



# MEMORIA 2024-2025

## Por un consumo sostenible, crítico y transformador

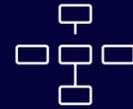


# 1 | CARTA DE NUESTRA PRESIDENTA

## 2 | QUIÉNES SOMOS



Equipo



Organizaciones miembro

## 3 | QUÉ HACEMOS



Alimentación



Vivienda



Derechos digitales



Agua



Transporte



Derechos financieros



Sostenibilidad



Energía



Seguridad

## 4 | COMUNICACIÓN

## 5 | TRANSPARENCIA



Financiación



Cuentas

## 6 | TRABAJO EN RED Y ALIANZAS

# ¿Por qué es importante un movimiento de personas consumidoras fuerte en tiempos de crisis climática?

**C**erramos el año 2024 todavía conmocionados por el impacto de la DANA en Valencia. Y empezamos 2025 con las incertidumbres globales que genera la presidencia de Trump en materia climática y de comercio.

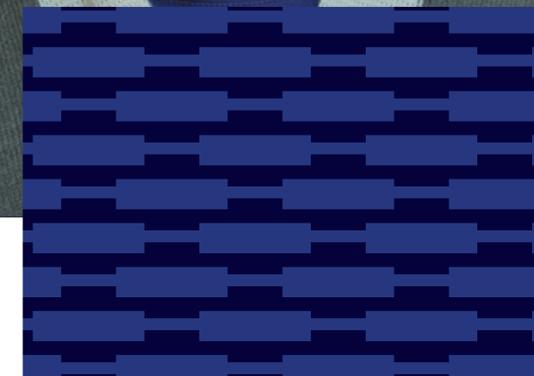
**Las organizaciones de personas consumidoras somos clave para generar resiliencia sobre los efectos de la crisis climática.** Tras la DANA, se ha realizado un gran esfuerzo desde nuestra organización valenciana, AVACU, para asistir a las víctimas, asesorarlas en sus derechos y tramitar sus reclamaciones y ayudas. Una sociedad civil fuerte, también en la defensa de nuestros derechos en materia de consumo, es fundamental tras estas tragedias.

Pero también jugamos un papel importante para evitar el agravamiento de la crisis climática. Las políticas en torno al consumo pueden ser una palanca de cambio fundamental. Desde CECU trabajamos para descarbonizar los hogares y paliar la pobreza energética y reclamamos la transición hacia modelos de movilidad y de ali-

mentación más sostenible y una adecuada gestión de un recurso tan básico como el agua. También para que las personas consumidoras podamos ejercer un consumo sostenible, crítico y transformador, promoviendo el derecho a reparar y luchando contra el lavado verde, de forma que podamos contar con una información veraz a la hora de tomar nuestras decisiones. Y en tiempos de desinformación y bulos, trabajamos para que la legislación que defiende nuestros derechos digitales se implemente de manera efectiva.

**En tiempos de incertidumbre, garantizar y conquistar nuevos derechos para las personas consumidoras es avanzar en justicia social y ambiental.**

**Ana Etchenique**  
**PRESIDENTA DE CECU**



# Quiénes 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 publicidad 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.



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.

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.

# Equipo

CECU cuenta en su plantilla con un equipo de 17 profesionales que combinan la perspectiva más joven con la experiencia de décadas en la defensa de las personas consumidoras. Esto nos proporciona una **visión intergeneracional** del consumo y nos permite **ampliar nuestros enfoques** hacia las preocupaciones actuales de nuestra base social como la vivienda, la sostenibilidad, los derechos digitales, el acceso a suministros básicos, la protección de las personas consumidoras vulnerables e introducir la perspectiva de género en nuestro trabajo.



Organigrama con fecha de publicación: junio 2025.

# Organizaciones miembro

CECU es una federación de 9 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. En 2024, una de nuestras organizaciones históricas, la Asociación de Consumidores de la Provincia de Barcelona (ACPB), fundada en 1967 y pionera en el movimiento de consumidores a nivel estatal, se integró dentro de otra de nuestras organizaciones miembro, CUS Consum, Salut y Alimentació. De esta manera, se refuerza su trabajo conjunto en favor de las personas consumidoras de Cataluña. 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



- Eka /Acuv.** Asociación de personas consumidoras y usuarias vasca  
 📍 José M<sup>a</sup> Olabarri, 6 – 2<sup>o</sup>, dpto. 10. 48001 Bilbao  
 ☎ 94 416 85 06 / ✉ bilbao@eka.org
- FACU.** Federación Aragonesa de Consumidores y Usuarios  
 📍 C/ Leopoldo Romeo 30, local izq - 50002  
 ☎ 97 613 47 92 / ✉ facufeder@gmail.com
- L'OCUC.** Organització de Consumidors i Usuaris de Catalunya.  
 📍 Carrer Caspe 130, 2<sup>o</sup>, despacho 3 08013 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
- ACUREMA.**  
 Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región de Madrid  
 📍 Avenida de las Arcas del Agua número 1 28905 Getafe, Madrid  
 ☎ 91 364 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  
 ☎ 92 837 27 37 / ✉ 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  
 ☎ 92 837 27 37 / ✉ acogran1@gmail.com
- Sindicato de Inquilinas e Inquilinos de Madrid**  
 ✉ sumate@inquilinato.org / www.inquilinato.org

## Recuperar la dieta mediterránea: una apuesta necesaria

Los retos para que toda la población pueda acceder a una alimentación saludable y sostenible son amplios: disponer de alimentos a precios justos, mejorar el acceso a alimentos deficitarios en nuestra dieta, como son las legumbres, frutas y hortalizas, o que las personas consumidoras reciban una información clara, veraz y responsable. Como viene siendo habitual, hemos afrontado nuestro trabajo ante estos retos en colaboración y diálogo continuo en alianza con diferentes organizaciones: agroecológicas, productoras, sanitarias, ecologistas, entre otras.

A principios de 2024, el ministro de Agricultura, Pesca y Alimentación anunció la iniciativa de una **Estrategia Nacional de Alimentación (ENA)** “que tiene como objetivo impulsar una producción agroalimentaria más sostenible”, alineando “las políticas públicas para facilitar la transición hacia un modelo alimentario innovador, sostenible y rentable”.

Entendiendo este momento estratégico, desde CECU hemos tomado la iniciativa de presentarnos como un actor clave a la hora de aportar la visión y necesidades de las personas consumidoras en esta estrategia. Hemos participado en el proceso de aportaciones con el principal objetivo de **fomentar dietas saludables, sostenibles y asequibles** para todas las personas. Nos hemos reunido con el Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación y **presentamos nuestras propuestas en el II Foro Participativo** sobre la ENA.

Una de las iniciativas que defendemos para avanzar hacia dietas sanas y sostenibles, siguiendo las recomendaciones nutriciona-



les y dietéticas de organismos como la OMS o la AESAN, es la necesaria **transición proteica, aumentando el consumo de legumbres y reduciendo el de carnes**, especialmente rojas y procesadas. En este sentido, hemos colaborado con la Asociación Mensa Cívica en la promoción de este alimento con el informe **'Legumbres en tres claves:**

**ahorro, salud y sostenibilidad'**. Además, este año hemos fortalecido nuestro trabajo en alianzas a nivel estatal y europeo, lo que nos ha permitido ampliar nuestro posicionamiento como organización para mejorar el acceso a una alimentación sana y sostenible para las personas consumidoras.

# Proteger los derechos de las personas inquilinas ante la crisis de vivienda

A pesar de la aprobación de la Ley por el Derecho a la Vivienda, las personas inquilinas, que son quienes más están sufriendo la crisis de acceso a la vivienda, han seguido soportando las **prácticas abusivas de los actores inmobiliarios**. El cobro de las comisiones de agencia como requisito para acceder a un alquiler, los contratos fraudulentos para evadir las regulaciones de precios en zonas tensionadas o los cobros para visitar un piso son algunas de las más habituales.

Ante este contexto, hemos redoblado nuestro esfuerzo por proteger los dere-

chos de las personas inquilinas. Hemos realizado una amplia labor de **información sobre los derechos que poseen las personas consumidoras** a la hora de alquilar una vivienda y **abrimos un canal de comunicación directo** para acompañar a personas inquilinas con la **reclamación del mes de agencia**.

Además, hemos seguido ahondando en la convicción de que las **viviendas** que habitamos deben ser **dignas y sostenibles**. Realizamos un **sondeo**, junto a ECODES y al Instituto Eduardo Torroja, para conocer la situación energética de las viviendas en alquiler y los malestares asociados a las malas condiciones energéticas que sufren las personas inquilinas. Esta colaboración culminó en un **informe** que analiza el impacto que la falta de eficiencia energética tiene sobre los gastos corrientes asociados a las viviendas y que se suman al ya elevado precio del alquiler.

También hemos realizado un amplio trabajo sobre la **rehabilitación energética** de las viviendas desde una perspectiva de justicia social, con la finalidad de que no solo quien

tenga el poder adquisitivo pueda acceder a los beneficios de la rehabilitación, sino de que esta llegue precisamente a la población vulnerable. Hemos trabajado para promover la **facilitación en la tramitación de las ayudas** a la rehabilitación y hemos trasladado **recomendaciones** políticas para reducir requisitos prescindibles, mejorar los mecanismos de colaboración entre administraciones para agilizar su concesión y priorizar la adjudicación de las ayudas a las rentas bajas.

Por último, elaboramos junto a Amigos de la Tierra un **informe sobre la importancia del derecho a la naturaleza en la ciudad**. A través de este trabajo, señalamos la situación de vulnerabilidad a la que se ve sometida gran parte de la población en barrios de rentas bajas con la creación de zonas verdes, ya que puede ocasionar la expulsión de sus hogares si no se aplican políticas de protección de la vivienda, especialmente en el contexto de **crisis climática**.



# Nuestro papel como consumidoras en tiempos de ChatGPT

En 2024, trabajamos para consolidar nuestro papel como agente clave en la defensa de los derechos digitales de las personas consumidoras con foco en la inteligencia artificial (IA) y la protección de los niños, niñas y adolescentes en el entorno digital. Centradas en este objetivo, hemos trabajado en iniciativas de incidencia política y sensibilización en temas como la **regulación europea de la IA**, la **protección de menores en el entorno digital** y la **transparencia algorítmica**.

Seguimos de cerca el **Reglamento europeo de IA**, comenzando el año participando en un **debate organizado en la Universidad**

Pompeu Fabra (UPF) sobre el tema y cerrándolo con una charla sobre IA en Bilbao organizada por el Instituto Vasco de Consumo. Evaluamos el **texto final del Reglamento de IA** en relación con la protección de las personas consumidoras y continuamos nuestro trabajo en coalición con **IA Ciudadana**, participando en la campaña de **“cajas transparentes”** para **instar a que el Gobierno de España se comprometa con la transparencia algorítmica**.

Como novedad, pasamos a formar parte del **Comité de expertos del gobierno** sobre protección de menores en el entorno digital. Recopilamos toda nuestra experiencia en el tema dedicando nuestro **“No Clames, Reclama”** de este año a la protección de la infancia. En este marco, organizamos webinarios en los que abordamos los principales **riesgos del entorno digital**, **recomendaciones**, los **derechos reconocidos en normas**, como la **Ley de Servicios Digitales**, y formas de **reclamación**. También elaboramos una **guía informativa** y una serie de vídeos con expertos de organizaciones relevantes como **Save the Children**, **Amnistía Internacional**, **UNICEF**, e instituciones como la **AEPD** y el **INCIBE**. Todo

acompañado de una serie de infografías y materiales de difusión, disponibles **aquí**.

Este año también ampliamos nuestras colaboraciones europeas, participando en dos workshops del Digital Freedom Fund: uno sobre **litigio estratégico y derechos digitales en Múnich** y otro sobre **acciones colectivas y plataformas digitales en Berlín**.

Desde CECU hemos seguido la implementación de normas digitales europeas como

las leyes de **servicios** y **mercados** digitales, elaborando informes sobre su implementación y principales hitos.

Las **denuncias** clave que destacamos de este año fueron la interpuesta frente a la AEPD, junto a nuestra organización europea BEUC, **contra META por su nuevo modelo de “pagar o consentir”**; y la investigación sobre **TEMU** que nos hizo denunciar a la plataforma ante la CNMC por **incumplimiento** de la Ley de Servicios Digitales.

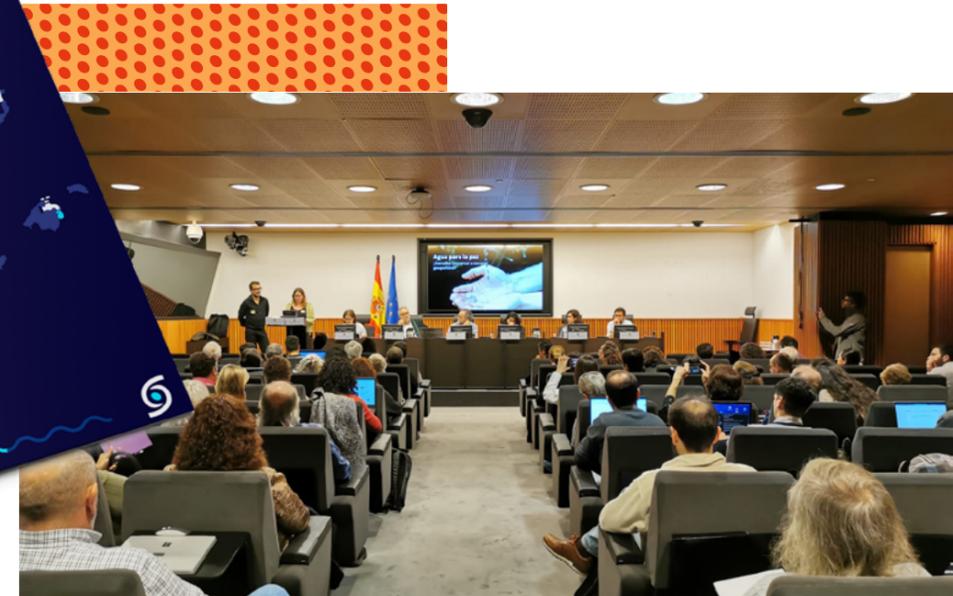


Acción junto a la coalición IA Ciudadana para reclamar al Gobierno mayor compromiso con la transparencia algorítmica.

# Baños y fuentes públicas: la asignatura pendiente para asegurar los derechos al agua y al saneamiento en nuestros municipios

Este año hemos seguido **reivindicando el agua como un servicio público** que debe mantenerse alejado del mercado para evitar los perjuicios para la ciudadanía, especialmente para la población más vulnerable. Para ello, hemos dado continuidad al trabajo iniciado el año anterior para visibilizar la **insuficiencia de baños públicos y fuentes de agua** en los municipios españoles y reclamar una **regulación estatal** que garantice un servicio de calidad. En primer lugar, solicitamos información a **83 ayuntamientos** acerca de la presencia de baños y fuentes en sus calles. Los datos recabados mostraron, por un lado, el **desinterés** de muchos ayuntamientos, que ni siquiera respondieron a la consulta; y, por otro, la **escasez de baños y fuentes públicas** en la mayoría de las localidades.

Con este trabajo, hemos reforzado nuestra petición de desarrollar urgentemente una **regulación estatal que establezca unos mínimos obligatorios** en número y calidad **para todos los ayuntamientos**, y trasladamos esta petición al Ministerio de Sanidad. Asimismo,



Evento Agua para la paz, organizado por la Red de Agua Pública.

nos dirigimos a ADIF, organismo público encargado de las infraestructuras ferroviarias, para pedir que **revierta la política de privatizar los baños de las estaciones de tren**.

A su vez, hemos mantenido nuestra participación en la **Red de Agua Pública (RAP)**, a través de la que defendemos el derecho de toda la ciudadanía a disponer de **acceso a agua potable** en condiciones adecuadas, reivindicando la gobernanza y la justicia social. Desde esta red, con motivo del Día Mundial del Agua, organizamos el

evento **Agua para la paz, ¿derecho universal o recurso geopolítico?**, en el que se trasladaron diversos ejemplos de cómo la falta de acceso adecuado al agua y al saneamiento de parte de la población puede afectar gravemente a sus condiciones de vida y derivar en conflictos y vulneración de derechos. Otro de los trabajos realizados fue el acompañamiento en los procesos de incidencia para **mantener las medidas de protección** a personas vulnerables, como la **prohibición de los cortes de agua** junto a otros suministros.

# Transporte público sostenible y accesible para combatir la pobreza de transporte

El transporte es una de las prioridades para el movimiento de personas consumidoras. En este sentido, nuestra apuesta para **combatir la pobreza en el transporte** es clara: las administraciones deben garantizar un **transporte público sostenible y accesible** para todas, que permita la movilidad de todas las personas y la posibilidad de acceder a los servicios básicos. Para ello, debe contar con una visión alejada de la promoción de los coches

eléctricos y desarrollar **ciudades sostenibles, amables y seguras** para la ciudadanía, especialmente para los colectivos más vulnerables.

En esta línea, trabajamos desde 2022, junto con otras 14 organizaciones sociales, por la mejora de la actual proposición de **Ley de Movilidad Sostenible**, actualmente insuficiente; y hemos colaborado con los grupos parlamentarios para intentar que el Gobierno incluya **nuestras propuestas** en la ley. También participamos en la plataforma del **Fondo Social para el Clima (FSC)** para la elaboración de un plan que garantice que estos fondos europeos destinados al transporte y a la eficiencia energética lleguen a las personas vulnerables; y en la **Alianza Ibérica por el Ferrocarril**, para la defensa del tren como transporte público sostenible.

Por otro lado, continuamos ejerciendo la labor de **promoción de los derechos de las personas viajeras** y haciendo seguimiento de la actualidad en esta materia. En este sentido, hemos celebrado la sanción impuesta por el ministerio de Dere-

chos Sociales, Consumo y Agenda 2030 a varias aerolíneas por el cobro del equipaje de mano y otros costes y **animamos a las personas consumidoras a reclamar sus derechos**.

También, junto a nuestra organización miembro en el País Vasco EKA/ACUV hemos solicitado reuniones tanto a la **Agencia Estatal de Seguridad Aérea**, como a los **ministerios de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 y al de Transportes y Movilidad Sostenible** para instarles a actuar frente a la práctica de algunas aerolíneas de rechazar las reclamaciones de las personas consumidoras, así como las notificaciones judiciales en caso de demanda, lo que vulnera los derechos de los pasajeros y los deja indefensos ante sus malas prácticas. Y presentamos una **denuncia** ante la Dirección General de Consumo **contra Uber por falta de transparencia en la fijación de sus precios**, en la que señalamos que la entidad no informa en su web y aplicación de la forma en la que se configuran sus precios, lo que vulnerara los derechos de las personas consumidoras.

A nivel europeo, trabajamos con BEUC en la elaboración de **propuestas** de mejora para las normativas europeas, que afectarán directamente a los derechos de los pasajeros, y hemos solicitado al Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 y al de Transportes y Movilidad Sostenible que incorporen nuestras propuestas en los procesos legislativos y en sus negociaciones en el Consejo.



# Nuestra base en la defensa de los derechos financieros: no dejar a nadie atrás

El sector bancario sigue siendo uno de los que más problemas genera a la ciudadanía y que nos afecta a todas, pero especialmente a colectivos vulnerables. Por eso, este año hemos continuado nuestra labor de incidencia para reclamar lo necesario que es adoptar **medidas por una inclusión financiera de todas las personas**. Pedimos que la **cuenta de pago básica** se ofrezca como un **servicio básico esencial** para poder recibir ingresos y contratar servicios, a un precio justo y sin

condiciones adicionales. Además, gracias a que formamos parte del **Observatorio de Cuentas de Pago Básicas**, en el que participamos junto a varias organizaciones, hemos podido seguir **denunciando la denegación injustificada**, a veces arbitraria, de las cuentas de pago **a las personas migrantes**.

En esta misma línea, nos hemos posicionado públicamente **en contra de la posible fusión entre el BBVA y el Banco Sábadell**, que reforzaría el oligopolio bancario perjudicando a las personas usuarias en el acceso a los servicios financieros, al reducir la competencia y encarecer los precios, además de reducir el número de oficinas, cajeros, servicios de atención a la clientela y dificultar el acceso al efectivo.

Por otra parte, también hemos señalado el incumplimiento por parte de los bancos, no solo de la normativa, sino de las sucesivas sentencias que vienen dictando los tribunales, principalmente relacionadas con las **cláusulas abusivas hipotecarias** y el **fraude bancario**, obligando a las personas consumidoras a acudir a los tribunales de justicia, como una táctica disuasoria. Además, hemos sido contundentes ante la necesi-

dad de que los bancos adopten **medidas contra el fraude**.

Este año abrimos nuevas líneas de trabajo, uniéndonos a la **denuncia** presentada por la Organización Europea de Consumidores - BEUC, ante las autoridades europeas contra varias empresas del sector de los videojuegos online por las prácticas desleales en las que estarían incurriendo a través de la comercialización de sus monedas virtuales premium.

Y, como una de las señas de identidad de CECU es la sostenibilidad, participamos, junto con otras organizaciones de la sociedad civil y ambientales, en el envío de una carta al ministro de Economía, Comercio y Empresa, Carlos Cuerpo, para que nombrase como próximo presidente del BDE una persona con marcado carácter medioambiental, no solo porque consideramos necesario que la actividad bancaria tenga en cuenta la sostenibilidad, sino porque son directrices que se marcan desde la UE en su hoja de ruta hacia la descarbonización.

En este 2024 nos hemos sumado a la Plataforma por una Banca Pública, que propone



la creación de una banca pública postal que llegue a todos los puntos de España, que garantice los servicios financieros básicos, que sea democrática y con un marcado carácter social. Fruto del trabajo conjunto, logramos celebrar una jornada en el **Congreso** de los Diputados con esta propuesta.

Por último, en alianza con la Plataforma por la Justicia Fiscal, apoyamos **la Iniciativa Ciudadana Europea** que pide a la Comisión Europea gravar las grandes fortunas para financiar la transición ecológica y social.

# Caminar hacia lo sostenible sí: pero sin lavado verde

La sostenibilidad es uno de los ejes transversales fundamentales en el trabajo de CECU. Las personas consumidoras muestran de manera cada vez más firme su disposición a realizar un consumo sostenible, pero desde las administraciones y las empresas deben ponérselo fácil. Para ello, nuestro trabajo en 2024 ha ido dirigido a generar los cambios legislativos y de comportamientos para **limitar el sobreconsumo y generar un modelo sostenible**.

Uno de los principales ejes de trabajo ha sido la **lucha contra el lavado verde**, una práctica poco ética por parte de algunas

empresas para vender como sostenibles productos que no lo son. Ante la indefinición del marco legislativo actual, hemos tomado la iniciativa junto a las organizaciones ecologistas Greenpeace y Ecologistas en Acción para denunciar el **lavado verde de la petrolera Repsol** ante las autoridades españolas de consumo y de competencia. Sabemos que las denuncias funcionan. La Comisión Europea nos ha dado la razón al movimiento de consumidores europeo en nuestra denuncia contra el **lavado verde de las principales aerolíneas**.

Necesitamos de manera urgente un marco regulatorio que ponga orden en las afirmaciones sobre la sostenibilidad de productos y servicios para no incurrir en publicidad engañosa para las consumidoras. Hemos trabajado en la tramitación de varias directivas europeas que se pondrán en marcha en nuestro país a través de la anunciada **Ley de Consumo Sostenible**, para la que ya hemos dejado claras **nuestras demandas**.

Dentro de esta propuesta legislativa se incluye un tema clave para avanzar hacia

una economía y un consumo más circular: el **derecho a reparar**. Para avanzar en estas reivindicaciones hemos vuelto a organizar **actividades** en torno al Día Internacional de la Reparación junto con organizaciones ecologistas, reparadores de la economía social y solidaria y cooperativas, para visibilizar su importancia y **reclamar** más facilidades y garantías.

Uno de los focos del trabajo de CECU en esta área en los últimos años es el **sobreconsumo y el impacto de la industria textil**. Hemos denunciado a través de un **informe** elaborado junto a nuestras aliadas de Carro de Combate para denunciar el lavado verde de esta industria. Hemos lanzado además una **campana de sensibilización** a través de marquesinas y publicidad en Metro en varias ciudades junto a nuestra organización en Euskadi EKA/ACUV y a Amigos da Terra. Esta industria tiene impactos ambientales devastadores y se fabrica ropa con materiales de mala calidad, químicos tóxicos peligrosos para nuestra salud y en condiciones de explotación laboral en países empobrecidos.

El año 2024 ha cerrado con una **victoria** largamente esperada, el anuncio de implantar en España un Sistema de Devolución y Retorno que mejore las tasas de reciclaje. Junto con la Alianza Residuo Cero estamos trabajando para que el modelo responda a las necesidades de las personas consumidoras.



## Descarbonización, eficiencia y autoconsumo: claves para una transición energética justa

Uno de nuestros principales ejes de trabajo en energía es fomentar una **transición energética** justa, teniendo en cuenta los intereses y necesidades de las personas consumidoras, especialmente de las más vulnerables. Nos enfrentamos a un gran reto en el **proceso de descarbonización de nuestras viviendas** y las claves están en la promoción de la eficiencia energética, la electrificación y la autoproducción con energías renovables.

Por ello, junto a la Alianza Por la Rehabilitación de Viviendas Sin Dejar a Nadie Atrás y la Alianza contra la Pobreza Energética, lanzamos un **manifiesto** por la simplificación

de los procedimientos de acceso a subvenciones para la rehabilitación y el autoconsumo energético. Traslamos propuestas a la administración pública para evitar las barreras económicas y burocráticas que impiden a las personas consumidoras vulnerables obtener las ayudas y acceder a la eficiencia energética.

También hemos contribuido a la promoción de la **aerotermia** como solución eficiente, económica y asequible, alternativa al gas y el gasoil, para la climatización y el agua caliente de los hogares, porque proporciona más energía de la que consume. En el marco de un proyecto con la organización europea BEUC, organizamos un **webinar** para trasladar a las personas consumidoras las claves que deben tener en cuenta para conseguir una instalación adecuada.

Por otro lado, reivindicamos la **autoproducción de energía** como oportunidad de **democratizar y descentralizar este suministro básico**, a través de comunidades energéticas, autoconsumo individual o colectivo o la participación pública en generación renovable. Elaboramos un **informe** con reco-



mendaciones y peticiones para impulsar la participación de las personas consumidoras vulnerables en las comunidades energéticas, y conseguir que estas sean una herramienta verdaderamente efectiva para hacer frente a la pobreza energética.

Por último, hemos seguido de cerca todos los **cambios normativos** que afectan al suministro energético e informado sobre ellos a las personas consumidoras para facilitar la comprensión de sus facturas. Hemos estado muy pendientes de las **prórrogas del escudo social** y de las medidas que se mantenían y las que se modificaban o eliminaban definitivamente. Junto a otras organizaciones sociales, ambienta-

les y sindicatos **solicitamos al Gobierno la prohibición de los cortes de suministros** esenciales a personas en situación de vulnerabilidad y la aplicación del principio de precaución, entre otras medidas urgentes, para abordar la pobreza energética.

Para conseguir todos estos objetivos, el trabajo en red ha sido fundamental, a través de la Plataforma por Un Nuevo Modelo Energético, la red Gas No Es Solución, la Alianza por el Clima, la Alianza por la Rehabilitación de Viviendas Sin Dejar a Nadie Atrás, la Alianza por el Autoconsumo y la Coalición por la energía comunitaria.

# Europa se mueve para reforzar la seguridad de los productos

Las políticas de la Unión Europea deben garantizar un alto nivel de protección de las personas consumidoras, así lo prevé la [Carta de los Derechos Fundamentales](#). En 2024 se ha actualizado la normativa reguladora de la seguridad de los productos, la vigilancia del mercado sectorial y en especial, la seguridad de los juguetes. CECU ha participado en el proceso de debate, análisis y propuestas de modificación, bien directamente con iniciativas impulsadas por la propia federación o de manera conjunta y coordinada con la organización europea de la que formamos parte, [BEUC](#). A través de nuestra participación en consulta públicas, foros de debate de expertos en seguridad de los productos y webinarios

formativos hemos impulsado que la normativa sea lo más garantista posible para las personas consumidoras.

Coincidiendo con la entrada en vigor del nuevo Reglamento General de Seguridad de los Productos, 13 de diciembre de 2024, emprendimos una campaña en [redes sociales](#) para difundir e informar de algunos de sus aspectos más relevantes.

## Redes de alerta

Desde la [web de CECU](#) y las [redes sociales](#), facilitamos el acceso a las Redes de alerta de productos peligrosos, tanto a la [red española](#) como la [europea](#) e [internacional](#), al ser herramientas útiles para evitar la compra de productos inseguros y para estar al día sobre los artículos de consumo retirados del mercado por presentar riesgos graves.

## Seguridad de los juguetes

Se plantean novedades como el pasaporte digital o la figura del responsable autorizado en la UE. Desde CECU, en coordinación con BEUC, pedimos un enfoque general de posición de **refuerzo contra los juguetes inseguros** y la preeminencia del principio

de precaución. Mantenemos la preocupación de que los Estados miembros carezcan de estructuras de vigilancia y **control de las sustancias químicas** declaradas como peligrosas, así como el papel secundario de intermediarias otorgado a las plataformas en línea, eximiéndolas de responsabilidad directa en la venta de productos inseguros.

## Seguridad contra incendios en los edificios

La reivindicación de la protección del derecho a la salud y a la seguridad la extendimos en 2024 también al escenario de la seguridad contra incendios en los edificios. Participamos en los trabajos dentro de la Organización de Consumidores para la Normalización ANEC, sobre seguridad contra incendios y prevención de intoxicación por monóxido de carbono, exponiendo situaciones de desprotección de las personas consumidoras y también sus posibles soluciones. Iniciamos ese año contacto con diversos agentes sociales para debatir sobre la propagación del fuego en edificios y viviendas.

## Falsificación de productos

La falsificación de productos ocupó tam-

bién un espacio de trabajo relacionado con la seguridad. Además de mensajes lanzados a través de redes sociales destinados a sensibilizar a la población sobre la situación de riesgo inherente al uso de artículos falsificados, especialmente medicamentos, cosméticos y juguetes, incidimos también en las consecuencias medioambientales negativas que implica la fabricación, almacenamiento, distribución y/o destrucción de las falsificaciones. Un año más nos unimos el 8 de junio a la conmemoración del [Día Mundial contra la falsificación](#) de productos.



# Comunicación

Este año nuestra organización ha seguido consolidando su labor como referente en el ámbito del consumo responsable, fortaleciendo el papel de la comunicación como herramienta esencial para alcanzar nuestros objetivos.

Empezamos el 2024 anunciando, en febrero, nuestro **cambio de imagen**. Un proceso lento y cuidado en el que habíamos estado trabajando a lo largo de 2023 y que culminó aplicando los cambios de identidad en todas nuestras plataformas. Un paso para adaptarnos a nuevos desafíos y que refleja nuestro compromiso por seguir siendo una organización cercana, moderna y conectada con el momento actual. Una **transformación visual**, más simple, sin perder nuestra esencia: una visión crítica, sostenible y transformadora del consumo.

A medida que nuestras actividades han crecido en diversidad y alcance, también lo ha hecho nuestra capacidad de generar contenido propio, ampliando nuestro alcance y visibilidad en nuestras plataformas digitales, redes sociales, y medios de comunicación. A la vez, hemos comenzado a explorar **nuevos formatos de comunicación**, como el vídeo, para enriquecer nuestra manera de llegar a distintas audiencias y adaptándonos a las nuevas tendencias digitales que marcan la forma en que nos relacionamos con la sociedad.

Un paso más en nuestra estrategia fue llevar nuestra comunicación a nuevos espacios y públicos. En esta línea, lanzamos por primera vez una **campana en el metro** sobre el impacto del *Fast Fashion*. Esta acción, en un medio de gran alcance, nos permitió llegar a miles de personas, promoviendo la reflexión sobre las consecuencias del consumo desmedido en la industria de la moda.



Además, al final del año tomamos la decisión de abrir un **nuevo perfil en Bluesky**, debido a la salida de X de muchas cuentas que formaban parte de nuestra comunidad y sumándonos a la crítica a la reciente gestión de esta red social y los cambios algorítmicos en la plataforma que penalizan la difusión de contenidos de carácter social como los nuestros. Aunque todavía estamos en el proceso de crear y consolidar nuestra comunidad en este nuevo espacio, en poco tiempo, hemos conseguido una cantidad relevante de seguidores y de interacción con nuestras publicaciones.

Si hablamos de **eventos**, este año hemos liderado una quincena de eventos, incluyendo jornadas, webinaros y presentaciones de informes, tanto presenciales como online.

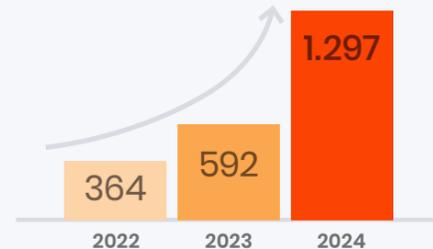
Por último, cerramos el año con la publicación de una veintena de **estudios propios**, reforzando nuestra capacidad para abordar temas clave de manera más profunda, objetiva y con una perspectiva crítica que nos permita incidir de forma efectiva en las políticas públicas y seguir defendiendo los derechos de las consumidoras.

## La comunidad virtual de CECU

**Instagram**  
 **1.297**  
 seguidores

 Aumento del **119.09%**  
 en el último año

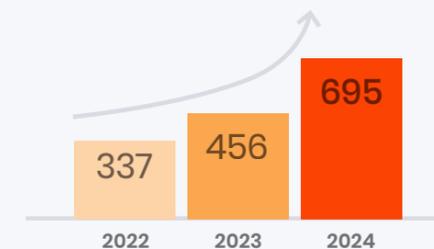
Evolución del número de seguidores



**LinkedIn**  
 **695**  
 seguidores

 Aumento del **52.41%**  
 en el último año

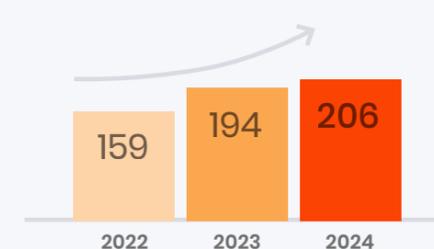
Evolución del número de seguidores



**Youtube**  
 **206**  
 seguidores

 Aumento del **6.19%**  
 en el último año

Evolución del número de seguidores



**Bluesky**  
 **243** **Nuevo**  
 seguidores

**Web**  
 **36.561**  
 visitas en 2024

 Aumento del **55,07%**  
 entre el último trimestre de 2023 y 2024



### Selección de intervenciones en televisión

europa **press**



Nuevo Reglamento de Inteligencia Artificial

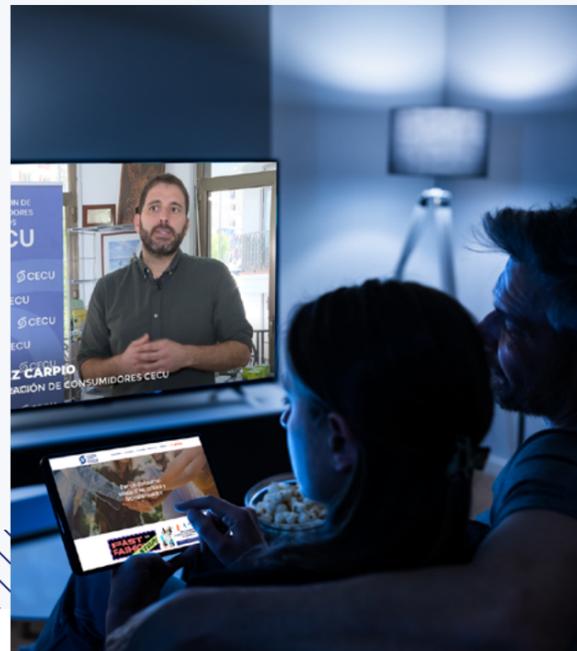
tve



Obstáculos para cobrar las ayudas a la electrificación de viviendas



Denuncia del sistema actual de videojuegos que incita a comprar monedas virtuales



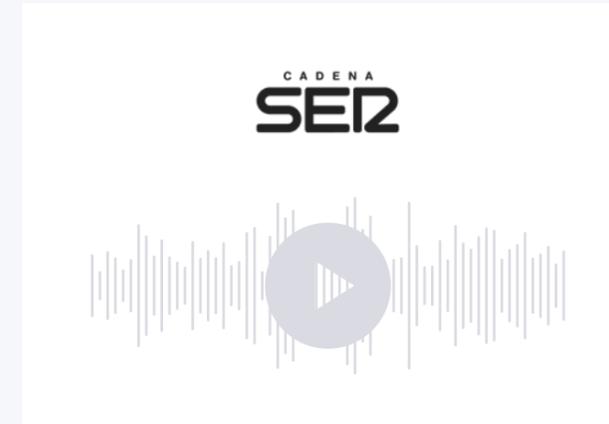
### Selección de intervenciones en radio y podcast

rne audio



Nuevo Reglamento de Inteligencia artificial

CADENA SER



Privatización de los baños en estaciones de tren

COPE



Reduflación

EL ESPAÑOL



Estafas en ortodoncias



## Selección prensa digital y escrita

### EL SALTO

Publicidad cárnica y 'greenwashing': cómo las promociones del supermercado te incitan a comer peor.



### EL PAÍS

La batalla contra el ecopostureo explota en los tribunales.



### LA VANGUARDIA

Pisar y sentir la tierra en la ciudad: vecinos que se movilizan por el derecho a la naturaleza.



### infoLibre

Pagar hasta por hacer pis: piden blindar por ley los baños públicos ante la ola de privatizaciones.



## Repercusiones de nuestras notas de prensa

### The Guardian

Healthier ready-to-eat meals would have 'huge' EU climate benefits - report

Co-authors say 'no-regrets policy' would save consumers €2.8bn a year while cutting emissions by 48m tonnes



### Forbes

CECU pide extender el índice de precios de alquiler a todos los propietarios para beneficiar a más inquilinos

f X in



### BUSINESS INSIDER

Las asociaciones europeas de consumidores se suman a la oleada de denuncias por el encaje de Meta y sus suscripciones en el RGPD



### LE COURRIER D'ESPAGNE

EL 1er MEDIO ESPAÑOL EN FRANCÉS-DESDE 2004

Les 6 erreurs à éviter pour une rénovation énergétique efficace des logements

Par CECU / M - 28 mars 2024

f X in



Entre 2021 et 2023, quelque 103.000 logements ont été rénovés en Espagne, mais moins que les 355.000 requis d'ici 2026.



### SWI swissinfo.ch

Asociación europea del consumidor denuncia empresas de juegos como Fortnite o Minecraft

12 septembre 2024 - 00:15

🕒 2 minutos

Bruselas, 12 sep (EFE).- La Asociación de Consumidores Europeos (BEUC), junto a las españolas OCU, CECU y ASUFIN, presentaron este jueves una demanda contra las empresas de los videojuegos Fortnite, EA Sport FC 24, Minecraft, Clash o Cleans por considerar que vulneran las normas de la Unión Europea (UE) de protección al consumidor.



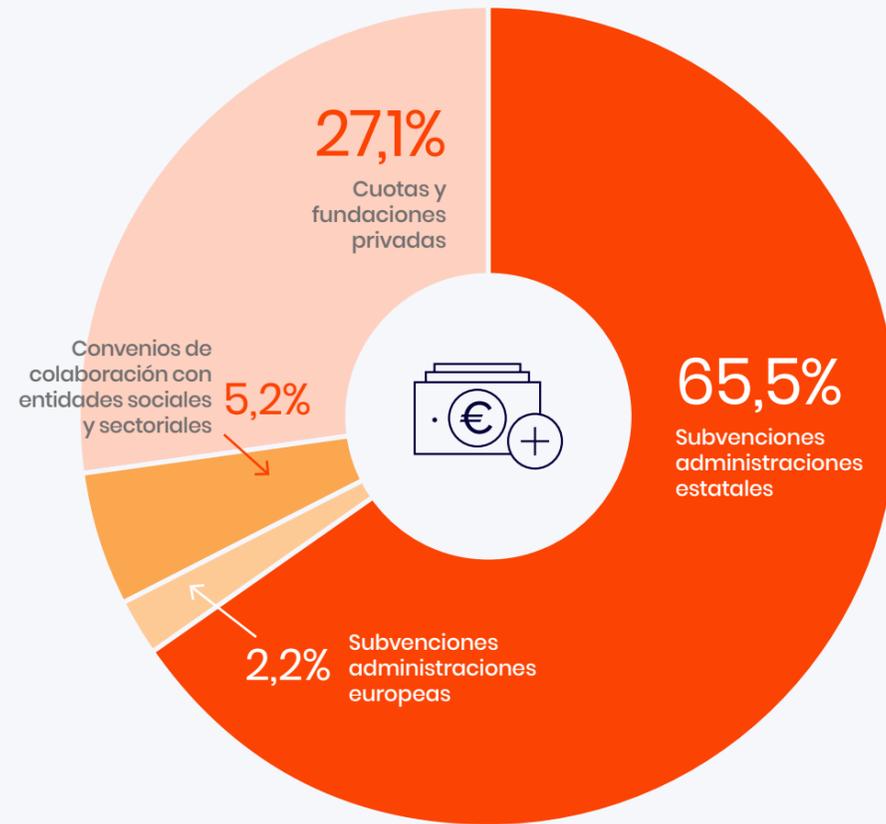


# Financiación

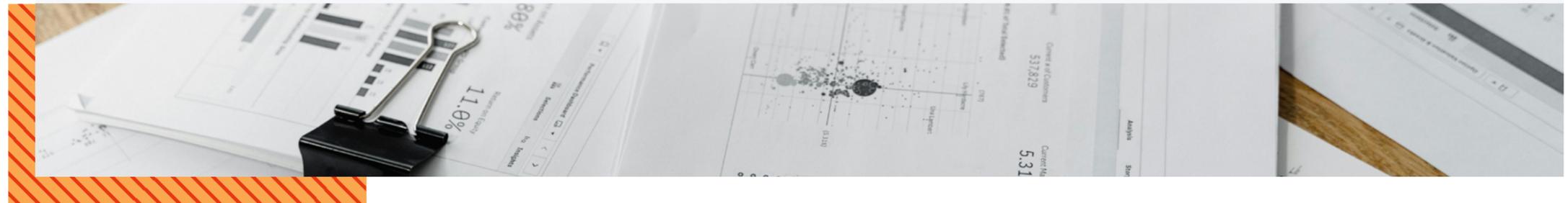
Desde CECU queremos agradecer la colaboración económica en nuestro trabajo en 2024 a las siguientes instituciones y organizaciones:

- Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030
- European Climate Foundation
- Comisión Europea
- Healthy Food, Healthy Planet
- BEUC, the European Consumer Organisation
- Consejo Económico y Social de España
- Feedback Global
- Ecodes
- Mensa Cívica
- Revista Escritura Pública

## Ingresos



## Gastos



# Cuentas



## BALANCE ABREVIADO

ACTIVO	2024	2023	2022
Activo no corriente	14.149,40 €	13.918,68 €	16.020,30 €
Activo corriente	137.007,48 €	130.551,07 €	245.530,91 €
PASIVO	2024	2023	2022
Patrimonio neto	-43.642,10 €	25.082,01 €	25.083,42 €
Pasivo no corriente	0 €	0 €	15.156,94 €
Pasivo corriente	195.554,98 €	119.387,74 €	221.310,85 €

## CUENTA DE RESULTADOS ABREVIADA

EXCEDENTE DEL EJERCICIO	2024	2023	2023
Ingresos de la entidad por la actividad propia	603.242,47 €	645.613,54 €	459.150,93 €
Ayudas monetarias y otros	-200 €	-70 €	-1.000,00 €
Aprovisionamientos	-52.999,19 €	-94.439,94 €	-103.288,71 €
Otros ingresos de la actividad	307,26 €	4.050 €	131,25 €
Gastos de personal	-522.875,30 €	-457.897,82 €	-289.941,80 €
Otros gastos de la actividad	-89.327,79 €	-91.102,97 €	-74.943,91 €
Amortización del inmovilizado	-2.071,24 €	-1.363,22 €	-858,46 €
<b>EXCEDENTE DE LA ACTIVIDAD</b>	<b>-63.923,79 €</b>	<b>4.789,59 €</b>	<b>-10.750,70 €</b>
Ingresos financieros	0 €	0 €	10,77 €
Gastos financieros	-4.800,32 €	-4.791 €	-1.541,43 €
<b>EXCEDENTE DE LAS OPERACIONES FINANCIERAS</b>	<b>-4.800,32 €</b>	<b>-4.791 €</b>	<b>-1.530,66 €</b>
<b>EXCEDENTE ANTES DE IMPUESTOS</b>	<b>-68.724,11 €</b>	<b>-1,41 €</b>	<b>-12.281,36 €</b>
<b>VARIACIÓN DE PATRIMONIO NETO RECONOCIDA EN EL EXCEDENTE DEL EJERCICIO</b>	<b>-68.724,11 €</b>	<b>-1,41 €</b>	<b>-12.281,36 €</b>

# Trabajo en red

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 2024 nos hemos incorporado al **Consejo de Organizaciones Sociales de la Red de Municipios por la Agroecología**, para intercambiar ideas y experiencias sobre cómo desde las administraciones locales

se puede fomentar la transición hacia una **alimentación sana y sostenible**. También a **dos redes en materia de energía**, la **Alianza por el Autoconsumo** y la **Coalición por la Energía Comunitaria** a través de las que defendemos la democratización de la energía y promovemos la penetración de energías renovables autoproducidas en el mercado, fomentando la participación ciudadana y la generación distribuida. Estas redes constituyen nuevos espacios donde **construir en conjunto alternativas** para defender a las personas consumidoras. Por último, en nuestra apuesta por la **economía social y solidaria**, este año nos hemos incorporado como entidad colaboradora en el **Mercado Social de Madrid**.

Encuentro de Futuro en Común



<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>Alianza por el clima</p>	<p>Gas no es solución</p>	<p>Futuro en Común</p>	<p>Consejo de Organizaciones Sociales de la Red de Municipios por la Agroecología</p>
<p>Alianza por el Autoconsumo</p>	<p>Coalición por la Energía Comunitaria</p>	<p>Alianza Residuo Cero</p>	<p>Mercado Social de Madrid</p>



# FEDERACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS CECU



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

[cecu.es](http://cecu.es)