



FEDERACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

MEMORIA
2023

CECU

Por un consumo sostenible,
crítico y transformador

cecu.es



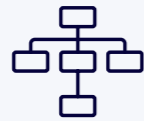
ÍNDICE

1 CARTA DE NUESTRA PRESIDENTA

2 QUIÉNES SOMOS



Equipo



Organizaciones miembro

4 COMUNICACIÓN

5 TRANSPARENCIA



Cuentas



Financiación

6 TRABAJO EN RED Y ALIANZAS

3 QUÉ HACEMOS



Sostenibilidad



Agua



Vivienda



Alimentación



Derechos digitales



Energía



Transporte



Derechos financieros



Seguridad

Trabajo en colectivo para hacer frente a las crisis

Ha pasado otro año y volvemos a repasar nuestro trabajo. El mundo despierta cada día con sobresaltos por las guerras, el impacto del cambio climático y los efectos de todo ello en la economía, los precios y el mundo financiero. Y tenemos que intentar dar respuesta a todos estos desafíos.

Desde CECU apostamos por el trabajo en colectivo, para intentar dar respuestas amplias frente a estas crisis. **Ampliamos nuestras áreas de trabajo para hacer frente a las nuevas realidades del consu-**

mo y que nuestra actividad se adapte a las necesidades y problemas actuales de las consumidoras. Además, apostamos por dar respuesta a estos retos globales junto a las organizaciones que agrupan al movimiento de personas consumidoras a nivel europeo e internacional (BEUC y Consumers International).

Queremos agradecer especialmente a los miembros de la **Junta Directiva**, ya que en conjunto hemos trabajado a través de reuniones mensuales nuestras prioridades como organización, **aunando nuestra experiencia, riqueza y diversidad** en grupos de trabajo, priorizando criterios e incrementando nuestra presencia en redes y alianzas para enriquecer nuestra visión.

En 2023 le hemos dado la bienvenida a una nueva organización miembro de CECU, el **Sindicato de Inquilinas e Inquilinos de Madrid**, con la que trabajamos de manera conjunta por un alquiler digno y

estable, uno de los problemas que más afecta a las personas consumidoras en este momento.

Queda mucho por hacer, pero desde CECU afrontamos el nuevo año con ilusión y ganas de dinamizar y renovar como organización de personas consumidoras y usuarias el trabajo por un **consumo sostenible, crítico y transformador.**

Ana Etchenique
PRESIDENTA DE CECU



“Ampliamos nuestras áreas de trabajo para hacer frente a las nuevas realidades del consumo y que nuestra actividad se adapte a las necesidades y problemas actuales de las consumidoras”

Quienes somos

La Federación de Consumidores y Usuarios CECU es una organización **democrática, progresista, pluralista e independiente** nacida en 1983. Somos pioneras en el ámbito del consumo por nuestra apuesta por una visión más amplia que la de la contratación de bienes o servicios, contribuyendo a **nuevas conexiones entre el consumo y el medio ambiente**, la **justicia social**, la **seguridad alimentaria**, el **comercio justo y solidario**, la atención preferente a la **defensa de los colectivos más vulnerables** y la **protección de los datos personales**.

A lo largo de nuestra historia, hemos estado al frente de las primeras denuncias ante el Tribunal de Defensa de la Competencia; hemos peleado por los núcleos rurales que todavía no disponían de agua corriente en sus casas; tramitamos las reclamaciones masivas de los consumidores por publici-

dad engañosa y subidas de precios frente al entonces monopolio estatal en las telecomunicaciones; organizamos multitud de acciones informativas con ocasión de

la llegada a las viviendas del gas natural y, entre otros muchos hitos, participamos en las primeras experiencias piloto del Sistema Arbitral de Consumo.

Dentro de nuestro objetivo de promover un **consumo sostenible, crítico y transformador**, trabajamos en los desafíos más importantes para las personas consumidoras:

- La digitalización y la regulación de la Inteligencia Artificial.
- La transición hacia modelos alimentarios más justos y sostenibles.
- La promoción de una producción y un consumo transformadores que tengan como objetivo tanto el respeto a los límites del planeta como los derechos fundamentales de las personas, avanzando en el derecho a la reparación, la eliminación de la obsolescencia y de los residuos.
- Un modelo de movilidad sostenible e inclusivo.
- La respuesta a la pobreza energética, facilitando la rehabilitación energética de viviendas, para situar a las personas consumidoras en el centro de la transición energética y la lucha contra la crisis climática.
- La defensa del derecho humano al agua y su gestión pública y participativa.
- La reivindicación del derecho a la vivienda y a ciudades sostenibles y habitables.
- La promoción de la seguridad de los productos para proteger a las personas consumidoras
- El acceso universal a derechos financieros.
- Acciones y campañas de promoción y defensa de los derechos de las personas consumidoras en el marco de la Agenda 2030.

CECU ha sido reconocida como organización representativa de los derechos de las personas consumidoras, al entrar a formar parte del **Consejo de Consumidores y Usuarios (CCU)**. Representa también a las personas consumidoras españolas en diferentes órganos consultivos y de normalización de productos.

Equipo

C ECU ha consolidado en 2023 su plantilla, reforzando el área de comunicación y nuestro trabajo en uno de los principales problemas que afrontan personas consumidoras: el acceso a la vivienda y a entornos urbanos habitables y sostenibles. El privilegio de poder combinar la perspectiva más joven con una plantilla con décadas de experiencia en la defensa de las personas consumidoras nos proporciona una **visión intergeneracional** del consumo y permite **ampliar nuestros enfoques**.



Equipo técnico y miembros de la Junta Directiva durante la Asamblea General, junio 2023.

Organizaciones miembro

CECU es una federación de 10 organizaciones territoriales de personas consumidoras y usuarias. Nuestra diversidad reúne desde entidades con más de 45 años de historia hasta nuevas realidades, demandas y formas de organización en materia de consumo, como el **Sindicato de Inquilinos e Inquilinas de Madrid, que se incorporó a CECU en 2023**. Las organizaciones integradas en CECU conservan su **independencia**, disponen de **personalidad jurídica propia** y plena capacidad de obrar. Esta independencia y diversidad contribuye a la construcción de un marco de pensamiento crítico sobre el consumo y a una visión compleja del sector. Las asociaciones son las responsables principales de **canalizar las reclamaciones** de las personas consumidoras y ofrecer el **acompañamiento más directo** en sus distintas ubicaciones.

22.883

consultas y reclamaciones atendidas en 2023



26.626

Número de personas socias en 2023



- **Eka/Acuv.** Asociación de personas consumidoras y usuarias vasca
 📍 José M^a Olabari, 6 – 2^o, dpto. 10. 48001 Bilbao
 ☎ 94 4168506 / ✉ bilbao@eka.org
- **FACU.** Federación Aragonesa de Consumidores y Usuarios
 📍 C/ Leopoldo Romeo 30, local izq - 50002
 ☎ 976 13 47 92 / ✉ facufeder@gmail.com
- **L'OCUC.** Organització de Consumidors i Usuaris de Catalunya.
 📍 Roger de Llúria 115 1r 2a. 08037 Barcelona
 ☎ 93 417 47 37 / ✉ consultes@ocuc.cat
- **CUS.** Salut, consum y alimentació.
 📍 Av. Portal de l'Àngel, 7, àtic. A, B, C. 08002 Barcelona
 ☎ 93 302 41 38 / ✉ cus@cus-usuaris.org
- **ACPB.** Associació de Consumidors de la Província de Barcelona
 📍 Passeig de Gràcia 34. 08007 Barcelona
 ☎ 935 323 028
- **ACUREMA.**
 Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región de Madrid
 📍 Avenida de las Arcas del Agua número 1 28905 Getafe, Madrid
 ☎ 913 64 02 76 / ✉ info@acurema.org
- **AVACU.** Asociación Valenciana de Consumidores y Usuarios
 📍 Calle Dr. Sumsi, 28, 46005 Valencia
 ☎ 96 351 66 44 / ✉ avacu@avacu.es
- **UCONPA.** Unión de Consumidores de Las Palmas
 C/ Luis de la Cruz, nº 1, local 28. 35003 Las Palmas de Gran Canaria
 928 372737 / ✉ uconpa@yahoo.es
- **ACOGRAN.** Asociación de Consumidores de Gran Canaria
 📍 C/ Luis de la Cruz, nº 1, local 28. 35003 Las Palmas de Gran Canaria
 ☎ 928372737 / ✉ acogran1@gmail.com
- **Sindicato de Inquilinas e Inquilinos de Madrid**
 ✉ sumate@inquilinato.org / www.inquilinato.org

Reparar y reutilizar para reducir el sobreconsumo

CECU ha avanzado en incorporar la sostenibilidad como eje transversal a todo su trabajo. El foco ha estado puesto en generar cambios a nivel legislativo que permitan **ampliar garantías para el derecho a reparar, acabar con el sobreconsumo** y permitir el **acceso a la información veraz** para las personas consumidoras. Es necesario seguir trabajando en la **denuncia del lavado verde** en alianza como forma de atajar uno de los obstáculos clave para avanzar hacia un cambio de modelo de producción y consumo.

Durante 2023 hemos desarrollado el proyecto **Derecho a reparar: por un consumo de moda sostenible**. Las personas consu-

midoras se han visto atrapadas en un sobreconsumo textil, impulsado por la moda rápida, que genera cantidades cada vez mayores de desechos, despilfarro de recursos, pérdida adquisitiva y numerosas injusticias laborales en toda la cadena de producción. Por ello buscamos trabajar por **nuevos modelos de producción y consumo** basados en el **respeto a los límites del planeta y los derechos fundamentales** de las personas. Durante 2023, estas líneas de trabajo se han desarrollado a través de la investigación de las **preferencias y hábitos de sobreconsumo de la población española a través de un sondeo**, a la vez que se han **realizado encuentros de debate y entrevistas** con distintas organizaciones como las cooperativas FamYlias y La Recuperadora, jóvenes influencers como Oriol Navarro y Diego Ferraz, la video periodista Mar Salas, la ONG ambientalista Amigos de la Tierra, la Asociación Reutilizak y el colectivo Carro de Combate.

Las reflexiones y medidas prioritarias se han recogido en un **documento de recomendaciones**, una **guía de sensibilización**,

así como en diferentes campañas de sensibilización sobre la importancia de **reducir el sobreconsumo** y potenciar en su lugar la **moda de segunda mano y la economía social y solidaria**.

Junto con las organizaciones eReuse, ReutilizaK, Setem, Ecologistas en acción, Juventud por el clima, Aeres hemos impulsado la creación de la Plataforma Estatal contra la Obsolescencia y por el Derecho a Reparar, organizando actividades y talleres por el **Día Internacional de la reparación**.

Estas líneas son transversalizadas por la **defensa** de las personas consumidoras **frente al lavado verde y las prácticas empresariales poco éticas**. Durante este año hemos puesto el foco en la lucha contra el lavado verde a través de la reivindicación, junto a 20 organizaciones sociales, de **medidas de regulación urgentes y la creación de un observatorio estatal contra el lavado verde**. Hemos participado en las campañas europeas impulsadas por BEUC contra la **publicidad engañosa de las aerolíneas** y las botellas de agua.

Junto a la ONG Amigos de la Tierra y al Sindicato de Inquilinas abogamos por la defensa de un derecho a la naturaleza en las ciudades, impulsando por primera vez una acción conjunta en el Día de la Biodiversidad.



El agua como derecho humano y servicio público

Durante todo este año hemos continuado reivindicando el **acceso al agua potable y el saneamiento** como **derechos humanos esenciales**, según decretó en 2010 Naciones Unidas. Dentro de este marco y aprovechando la presidencia española de la Comisión Europea, hemos trasladado al Gobierno de España un **informe** para afianzar el liderazgo europeo de España en materia de los derechos al agua y al saneamiento. Para ello, hemos realizado un análisis de los **avances alcanzados en España y los retos** a los que se enfrenta para garantizar el cumplimiento de estos derechos huma-

nos, con especial atención a colectivos vulnerables, como las jornaleras agrarias o la población gitana que vive en asentamientos ilegales. Además, hemos hecho una recopilación de **buenas prácticas de países europeos**.

También hemos desarrollado una campaña para informar y demandar el cumplimiento del Real Decreto 3/2023, que establece el suministro de **agua de grifo de forma gratuita en la hostelería**.

Por otro lado, en los meses de verano, coincidentes con grandes eventos en el espacio público, sobre todo festivales de música, realizamos una campaña para **demandar la presencia de fuentes** adecuadas y suficientes para el suministro de agua gratuita a asistentes, la disponibilidad de **suficientes baños adecuados** y el permiso de **acceder a los recintos con botellas de agua**.

Finalmente, coincidiendo con el **Día Mundial del Saneamiento**, publicamos el **Informe sobre la presencia de baños públicos**

y **fuentes de agua**, en el que analizamos las **carencias en la prestación de estos servicios** en España y demandamos una mayor presencia y correcto mantenimiento de estos elementos de forma gratuita para todas las personas.



Acceso a la vivienda y rehabilitación energética sin dejar a nadie atrás

Aunque la aprobación de **la Ley de Vivienda** ha establecido el marco para comenzar a revertir la problemática del acceso a la vivienda en España, nos encontramos todavía, **como hemos reclamado desde CECU**, con una **falta generalizada de voluntad política**: por un lado, de los gobernantes autonómicos y municipales para aplicar la legislación; y, por otro, del Gobierno central para seguir **ampliando las garantías del inquilinato**. **El alquiler debe dejar de suponer un factor de exclusión** que empobrece a aquellas

personas que acceden a una vivienda mediante esta vía mientras sigue aumentando las rentas de los propietarios.

Desde CECU, concebimos la vivienda no solo como una estancia física, sino como un factor fundamental que **repercute directamente en el bienestar** de las personas y cuyas condiciones generan también un impacto en el **medioambiente**.

Desde esta perspectiva, hemos desarrollado el proyecto **“Revitaliza tu vivienda”**, financiado por el Ministerio de Consumo, para la formación de técnicos asesores de procesos de rehabilitación y consumidores interesados en este tipo de intervenciones, con el fin de **facilitar la rehabilitación de viviendas**, el **acceso a las ayudas** y la **financiación** de las intervenciones y advertir sobre los **riesgos** a los que se pueden enfrentar. Este proyecto ha servido para contribuir con los objetivos de neutralidad climática de edificios marcados desde la UE y alinearnos con el Objetivo 7 de los Objetivos del Desarrollo Sostenible, que busca garantizar el acceso a

una energía asequible, segura, sostenible y moderna para todas las personas. En el próximo año, seguiremos trabajando para garantizar una rehabilitación del parque de vivienda que priorice a los consumidores vulnerables.



Medidas urgentes contra la inflación para asegurar una alimentación saludable

Como sabemos, este año ha estado marcado por la fuerte inflación que han sufrido los precios de los alimentos, especialmente de los productos frescos. Por eso hemos reclamado al **Gobierno medidas urgentes** para hacer frente a este incremento de precios y apoyar, especialmente, a aquella población vulnerable por cuestiones socio-económicas.

Por primera vez desde los acuerdos europeos para el Pacto Verde, se han puesto en riesgo las políticas de transición hacia sistemas alimentarios sostenibles. Esta realidad ha hecho si cabe más importante el trabajo en red que CECU mantiene en común con decenas de organizaciones sociales vinculadas, desde diferentes espacios, al mundo de la alimentación. Juntas, hemos demandado entornos alimentarios que promuevan una alimentación adecuada para todas las personas, así como políticas ambiciosas para avanzar hacia un **modelo agroalimentario más justo, sostenible y respetuoso**.

Fruto del reconocimiento de este trabajo en red, **la Alianza por la Alimentación Saludable, de la que formamos parte, recibió el Premio de especial reconocimiento de la Estrategia NAOS**. De esta forma se pone en valor el trabajo que venimos haciendo como alianza para garantizar una alimentación saludable, especialmente nuestro foco en la protección de la población vulnerable. En concreto, hemos trabajado por intentar alcanzar una **ley que regule la pu-**



Acción conjunta contra el uso de los pesticidas frente al Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación.

blicidad de alimentos y bebidas dirigidas al público infantil. También hemos trabajado en conjunto con otras alianzas para pedir ambición en propuestas legislativas, como la que busca regular la **prevención de las pérdidas y desperdicio de alimentos**, las leyes europeas de lucha contra la deforestación importada, de regulación del **uso sostenible de plaguicidas** o para la no flexibilización de la información sobre alimentos genéticamente modificados.

Junto a nuestra organización europea BEUC y el resto de las europeas, hemos impulsado diversas campañas para que Europa no frene el desarrollo de la ley de Sistemas Alimentarios Sostenibles, vital para facilitar el acceso a una mejor alimentación y mejores decisiones de compra, así como para demandar entornos alimentarios que protejan las decisiones responsables de las personas consumidoras para poder tener dietas saludables.

Participación ciudadana para un entorno digital más justo, seguro y equitativo

Consolidamos nuestro compromiso con la defensa de los derechos de las personas consumidoras en la era digital centrando nuestros esfuerzos en promover el máximo respeto de los derechos fundamentales y la dignidad, considerándola como el origen de todos los derechos.

En este período, hemos seguido de cerca el desarrollo de diversas normativas a nivel de la Unión Europea. Especial énfasis en las mejoras necesarias depara l **Reglamento Europeo de**

Inteligencia Artificial (Reglamento de IA), buscando incorporar **mayores protecciones en beneficio de las personas consumidoras**.

En abril de 2023, organizamos un **evento pionero centrado en el Reglamento de IA en España**, en el que juntamos a la sociedad civil, autoridades y responsables políticos para discutir las posturas de la Comisión, el Consejo y el Parlamento Europeos sobre la normativa. El encuentro resultó crucial para abordar perspectivas diversas y promover **las demandas de la sociedad civil** en materia de derechos fundamentales, así como para fomentar un enfoque de democracia participativa en el desarrollo de regulaciones de IA.

Además, nos hemos dedicado a **concienciar sobre los riesgos de la IA generativa**, como los **chatbots**, que están fácilmente al alcance de las personas consumidoras hoy en día, **promoviendo un uso responsable** de la IA en la vida cotidiana y abogando por la **intervención de las autoridades públicas** para proteger a las personas de estos riesgos. Intensificamos nuestra incidencia en la **Ley Europea de Ciberresiliencia** para establecer requisitos mínimos de **ciberseguridad**,

incluyendo productos de consumo como juguetes conectados.

En paralelo, hemos continuado trabajando de manera activa en la implementación de la **Ley de Servicios Digitales y Mercados Digitales**, prestando especial atención a los **cambios iniciales introducidos por las grandes plataformas** (VLOPs/VLOSEs, por sus siglas en inglés) y promoviendo el reconocimiento de los nuevos derechos de las personas consumidoras.

Por su parte, en materia de protección de datos, hemos intentado concienciar y **sensibilizar** a la población **sobre los riesgos de ceder los datos biométricos**, así como hemos **denunciado a Meta**, en conjunto con nuestra organización europea BEUC, por su nuevo modelo de “pagar o consentir”.

Con el fin de fortalecer nuestras colaboraciones, hemos continuado trabajando con organizaciones de derechos digitales

en España y en Europa, incluyendo las coaliciones **IA Ciudadana**, **Acción por la Justicia Algorítmica (“AxJA”)** y **People vs. Big Tech**. En conjunto, hemos **desafiado la falta de control democrático, transparencia y rendición de cuentas** en el uso y adquisición de sistemas de toma de decisiones automatizadas e inteligencia artificial en España. Nuestro esfuerzo por incidir en el Reglamento de IA se ha llevado a cabo junto con IA Ciudadana. Asimismo, nos hemos unido a otras organizaciones para exigir mayor responsabilidad con los derechos humanos a las grandes tecnológicas.



DEBATE

21 DE ABRIL DE 2023

¿Es posible regular la tecnología para que beneficie a la ciudadanía y garantice sus derechos?

Un diálogo sobre el Reglamento Europeo de Inteligencia Artificial

La eficiencia energética como herramienta contra la pobreza energética

En el año 2023 hemos seguido trabajando para **fomentar una transición energética justa**, que cumpla con los objetivos de reducción de emisiones teniendo en cuenta los intereses y necesidades de las personas consumidoras, especialmente de las más vulnerables. Para ello, hemos llevado a cabo actividades para promover la **eficiencia energética como herramienta de respuesta a la pobreza energética**, la producción de **energía renovable barata y más participativa** y la

electrificación de la demanda doméstica. Con este fin, hemos elaborado también un **'Informe sobre la situación de pobreza energética en España'**, en el que trasladamos algunas propuestas de solución para hacer frente a esta problemática.

La promoción de la electrificación y las energías renovables en las viviendas frente al gas ha sido uno de nuestros principales ejes de trabajo. Entre otras acciones, hemos lanzado una **campana de sensibilización** para concienciar sobre los **riesgos para la salud de las cocinas de gas** y buscar soluciones desde las instituciones para que las personas consumidoras reciban información completa sobre esos riesgos y cuenten con acompañamiento para su sustitución por sistemas que funcionen con electricidad. También hemos compartido información de utilidad sobre el funcionamiento de las **bombas de calor como alternativa a los sistemas de calefacción de gas** y hemos trasladado **recomendaciones** para fomentar su instalación.

Además, hemos seguido defendiendo firmemente los **derechos de las personas consu-**

midoras frente a las grandes empresas energéticas, a través de la difusión de los nuevos derechos y cambios en las tarifas de gas y electricidad, especialmente los regulados, y de la denuncia de los abusos que se dan en los plazos de conexión de las instalaciones de autoconsumo colectivo.

Para ello, nos hemos reunido, en solitario y junto con otras organizaciones de la sociedad civil, con representantes de la Administración General del Estado y con distintas agencias e instituciones autonómicas, para hacerles llegar nuestras demandas y preocupaciones por el acceso real de las personas consumidoras vulnerables a los planes y ayudas de fomento de las energías renovables y la eficiencia energética.

Por último, durante la presidencia española de la UE, hemos seguido de cerca la evolución de textos claves, como las **Directivas de Eficiencia Energética** y de **Eficiencia Energética en Edificios** y publicado nuestros posicionamientos y haciendo labor de incidencia a nivel desde local y regional, junto a nuestras Orga-

nizaciones Miembro, hasta nacional y europeo, también de la mano de la organización europea BEUC.

Para conseguir todos estos objetivos, hemos seguido trabajando en red, junto a otras organizaciones de la sociedad civil, tanto a nivel nacional, con nuestra participación en la Plataforma por Un Nuevo Modelo Energético, la red Gas No Es Solución, la Alianza por el Clima o la Alianza por la Rehabilitación de Viviendas Sin Dejar a Nadie Atrás; como a nivel de la UE, como parte activa en las campañas **Build Better Lives**, relativa a la eficiencia energética; o **Better Without Boilers**, para fortalecer el objetivo de que nuestros hogares puedan funcionar íntegramente con energía eléctrica renovable en 2035.



Por un transporte público asequible, inclusivo y sostenible

El enfoque de nuestra organización en materia de movilidad se apoya sobre dos ejes fundamentales: la concepción del transporte como servicio público y la necesidad de que este sea sostenible. Por ello, este año hemos trabajado por la **promoción de un transporte público**, especialmente del **ferrocarril**, que permita a toda la población desplazarse de manera sostenible, a través de nuestra participación en dos plataformas.

Desde que se publicó el proyecto de **Ley de Movilidad Sostenible**, hemos participado

en un grupo de trabajo formado por varias organizaciones, desde el que defendemos la urgencia de aprobar esta ley pero consideramos que el texto actual **no es lo suficientemente ambicioso**. De manera colectiva, hemos preparado enmiendas a más de 60 artículos, mantenido reuniones con la mayoría de los grupos parlamentarios, organizado debates entre los grupos políticos, webinar informativos y ruedas de prensa ante el Congreso de los Diputados y enviado cartas y peticiones a ministros.

Por otro lado, desde la **Alianza Ibérica por el Ferrocarril**, de la que formamos parte desde 2022 defendemos y **promovemos la mejora de los servicios ferroviarios en España y Portugal**. Con este objetivo, se organizó la "I Jornada Ibérica del Ferrocarril", que contó con una amplia participación institucional y en la que se trataron cuestiones como la intermodalidad, los trenes regionales y transfronterizos y los trenes diurnos y nocturnos, entre otras.

Además, desde nuestra organización hemos llevado a cabo otras acciones para reivindicar la necesidad de **incorporar el**

concepto de "pobreza en el transporte" en el diseño de políticas públicas, para defender un **transporte público de calidad, accesible y sostenible en el medio rural** y, como siempre, para divulgar y defender los derechos de las personas consumidoras y usuarias en este ámbito



Acción de la plataforma por la Ley de Movilidad Sostenible en el Congreso de los Diputados.

Levantar barreras y asegurar la inclusión financiera

La **inclusión financiera**, se ha convertido en los últimos años en un problema para las personas consumidoras debido a cuestiones como la **dificultad de acceder al efectivo** por la disminución del número de cajeros y sucursales, principalmente **en el medio rural**- Así mismo, se ven afectadas por la **falta de servicios de atención al cliente** adecuados y las derivaciones a los medios digitales. Desde CECU también incidimos en otros obstáculos como las **elevadas comisiones** de las cuentas bancarias o servicios financieros, la **falta de infor-**

mación, las **dificultades para acceder a una cuenta de pago básica** o la **brecha digital**.

En defensa de los derechos de la ciudadanía y promoción de sus derechos financieros, venimos participando en varios grupos de trabajo:

- **Observatorio de Cuentas de Pago Básicas**, en la defensa, promoción y estudio de la situación de las Cuentas de Pago Básicas en España
- **Plataforma por la Banca Pública.**
- **Grupo de trabajo por la inclusión financiera** y el acceso a las cuentas de pago básicas de las personas migrantes y refugiadas.

Por otra parte, CECU también ha participado como ponente en dos jornadas en relación a las cuentas de pago básicas, la primera organizada por la Fundación Isadora Duncan y la otra organizada por el grupo de trabajo de inclusión financiera

de las personas migrantes y refugiadas.

Finalmente, nos hemos posicionado en la defensa del acceso al efectivo, principalmente en las zonas rurales, y de una banca pública.



Formar a las consumidoras para conseguir productos seguros y nuevas normas

Desde CECU velamos por la salud y la seguridad de las personas consumidoras en un mercado cada vez más complejo, con mayor volumen de compra de artículos en línea y nuevos productos tecnológicos que deben cumplir una serie de requisitos de seguridad que eviten que su uso confiado se traduzca en daños o lesiones. Nos preocupan especialmente la infancia y la adolescencia. Por eso Trabajamos por la **formación de las personas consumidoras** para dotarles de conocimientos básicos que les permitan **detectar un producto inseguro** incluso antes de comprarlo.

¿Qué hemos hecho en materia de seguridad de los productos?

Hemos impulsado campañas para alertar a las personas consumidoras de la presencia de productos inseguros, tanto alimenticios como industriales, detectados por las autoridades de vigilancia del mercado.

Este año participamos en espacios de debate sobre los **riesgos** para la salud y la seguridad **de los productos falsificados**, especialmente en compras digitales. También hemos generado material formativo sobre falsificaciones de productos.

Como parte de nuestro trabajo en red, colaboramos en la campaña de sensibilización desarrollada por la Oficina Española de Patentes y Marcas. Nuestra pertenencia a EUIPO, Oficina de Propiedad Intelectual de la Unión Europea, nos facilita acceder a información relacionada con la protección de la propiedad intelectual e industrial y, en especial, sobre las implicaciones globales negativas que acarrea la venta de falsificaciones.

Además, hemos dado seguimiento a la normativa relevante en esta área, en concreto,

las reformas normativas impulsadas desde Europa, el nuevo marco legal de seguridad de los productos y las modificaciones relacionadas con la **clasificación, el etiquetado y el envasado de productos químicos**.

Desde hace más de ocho años venimos difundiendo el número de teléfono de emergencias del Servicio de Información Toxicológica, por su carácter de servicio público de ayuda profesional en caso de intoxicaciones y exposiciones a sustancias tóxicas dentro o fuera del hogar. Con la campaña sobre accidentes por **intoxicación por setas** hemos difundido **información y consejos básicos para prevenir accidentes**. Hemos trabajado en la **normalización de productos** por su influencia directa en la vida cotidiana de las personas consumidoras. Proteger la salud y la seguridad de la ciudadanía; promover la compra segura, responsable y sostenible conociendo qué es la normalización; fomentar el hábito de la lectura del etiquetado, especialmente respecto de las normas UNE y contribuir a la consecución de los objetivos marcados en la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible, son algunos de los objetivos per-

seguidos con la campaña Un día Normal. Pensando en las personas consumidoras vulnerables que padecen las consecuencias de la brecha digital, editamos también el material informativo en formato papel.

En materia de normalización representamos, por designación del Consejo de Consumidores y Usuarios, la voz de las personas consumidoras en la Asociación Europea para la Coordinación de la Representación de los Consumidores en Normalización (ANEC).



Comunicación

La comunicación ha seguido siendo un eje transversal a todas las temáticas, fundamental en todas ellas para la consecución de los objetivos de nuestros proyectos. El crecimiento de la actividad en las diferentes áreas de trabajo ha ido acompañado de un **aumento en la producción de contenido comunicativo propio**, así como de su alcance, a través tanto de las redes sociales y de la web como de nuestras intervenciones y repercusiones en prensa.

Además, para reflejar este crecimiento de la organización, en 2023 iniciamos un proceso de **renovación de nuestra imagen corporativa** (*rebranding*), con la finalidad de reforzar nuestra identidad como organización y atraer a un público más joven, a través de una propuesta visual mucho más moderna y simplificada, manteniendo el compromiso con los valores que nos distinguen: una visión crítica, sostenible y transformadora del consumo.

Siempre con este objetivo, este año hemos impulsado **numerosas campañas de comunicación**, lideradas por nosotras o en colaboración con otras organizaciones y alianzas a las que pertenecemos. Destacamos, además de las ya mencionadas en el marco de cada una de las áreas de trabajo, la celebración del **Día del Consumidor**, en el que nos adherimos a la campaña internacional de Consumers International dedicada a fomentar la participación de las personas consumidoras en la transición energética; y a la del Ministerio de Consumo a través del Consejo de Consumidores y Usuarios.

También impulsamos algunas campañas estacionales, con el foco no solo en la promoción de los derechos de las personas consumidoras, sino también con el objetivo de **sensibilizar sobre el modelo de consumo actual y fomentar hábitos más sostenibles y respetuosos**. Lo hicimos, por ejemplo, durante los periodos de **rebajas**, en **carnaval**, en las vacaciones de **verano** o en el **Black Friday**.



La comunidad virtual de CECU

X
3.013
⬆️ +8,92%

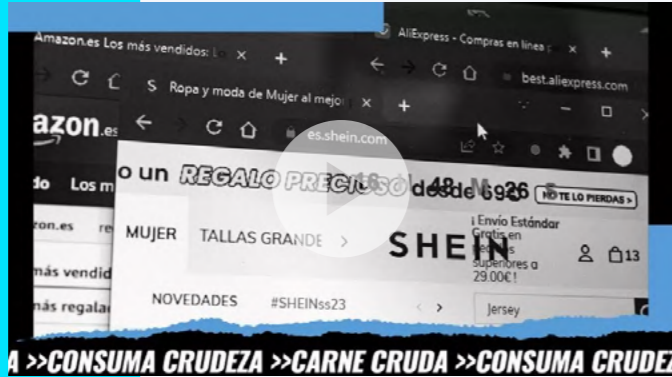
Instagram
592
⬆️ +63,01%

LinkedIn
456
⬆️ +57,24%

Youtube
194
⬆️ +22,01%



Más de **100** intervenciones en radio, televisión y prensa



Tienes un paquete. La huella de tu compra online

3 de mayo de 2023



¿Cuáles son los peligros y los retos de la IA?

4 de octubre de 2023



Entra en vigor la prohibición de realizar llamadas telefónicas con fines comerciales

29 de junio de 2023



¿BlackFriday a mí? Consumo Consciente y Crítico para que no te la den con queso

23 de noviembre de 2023



La CECU pide a los responsables públicos que la 'vuelta al cole' sea "más fácil"

3 de septiembre de 2023



El peligro de cocinar en cocinas de gas

27 de noviembre de 2023



Las cocinas de gas incumplen los límites de contaminación, según un estudio [↗](#)

9 de enero de 2023



Qué están haciendo España y Europa con ChatGPT: investigan un “posible incumplimiento de la normativa” de protección de datos de esta inteligencia artificial [↗](#)

14 de abril de 2023



CECU pide a los promotores de festivales que garanticen alimentación “segura” y acceso al agua en los eventos [↗](#)

29 de junio de 2023



CECU considera insuficiente la Ley de Servicios Digitales frente a la vigilancia comercial y el uso indebido de los datos personales [↗](#)

28 de agosto de 2023



Las claves para que no te ‘cuelen’ un falso descuento en el Black Friday [↗](#)

12 de noviembre de 2023



Seis de cada diez españoles pide prohibir la venta de ropa con químicos y la fabricada de forma injusta, según CECU [↗](#)

18 de diciembre de 2023

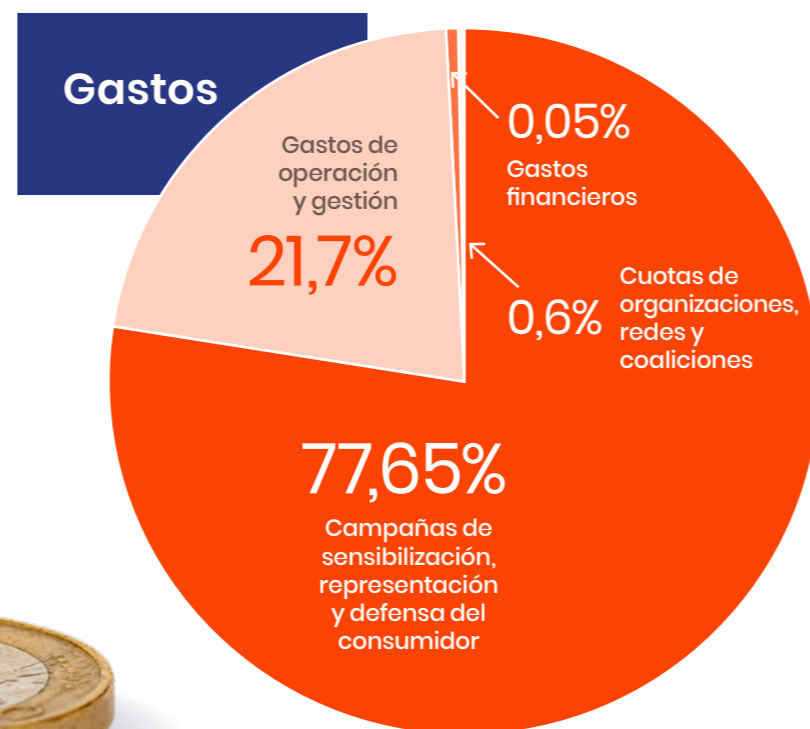


Más de **300** repercusiones de nuestras notas de prensa



Cuentas

La transparencia es un valor imprescindible en nuestro trabajo, que da coherencia al conjunto de nuestros valores. Hacemos accesible la información relevante y facilitamos la comunicación para el cumplimiento de nuestros fines. Para garantizar la transparencia, la rendición de cuentas y el rigor en nuestra gestión, nuestras cuentas se someten a una **auditoría externa**. En estas páginas presentamos un resumen de nuestra información económica. Nuestras cuentas anuales auditadas se pueden consultar en [nuestra web](#).



Financiación

Desde CECU queremos agradecer la colaboración económica en nuestro trabajo en 2023 a las siguientes instituciones y organizaciones:

- Ministerio de Consumo
- European Climate Foundation
- Comisión Europea
- Healthy Food, Healthy Planet
- BEUC, the European Consumer Organisation
- Ministerio de Asuntos Exteriores
- Consejo Económico y Social de España
- Feedback Global
- Amigos de la Tierra
- Revista Escritura Pública



BALANCE ABREVIADO AL CIERRE DEL EJERCICIO 2023

ACTIVO	2023	2022
Activo no corriente	13.918,68 €	16.020,30 €
Activo corriente	130.551,07 €	245.530,91 €
PASIVO	2023	2022
Patrimonio neto	25.082,01 €	25.083,42 €
Pasivo no corriente	0 €	15.156,94 €
Pasivo corriente	119.387,74 €	221.310,85 €

CUENTA DE RESULTADOS ABREVIADA

EXCEDENTE DEL EJERCICIO	2023	2023
Ingresos de la entidad por la actividad propia	645.613,54 €	459.150,93 €
Ayudas monetarias y otros	-70 €	-1.000,00 €
Aprovisionamientos	-94.439,94 €	-103.288,71 €
Otros ingresos de la actividad	4.050 €	131,25 €
Gastos de personal	-457.897,82 €	-289.941,80 €
Otros gastos de la actividad	-91.102,97 €	-74.943,91 €
Amortización del inmovilizado	-1.363,22 €	-858,46 €
EXCEDENTE DE LA ACTIVIDAD	4.789,59 €	-10.750,70 €
Ingresos financieros	0 €	10,77 €
Gastos financieros	-4.791 €	-1.541,43 €
EXCEDENTE DE LAS OPERACIONES FINANCIERAS	-4.791 €	-1.530,66 €
EXCEDENTE ANTES DE IMPUESTOS	-1,41 €	-12.281,36 €
VARIACIÓN DE PATRIMONIO NETO RECONOCIDA EN EL EXCEDENTE DEL EJERCICIO	-1,41 €	-12.281,36 €



Trabajo en red y alianzas

CECU forma parte de múltiples alianzas y plataformas. Nuestra misión es defender los derechos de las personas consumidoras y fomentar un consumo sostenible, crítico y transformador y queremos hacerlo tejiendo **redes con organizaciones, entidades y movimientos que**, desde otros ámbitos, **comparten nuestra visión y valores**.

En 2023 nuestro trabajo en red nos ha llevado a unirnos a **Futuro en Común**, desde donde la sociedad civil damos seguimiento al cumplimiento de la Agenda 2030; a la **Alianza Cero Deforestación**, junto a la que vigilamos que los productos que consumimos no destruyan los bosques; y a la **Alianza Residuo Cero**, con la que avanzamos en fomentar políticas públicas para la prevención de los residuos. Estas redes constituyen nuevos espacios donde construir en conjunto alternativas para defender a las personas consumidoras.

<p>Beuc</p>	<p>Consumers International</p>	<p>Plataforma por un nuevo Modelo Energético</p>	<p>Coalición Pro Acceso</p>	<p>Observatorio de Contenidos Televisivos Audiovisuales</p>	<p>Fundación Triptolemos</p>
<p>Forest Stewardship Council España (FSC)</p>	<p>Plataforma por la Justicia Fiscal</p>	<p>GEMME</p>	<p>Por Otra PAC</p>	<p>FADEMUR</p>	<p>Mesa Estatal por el Blindaje de las Pensiones</p>
<p>Observatorio de Cuentas de Pago Básicas</p>	<p>No es Sano</p>	<p>Acción por la Justicia Algorítmica</p>	<p>Red Agua Pública</p>	<p>Alianza Ibérica por el Ferrocarril</p>	<p>Alianza por la Rehabilitación de Viviendas sin Dejar a Nadie Atrás</p>
<p>Alianza Cero Deforestación</p>	<p>Alianza por una Alimentación Saludable</p>	<p>Encuentro de la alianza #NosPlantamos en Córdoba</p>			
<p>Alianza por el clima</p>	<p>Gas no es solución</p>				
<p>Futuro en Común</p>	<p>Alianza Residuo Cero</p>				





FEDERACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS CECU



C/ Gran Vía, 69, 1ª planta, oficina 103 (Madrid)

cecu.es

