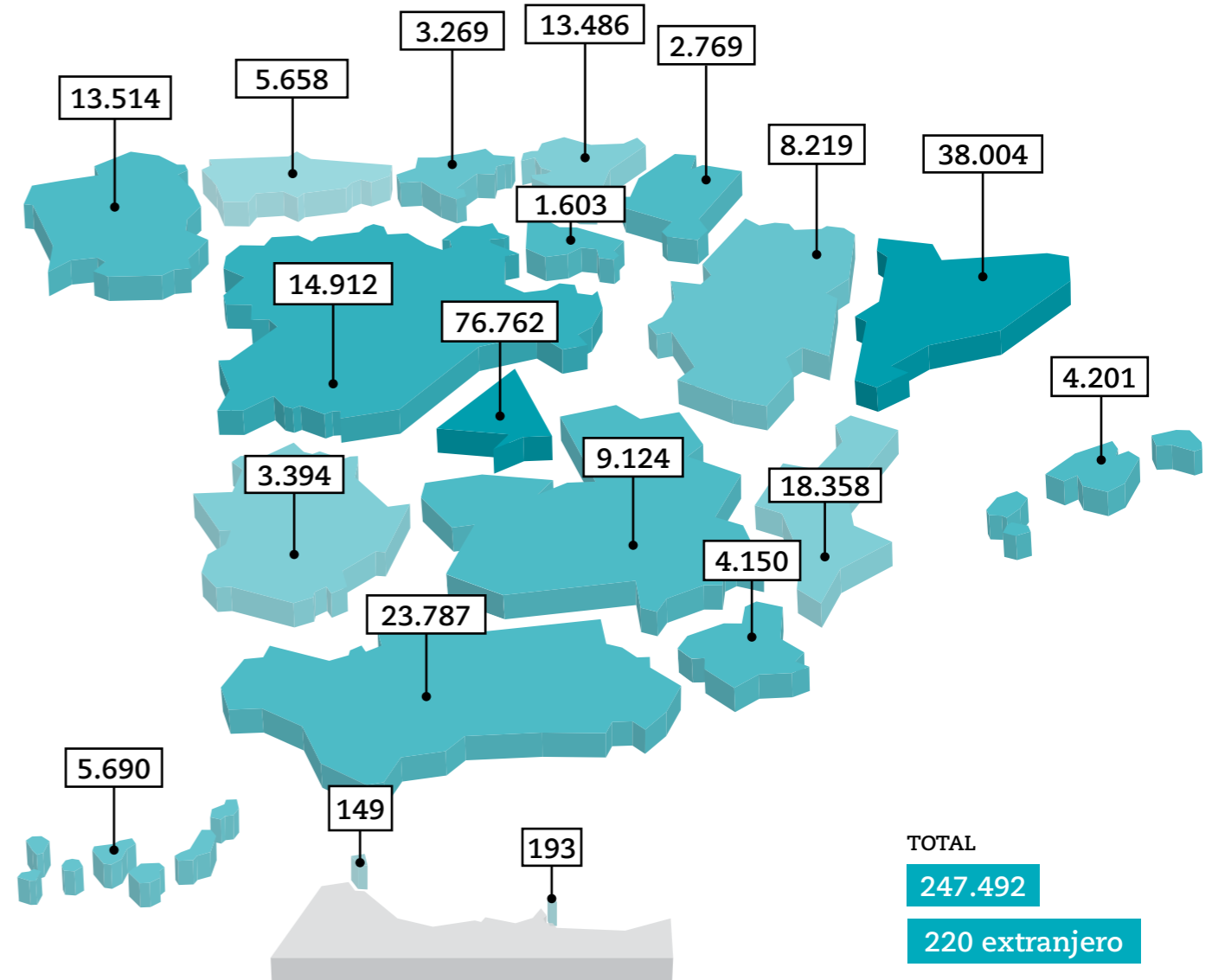
NUESTROS SOCIOS

# EL APOYO QUE NECESITAMOS PARA AVANZAR

Sin ellos OCU no sería lo que es. Por eso, su apoyo emocional y económico es esencial para que sigamos desarrollando nuestra actividad de una forma independiente y seamos una fuerza muy importante en el movimiento de los consumidores en España.

**ANDALUCÍA** Almería 1.810 | Cádiz 3.363 | Córdoba 1.883 | Granada 2.809 | Huelva 1.311 | Jaén 1.503 | Málaga 5.074 | Sevilla 6.034  
**ARAGÓN** Huesca 1.312 | Teruel 716 | Zaragoza 6.191  
**ASTURIAS** 5.658  
**BALEARES** 4.201  
**CANARIAS** Las Palmas 3.176 | Santa Cruz de Tenerife 2.514  
**CANTABRIA** 3.269  
**CASTILLA-LA MANCHA** Albacete 1.277 | Ciudad Real 1.716 | Cuenca 753 | Guadalajara 1.908 | Toledo 3.470  
**CASTILLA Y LEÓN** Ávila 936 | Burgos 2.519 | León 2.784 | Palencia 993 | Salamanca 1.642 | Segovia 1.190 | Soria 593 | Valladolid 3.496 | Zamora 759

**CATALUÑA** Barcelona 30.354 | Gerona 2.645 | Lérida 1.566 | Tarragona 3.439  
**PAÍS VASCO** Álava 2.043 | Guipúzcoa 3.710 | Vizcaya 7.733  
**EXTREMADURA** Badajoz 1.952 | Cáceres 1.442  
**GALICIA** La Coruña 6.050 | Lugo 1.457 | Orense 1.169 | Pontevedra 4.838  
**LA RIOJA** 1.603  
**MADRID** 76.762  
**MURCIA** 4.150  
**NAVARRA** 2.769  
**COMUNIDAD VALENCIANA** Alicante 5.972 | Castellón 2.022 | Valencia 10.364  
**MELILLA** 193  
**CEUTA** 149





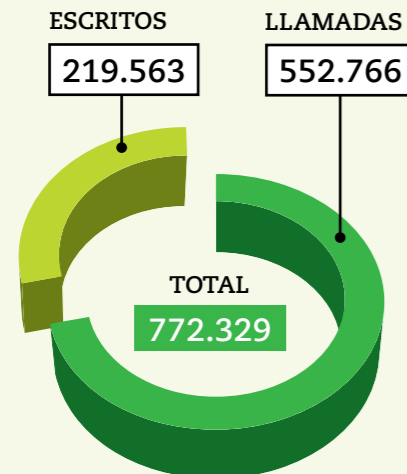
## NUESTRA AYUDA

# UNA RED DE PROTECCIÓN EN EL NUEVO ENTORNO

Todo lo nuevo implica desconocimiento al principio. Resolver rápidamente cualquier duda o problema que se le presente al consumidor dentro de este movidizo mundo del consumo es la prioridad de los servicios de Asesoría y Atención al socio.

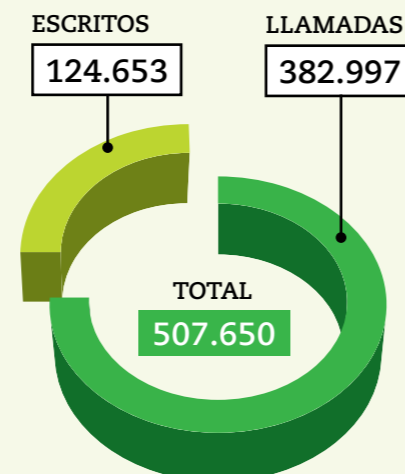
### • ASESORÍA

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.



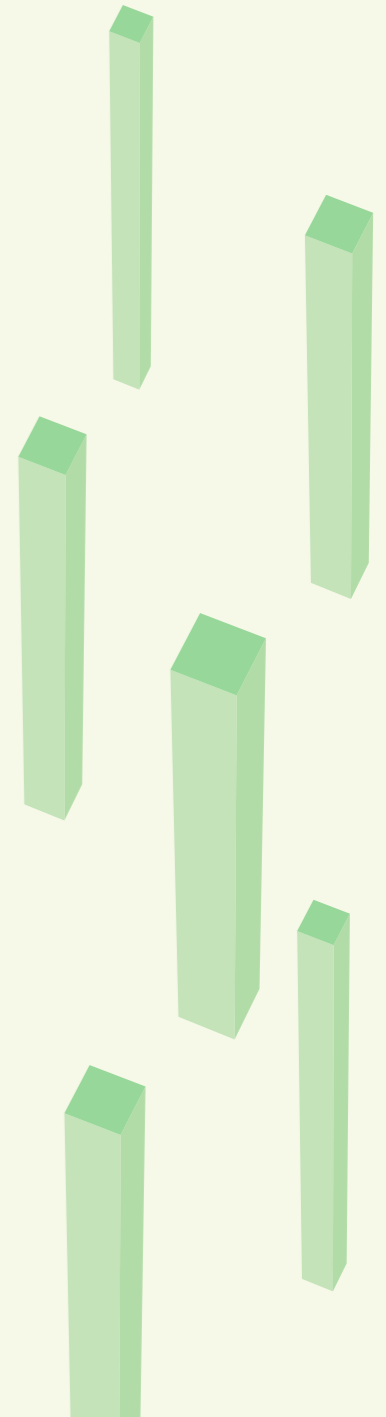
### • ATENCIÓN AL SOCIO

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... los socios pueden contactar con el servicio de Atención al socio, donde 40 personas se encargan de atenderles.



### • NÚMERO DE RECLAMACIONES PLANTEADAS POR TEMA

<b>ADMINISTRACIÓN PÚBLICA</b>	<b>20.669</b>
<b>COMPRAS MAESTRAS</b>	<b>28.845</b>
<b>CONSUMO DE BIENES Y SERVICIOS</b>	<b>184.263</b>
Agua, gas y electricidad	14.723
Bienes de consumo	23.082
Educación	1.241
Ocio	3.961
Salud	2.687
Servicios de consumo	7.883
Servicios financieros	97.254
Servicios postales y de telecomunicaciones	20.834
Transporte	6.257
Otros	6.341
<b>FAMILIA Y SUCESIÓN</b>	<b>6.531</b>
<b>IMPUESTOS</b>	<b>39.967</b>
<b>TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL</b>	<b>16.922</b>
<b>VIVIENDA EN PROPIEDAD Y ALQUILER</b>	<b>23.700</b>
<b>TOTAL</b>	<b>320.897</b>





## NUESTRAS PUBLICACIONES EN TODOS LOS CANALES Y DISPOSITIVOS

El lector actual se abastece de información por distintos soportes (papel, web, aplicaciones móviles...). En OCU somos conscientes y trabajamos en ello. Nuestro último reto, la versión digital de las revistas, en nuestra app OCU Digital.

- **GUÍA FISCAL**  
235.000 ejemplares  
1 número al año
- **GUÍA FISCAL FORAL**  
17.000 ejemplares  
1 número al año
- **OCU-INVERSIONES**  
19.000 ejemplares  
11 números al año
- **GUÍA DE VINOS**  
12.000 ejemplares  
1 número al año
- **OCU-COMPRAMAESTRA**  
248.500 ejemplares  
11 números al año
- **OCU-SALUD**  
181.000 ejemplares  
6 números al año
- **DINERO Y DERECHOS**  
242.000 ejemplares  
6 números al año
- **OCU-FINCAS Y CASAS**  
18.500 ejemplares  
6 números al año
- **OCU-INVERSIONES SEMANAL**  
- Boletines:  
2.900 ejemplares  
- Suplemento:  
600 ejemplares  
48 envíos al año
- **OCU DIGITAL**  
Versiones digitales de OCU-Compra Maestra, Dinero y Derechos y OCU-Salud  
17.500 usuarios activos



## AYUDAMOS A NUESTROS SOCIOS A AHORRAR Y COMPRAR DE FORMA SEGURA



### ● SALUD

#### PRECIOS RECOGIDOS

38.357 precios en establecimientos físicos

#### PRODUCTOS ANALIZADOS

Alimentos y bebidas 690  
Salud y cuidado personal 286

**TOTAL 976**

### ● COMPRA MAESTRA

#### PRECIOS RECOGIDOS

6.500.000 precios online  
2.000.000 precios offline  
164.276 precios de supermercados

#### PRODUCTOS ANALIZADOS

60.000 precios de gasolinas  
8.351 tarifas  
Tecnología,  
electrodomésticos y otros

**TOTAL 3.657**

### ● DINERO Y DERECHOS

#### PRECIOS RECOGIDOS

1.354 precios de inmuebles

#### PRODUCTOS ANALIZADOS

Tarjetas de pago 180  
Préstamos personales 612  
Hipotecas 1.680  
Cuentas bancarias 720  
Depósitos a plazo 960  
Cuentas de Ahorro 324  
Seguros 140  
Fondos de inversión 1.089  
Planes de pensiones 207  
Acciones 185

**TOTAL 6.097**

## CONECTADOS CON OCU

Cada vez son más los consumidores que acceden a la información y los servicios de OCU en internet: el número de visitas creció en 2017 un 38%. También siguen aumentando los seguidores en nuestras redes sociales, a las que hemos sumado Instagram. Además, estrenamos las nuevas páginas especializadas en inversión e inmuebles con más servicios y accesibles desde cualquier dispositivo: OCU Inversiones y OCU Fincas y Casas.



### ● LOS 10 TÉRMINOS MÁS BUSCADOS

1. Gastos hipoteca
2. Cláusula suelo
3. Lavavajillas
4. Lavadoras
5. Ocu Plus
6. Colchones
7. Hipoteca
8. Móviles
9. Lavadora
10. Gastos hipotecarios

### ● LAS 10 PÁGINAS MÁS VISITADAS DE OCU.ORG

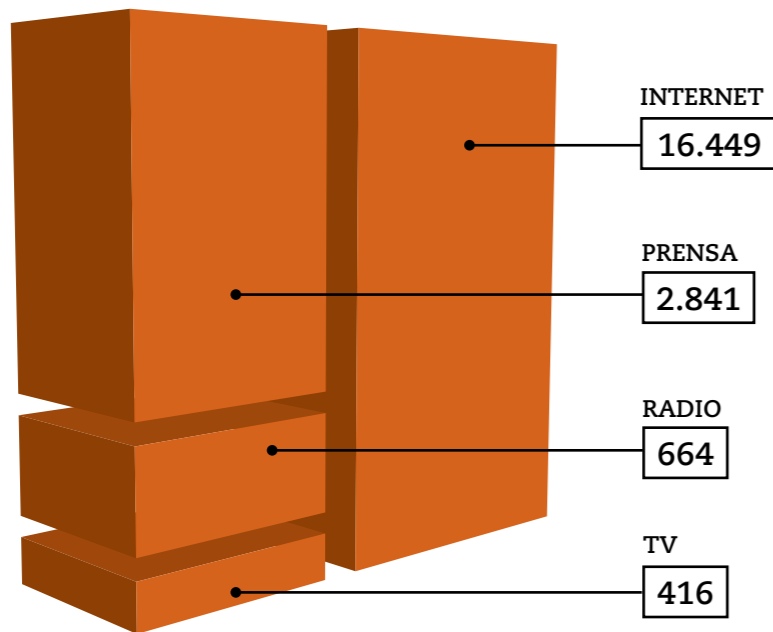
- |  |                  |
|--|------------------|
| 1. Cláusulas suelo: ¿cuánto te han cobrado de más?           | <b>2.002.615</b> |
| 2. Contactar   | <b>1.297.387</b> |
| 3. Lo que cuesta llamar a cada número                        | <b>1.128.324</b> |
| 4. Detergentes para lavadoras                                | <b>1.056.587</b> |
| 5. Los mejores teléfonos móviles                             | <b>975.560</b>   |
| 6. Colchones: ¿cuál me compro?                               | <b>786.063</b>   |
| 7. Movilízate con OCU: no a los gastos hipotecarios abusivos | <b>770.162</b>   |
| 8. ¿Qué champú te va al pelo?                                | <b>736.621</b>   |
| 9. Electricidad y gas: las mejores tarifas                   | <b>699.154</b>   |
| 10. Empleados de hogar                                       | <b>604.188</b>   |



## NUESTRA PRESENCIA EN MEDIOS EL ALTAVOZ PARA SEGUIR LUCHANDO

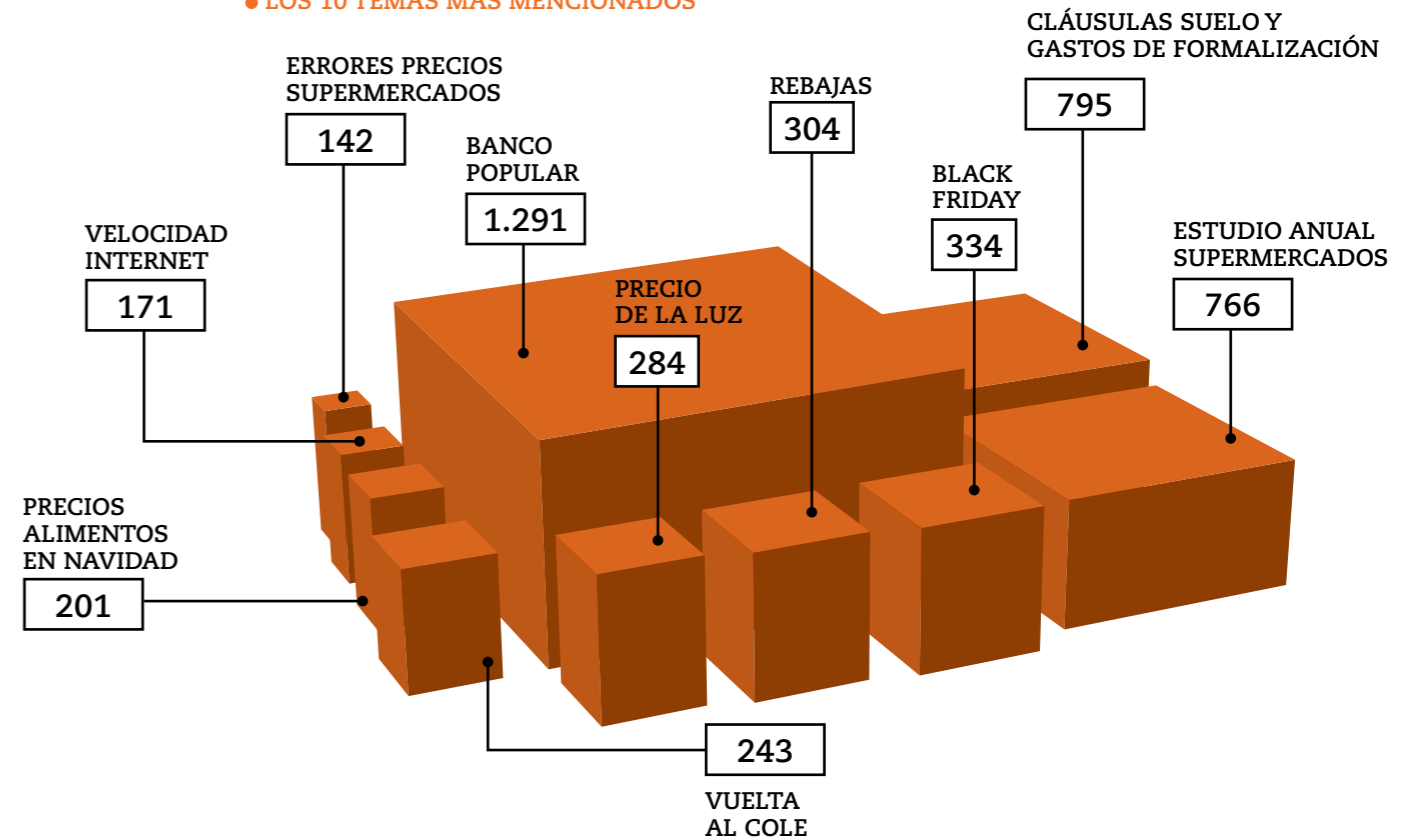
En 2017 nuestro trabajo apareció en más de 20.000 ocasiones en los medios de comunicación. Una buena noticia ya que significa que los asuntos que importan a los consumidores son relevantes.

### ● MENCIONES EN PRENSA



Total: **20.370**

### ● LOS 10 TEMAS MÁS MENCIONADOS



### La OCU pide a Industria publicar las investigaciones de emisiones

**Agencias MADRID**

La OCU solicitó ayer al Ministerio de Economía, Industria y Competitividad que haga públicos los informes relativos a las investigaciones que realiza desde diciembre de 2015 en relación con la supuesta manipulación en la medición de gases de vehículos diésel y de algunos fabricantes.

La organización cor "fundamental" que las autoridades "defiendan los intereses de los consumidores". Para OCU, que lame "diferencias" entre España y otros países, resulta "clavador" que, mientras que en España se están llevando a cabo investigaciones judiciales las autoridades "se han dado a abrir un expediente Volkswagen para cerra la excusa de los procedimientos judiciales ya abiertos".

### El aeropuerto de Alicante-Elche entra en el 'top ten' de su categoría

Un informe de la OCU lo sitúa el décimo del mundo entre los que registran un tráfico de entre 3 y 15 millones de pasajeros al año

**EFE**

MADRID. El aeropuerto de Alicante-Elche se ha situado entre los diez mejores aeropuertos medianos del mundo y el de Santiago entre los tres peores mejor valorados por los pasajeros, según la clasificación que dio a conocer la Organización de Consumidores y Usuarios (OCU).

Según explicó la entidad en una nota de prensa, este ránking distribuye los rangos de los aeropuertos del mundo (grandes, medianos y pequeños, en función del tráfico que soportan) y a una puntuación, lo que indica su calidad de servicio.

aeropuertos forman la lista. Así, entre los aeropuertos grandes, por contar más de 15 millones de pasajeros al año, el de Palma de Mallorca aparece como el español mejor valorado, exactamente en el puesto 22, justo por delante de El Prat de Barcelona y tras por encima de Suiza-Madrid-Barajas.

**Singapur, el mejor**

Según explicó la entidad en una nota de prensa, este ránking distribuye los rangos de los aeropuertos del mundo (grandes, medianos y pequeños, en función del tráfico que soportan) y a una puntuación, lo que indica su calidad de servicio.

## La OCU se querrela contra Ron por los accionistas de Popular

**JUANDE PORTILLO MADRID**

Las denuncias contra los exresponsables de Banco Popular por la súbita pérdida de la inversión que sufrieron sus accionistas la pasada semana tras la resolución de la entidad ya se acumulan sobre las mesas de los juzgados. La Organización de Consumidores y Usuarios (OCU) ha presentado una querrela ante la Audiencia Nacional en nombre de los más de 306.000 accionistas, bonistas y otros inversores afectados, reclamando responsabilidades penales a los gestores del banco fallido, vendidos a Banco Santander por un euro simbólico.

En concreto, según detalló ayer ante la Audiencia Nacional el abogado Eliseo Martínez, la querrela se presenta contra el expresidente de la entidad Ángel Ron, el exconsejero delegado Pedro Larrea, el exvicepresidente Roberto Higuera, la auditora

PwC y el socio que firmó las cuentas, Francisco Barrios.

La OCU les acusa de delitos de falsedad contable y fraude contra inversores solicitando que se instruya una causa para investigar la validez de la información contable publicada por la entidad, su colapso y la pérdida de cientos de millones asumida por accionistas y bonistas del banco. Será el juez Fernando Andreu, instructor del caso Bankia, quien decida si admite a trámite la querrela.

La portavoz de OCU, Ileana Izverniceanu, avanzó que la asociación no descartará emprender otras acciones judiciales, por la vía civil o administrativa, para lograr que se indemnice a los afectados. Más de 9.500 afectados ya han acudido a la OCU buscando amparo legal.

La asociación asume que los inversores destinaron su dinero a una entidad que no facilitaba unas "cuentas correctas", especialmente en el

caso de quienes invirtieron en la ampliación de capital de 2.500 millones de euros que Popular cerró hace un año. Las pérdidas estimadas entonces, de unos 2.000 millones, se multiplicaron a final de año, cuando la entidad admitió el pasado abril que dichas cuentas incluían errores por más de 600 millones, pese a lo cual no reformuló la contabilidad de 2016.

"Me siento estafado", clamó el afectado y abogado Felipe Izquierdo, que perdió 20.000 euros al invertir con la entrada de Emilio Saracho como presidente de Popular en su sustitución de Ángel Ron, en febrero, y vendió después de que Popular admitiera que sus cuentas contenían errores, en abril. "El señor Ron ha hecho como el Cid Campeador, pero al revés, después de hablarlo, nos vino con un cárdavér de 700 millones", dijo. "¿Alguien duda de que hay



La portavoz de la OCU, Ileana Izverniceanu, con la querrela, junto a dos abogados.

más muertos en el armario? Yo no lo dudo", expuso.

Desde la OCU critican además que los reguladores no hayan intervenido antes para evitar el colapso de Popular y las pérdidas de sus accionistas, imponiendo un veto a las apuestas bajistas, como el que sí se aprobó

### #EstudioOCU Frenazo a la guerra de precios entre los súper

**Estudio** Variación de precios en las principales cadenas en 2016-2017 (%)

Lo acusa de fraude a inversores junto al ex consejero delegado, el exvicepresidente y el auditor, PwC

### La OCU pide limitar el uso de antibióticos en animales

La Organización de Consumidores y Usuarios (OCU) advirtió ayer del peligro de las bacterias resistentes por el "mal uso" de antibióticos en animales y pidió un cambio en la normativa para que se permitan "solo" cuando estén enfermos. Incide en que si bien los antibióticos son indispensables para la salud, su abuso ha provocado la resistencia de las bacterias y la aparición de "superbacterias", y que uno de los principales errores que se cometen es el uso abusivo a

**Palma, la más cara de España**

El estudio de precios de la OCU muestra que el precio de los alimentos en España ha bajado un 1,1% en 2017, pero que en algunos países como Francia o Reino Unido el descenso ha sido del 2,5%.

### La UE admite el recurso de la OCU sobre el Popular

**BANCA** ▶ El Tribunal de Justicia de la Unión Europea, con sede en Luxemburgo, ha admitido a trámite el recurso de anulación que la Organización de Consumidores y Usuarios (OCU) presentó a principios de mes contra la decisión de la Junta Única de Resolución (JUR) por la que se aprobó la resolución del Banco Popular y que propició la venta de la entidad a Banco Santander al precio simbólico de un euro.

### ● MENCIONES POR MESES

#### ENERO

- Cláusulas suelo
- Subida de la luz
- Volkswagen

#### FEBRERO

- Velocidad de internet
- Cláusulas suelo
- Supermercados online

#### MARZO

- Fusión de Bankia con BMN
- Etiquetas
- Encuesta de bicicletas

#### JULIO

- Banco Popular
- Cláusulas suelo
- Campaña IRPF maternidad

#### AGOSTO

- Banco Popular
- Vuelta al cole
- Compra colectiva carburantes

#### SEPTIEMBRE

- Estudio supermercados
- Cancelaciones de vuelos
- Vuelta al cole

#### ABRIL

- Aceite de palma
- Funerarias
- Paquetes de internet

#### MAYO

- Cláusulas suelo
- Cremas solares
- Castillos hinchables

#### JUNIO

- Errores precios supermercados
- Subida luz
- Encuesta aeropuertos

#### OCTUBRE

- Supermercados
- Aditivos
- Antibióticos en alimentos

#### NOVIEMBRE

- Black Friday
- Grúas
- Subida de la luz

#### DICIEMBRE

- Alimentos en Navidad
- Juguetes conectados
- Publicidad Infantil





## MOVILÍZATE UNIDOS SOMOS MÁS FUERTES

Juntos podemos crear una sociedad de consumo transparente y justa en la que el consumidor pueda confiar. La plataforma Movilízate es nuestra herramienta para conseguir que se oigan más alto sus reivindicaciones.



**MIS DATOS SON MÍOS**  
636 Participantes



**RECUPERA LA PLUSVALÍA**  
2.606 Participantes



**COMPRA COLECTIVA DE AIRE ACONDICIONADO**  
4.865 Participantes



**COMPRA COLECTIVA BIOMASA**  
2.203 Participantes



**POR UN MERCADO MÁS JUSTO DE LA ENERGÍA**  
1.863 Participantes



**COMPRA COLECTIVA DE CARBURANTES**  
40.601 Participantes



**CONSUMIDOR MAYOR, MAYOR PROTECCIÓN**  
715 Participantes



**ETIQUETAS TRAMPA**  
8.762 Participantes



**BANCO POPULAR**  
21.988 Participantes



**COMPRA COLECTIVA DE ENERGÍA**  
19.149 Participantes



**MÁS PROTECCIÓN CONTRA EL GAS RADÓN**  
891 Participantes



**CONTRA LAS BACTERIAS RESISTENTES**  
575 Participantes



**CONTRA LAS CANCELACIONES DE RYANAIR**  
73 Participantes



**POR EL BUEN RECICLADO DE LOS RESIDUOS ELÉCTRICOS**  
108 Participantes



**GASTOS HIPOTECARIOS**  
100.400 Participantes

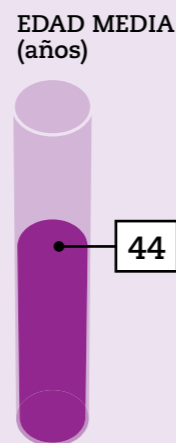
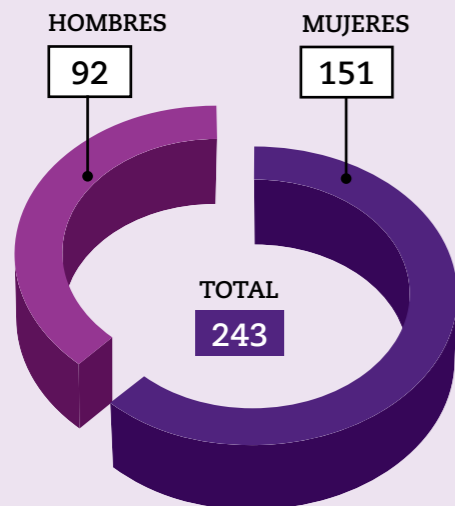
**TOTAL**  
**205.435**



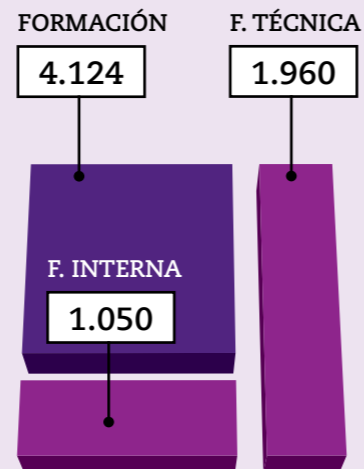
## NUESTRO EQUIPO LOS MEJORES IMPULSORES DE LA MARCA OCU

El compromiso con nuestra organización es una seña de identidad de los profesionales de OCU y, con el fin de mantenerlo, llevamos unos años poniendo nuestro empeño en potenciar aquellos elementos que más valoran cuando forman parte de ella.

### ● TRABAJADORES



### ● HORAS DE FORMACIÓN



### ● NUESTRA PROPUESTA DE VALOR

Sabemos que la propia misión social de la organización, el buen ambiente entre compañeros, la conciliación entre vida laboral y profesional o poder trabajar rodeados de profesionales expertos en un entorno internacional, son aspectos claves para nuestros empleados. Por esta razón, estamos trabajando para potenciarlos. En los últimos años hemos participado

en numerosas acciones solidarias, hemos puesto en marcha actividades encaminadas a fomentar el buen ambiente de trabajo, e implementado acciones dirigidas a proporcionar una mayor flexibilidad y conciliación, entre otras. Y también hemos trabajado para lograr que esta realidad se conozca fuera de nuestra organización, consolidando nuestra imagen de marca empleadora a través de diversos medios.



● **LOS EMBAJADORES DE MARCA**

Dentro del esfuerzo realizado para potenciar la imagen de OCU como lugar para trabajar, en 2017 pusimos en marcha el Programa de “Embajadores de Marca Empleadora”. Teníamos claro que 2017 debía ser un año enfocado a mantener el elevado compromiso de nuestros profesionales y, por eso, tras lanzar el vídeo “Trabajar en OCU: un día en sus oficinas”, supimos que el siguiente paso era dar a las personas el protagonismo necesario para que ellos actuaran como líderes de la marca empleadora.

Así, los Embajadores son un grupo de personas de diferentes departamentos y puestos encargados de ser los principales impulsores de la marca OCU, interna y externamente. Durante este año participaron en diversas acciones como la difusión de noticias que hacían visibles la propuesta de valor, la publicación de fotografías en redes sociales con el lema #yotambiensoyOCU contando su experiencia trabajando en la organización, la realización de vídeos en los que compartieron sus testimonios... El esfuerzo ha servido para crear una base de trabajo sólida de cara al futuro.



**NUESTRAS CUENTAS  
TRANSPARENTES  
Y ACCESIBLES**

Las cuentas 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 mostramos sus grandes capítulos.

● OCU \*



**TOTAL INGRESOS**  
**1.752.965**



**TOTAL GASTOS**  
**1.752.965**

Ingresos por cuotas de socios	1.668.125	Gastos de personal	681.394
Subvenciones	49.748	Otros gastos de explotación	2.419
Ingresos financieros	1.337	Serv. profesionales	661.340
Otros ingresos	12.942	Gastos financieros	390
Exceso amortización y otros ajustes	20.813	Resultados	407.422

\* Cuentas provisionales pendientes de aprobación por la Asamblea de OCU

## ● OCU EDICIONES \*



## TOTAL INGRESOS

**32.540.507**

Ingresos de socios	30.847.850
Otros ingresos	1.647.671
Ingresos financieros	1
Deterioro por enajenaciones de inmovilizado	1.409
Ingresos extraordinarios	43.576



## TOTAL GASTOS

**32.540.507**

Gastos de personal	9.125.106
Realización de revistas	2.192.873
Realización de análisis y estudios	1.381.532
Promoción y afiliación	7.718.428
Atención al socio	2.152.200
Otros gastos de explotación	9.175.424
Gastos financieros	29.473
Amortizaciones inmovilizado	315.067
Impuesto sobre beneficios	239.630
Resultado del ejercicio	210.774

\* Cuentas provisionales pendientes de aprobación por la Asamblea de OCU

## CONSEJO DE OCU

## ● PRESIDENTE

D. Miguel Martínez Cuadrado

## ● VICEPRESIDENTE

D. Alfonso Pérez Hernanz

## ● SECRETARIO

D. Jesús Motilla Arnaiz

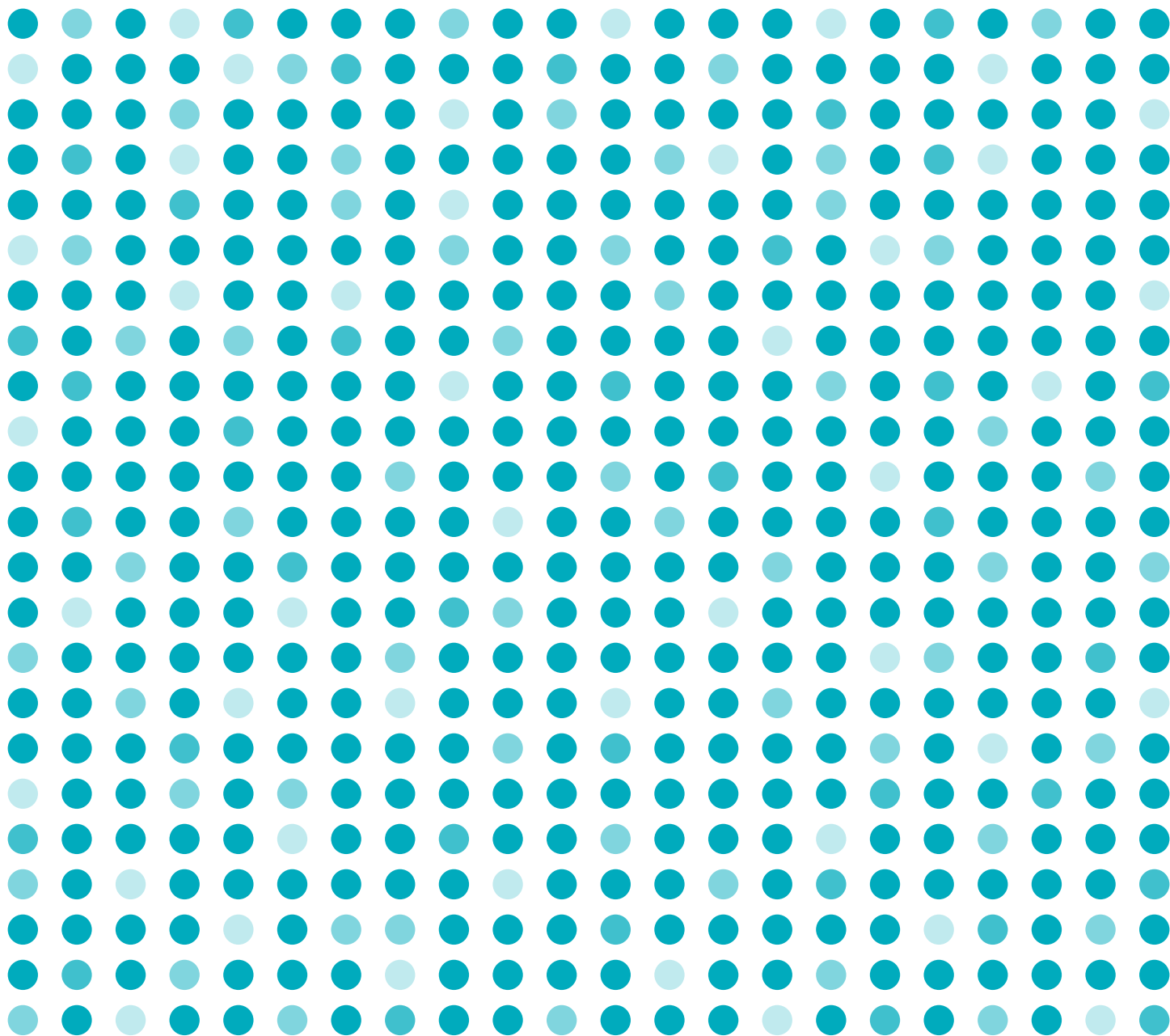
## ● ASAMBLEA GENERAL

## DE SOCIOS DE OCU

D. Juan Bautista Díaz González  
 D. Julián Argüello Gabaldón  
 D. Ignacio Buqueras y Bach  
 D. José Eugenio Castañeda Muñoz  
 D<sup>a</sup>. M<sup>a</sup> Concepción González Benito  
 D. Pedro Miguel López Hernández  
 D. Roberto Nogueira González  
 D. Fernando Pastor González  
 D. Joaquín Pérez-Hervada Vázquez  
 D<sup>a</sup>. María Sierra Gómez  
 D. Javier Urra Portillo  
 D. Eugenio Nasarre Goicoechea  
 D. José García Abad  
 D. Victoriano Lopez-Pinto Ruiz  
 D. Luis Javier Montoto Simón  
 D. Carles Cortina i Riu  
 D. Antonio Herrero Hernández  
 D<sup>a</sup>. M<sup>a</sup> Francisca Martín Iglesias  
 D. Ricardo Oleaga Barruetabeña  
 D. Miguel Ángel Feito

## ● DIRECTORA DE OCU

D<sup>a</sup> Esther Rodríguez Uceda



Albarracín, 21  
28037, Madrid  
**ocu.org**