

OCU Memoria 2018

Compromiso con los consumidores



01

Carta del presidente

Miguel Martínez Cuadrado
Presidente de OCU

Desde su fundación, OCU tiene un firme compromiso con los consumidores. Esta memoria recoge nuestras principales actuaciones en este sentido durante 2018.

Para llevarlas a cabo, contamos un año más con la confianza de nuestros socios, que nos permiten desarrollar nuestra labor en defensa de los consumidores en distintas facetas. En primer lugar, OCU atiende sus consultas y reclamaciones a través de nuestra asesoría jurídica y les proporciona información veraz, objetiva e independiente en nuestras publicaciones, páginas web y redes sociales.

Otro pilar fundamental de la actividad es llevar la voz de los consumidores y defender sus intereses ante la sociedad, a través de las instituciones a nivel local y europeo. Nuestra presencia creciente en los medios de comunicación asegura que los consumidores sean escuchados. Y para liderar a los ciudadanos en la defensa individual y colectiva de sus derechos, OCU promueve campañas de movilización nacionales y participa en las internacionales. Cuando es necesario, acudimos a los tribunales para exigir

justicia y la aplicación de las leyes que defienden a los consumidores.

Por supuesto, seguimos luchando contra viejos problemas, como los relacionados con los servicios financieros. Aunque algunas decisiones judiciales en contra de los intereses de los consumidores en este ámbito han sido difíciles de entender, no cejamos en el intento. Y aparecen nuevos desafíos, como los que plantea el desarrollo de la tecnología, que debería ponerse siempre al servicio de los consumidores. En la nueva economía surgida en torno a internet, estos deben ocupar un papel central. En 2018, hemos dado un paso decidido en este sentido, exigiendo en los tribunales una compensación al perjuicio sufrido por los usuarios a causa de la violación de la privacidad de sus datos.

Ha transcurrido un año más en el que nuestra organización, en colaboración con nuestros colegas europeos y gracias al trabajo abnegado de sus profesionales, ha renovado su compromiso con la sociedad y ha llevado a cabo estas tareas gracias al valioso apoyo de nuestros socios.



02

Compromiso con los consumidores

El compromiso de OCU con los consumidores se manifiesta en las tareas diarias de la organización. Esta memoria recoge las principales cifras de la actividad de OCU durante 2018.

OCU trabaja en la defensa de los derechos de los consumidores, a través de su participación en instituciones nacionales, como el Consejo de Consumidores, e internacionales, como BEUC. Nuestra presencia en los medios de comunicación refleja el impacto de este empeño y de nuestra influencia social. Ofrecer información a los consumidores, a través de publicaciones y medios digitales es otro pilar básico de nuestra actividad. Al mismo tiempo, mantenemos una relación directa con nuestros socios, gracias a la Asesoría con la que se les presta ayuda individualizada. Un tercer motor es servir de catalizador para el cambio social. A través de campañas de movilización, OCU pone voz a las inquietudes y demandas de los ciudadanos. En esta memoria, presentamos las líneas principales de lo conseguido en el año 2018.

NÚMERO DE SOCIOS POR COMUNIDAD AUTÓNOMA

Andalucía	23.562	Comunidad Valenciana	18.382
Aragón	7.680	Extremadura	3.296
Asturias	5.557	Galicia	12.904
Baleares	4.510	La Rioja	1.539
Canarias	5.846	Madrid	75.843
Cantabria	3.044	Melilla	188
Castilla y León	14.624	Murcia	4.019
Castilla-La Mancha	9.631	Navarra	2.574
Cataluña	37.083	País Vasco	12.534
Ceuta	172	TOTAL	243.210



03

Compromiso con nuestros socios

Cada año contamos con el compromiso renovado de nuestros socios, indispensable para desarrollar nuestra tarea. Ellos son el reflejo de nuestra presencia en todo el territorio nacional y la fuerza que nos mueve.

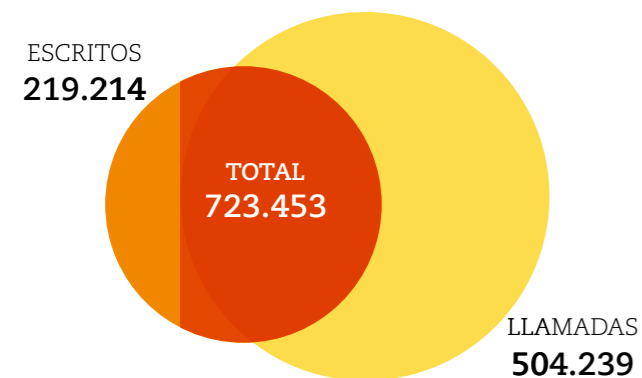


COMPROMISO CON LA DEFENSA DE NUESTROS SOCIOS

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...) atienden sus consultas y reclamaciones.

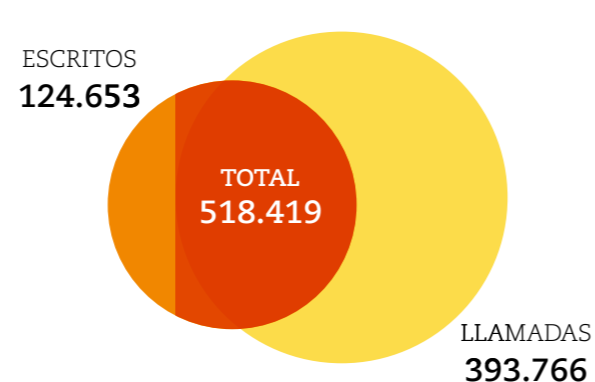
En 2018 hemos recibido:



ATENCIÓN AL SOCIO

Para informarse sobre los servicios que ofrece OCU, resolver incidencias y gestionar sus suscripciones o formular sugerencias, los socios pueden contactar con el servicio de Atención al socio de OCU, donde un grupo de 40 personas se encargan de atenderles.

En 2018 hemos recibido:



NÚMERO DE RECLAMACIONES PLANTEADAS POR TEMA

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	19.378
COMPRAS MAESTRAS	29.619
CONSUMO DE BIENES Y SERVICIOS	147.576
Agua, gas y electricidad	12.956
Bienes de consumo	23.933
Educación	1.450
Ocio	4.852
Otros	5.954
Salud	5.184
Servicios de consumo	9.861
Servicios financieros	46.732
Servicios postales y de telecomunicaciones	26.394
Transporte	10.260
FAMILIA Y SUCESIÓN	6.630
IMPUESTOS	34.133
TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	17.514
VIVIENDA EN PROPIEDAD Y ALQUILER	25.781
TOTAL	280.631

04

Compromiso con la información

La información independiente, veraz y útil que produce OCU llega a nuestros socios mediante nuestras publicaciones.

OCU SALUD	169.000	ejemplares, 6 números al año
DINERO Y DERECHOS	226.000	ejemplares, 6 números al año
OCU-COMPRA MAESTRA	230.500	ejemplares, 11 números al año
GUÍA DE VINOS	10.000	ejemplares, 1 número al año
GUÍA FISCAL	233.000	ejemplares, 1 número al año
GUÍA FISCAL FORAL	16.000	ejemplares
OCU-INVERSIONES	19.800	ejemplares, 11 números al año
OCU-FINCAS Y CASAS	22.000	ejemplares, 6 números al año



OCU-COMPRA MAESTRA
11 números al año



OCU SALUD
6 números al año



DINERO Y DERECHOS
6 números al año



OCU DIGITAL
23 números al año



GUÍA DE VINOS
1 número al año



GUÍA FISCAL/FORAL
1 número al año



OCU-FINCAS Y CASAS
6 números al año



OCU-INVERSIONES
11 números al año

05

Compromiso con el ahorro

A través de nuestros estudios y análisis comparativos ayudamos a nuestros socios a ahorrar sin renunciar a la calidad.

SALUD Y ALIMENTACION

Publicamos el resultado de más de mil nuevos análisis de productos de Alimentación y Cuidado Personal, casi 60.000 precios en 13 nuevos comparadores online, incluido el de vino. Además, visitamos 316 establecimientos (farmacias, centros de tatuajes, locales de apuestas...).

OCU-Compra Maestra	551	alimentos analizados
OCU Salud	157	alimentos y cosméticos analizados
Guía de Vinos	338	vinos analizados

PRODUCTOS Y SERVICIOS

Hemos publicado información sobre 3.925 productos en el total de nuestros comparadores de los que 1.325 han sido nuevos en 2018.

Precios online recogidos durante 2018	8.350.000	precios
Precios en tiendas físicas recogidos durante 2018	4.000.000	precios



DERECHOS E INVERSIONES

OCU INVERSIONES

En cuanto a los análisis de esta publicación y su web, hablaríamos más bien de 1.637 productos analizados en continuo, con datos siempre actualizados.

Fondos de inversión	1.141
Planes de pensiones	241
Acciones cotizadas	177
Intermediarios financieros	78



DINERO Y DERECHOS

Tarjetas de pago	180
Préstamos personales	600
Hipotecas	1.715
Cuentas bancarias	660
Depósitos	1.500
Cuentas de ahorro	500
Seguros	175

OCU FINCAS Y CASAS y su web

Precios de inmuebles	1.400
Barrios analizados	466
Ciudades analizadas	16
Hipotecas	1.715

06

Compromiso con la digitalización

Incrementamos nuestra presencia en Internet, redes sociales y soportes digitales.



Visitas a www.ocu.org
34.677.582

Twitter
117.500
seguidores

Facebook
330.403
seguidores

LinkedIn
17.291
seguidores

Youtube
10.127
seguidores

78,4% nuevos usuarios

AYUDAMOS A ELEGIR

Comparadores de productos **8.048.258 visitas**
Comparadores de servicios **955.501 visitas**

10 TÉRMINOS MÁS BUSCADOS

(búsqueda interna en nuestra web)

- lavavajillas
- lavadoras
- ocu plus
- colchones
- lavadora
- móviles
- análisis campanas extractoras
- aire acondicionado
- Lavavajillas
- Lavadoras

10 PÁGINAS MÁS VISTAS:

- 5 productos peligrosos
- Detergentes y lavavajillas
- Alimentos caducados
- Contrato compraventa de coche entre particulares
- Etiquetado engañoso
- Migración en envases de alimentos
- Alimentos que no son lo que parecen
- Consejos de uso de lavavajillas
- Contrato arrendamiento de vivienda
- Reclamar cargo duplicado

07

Comprometidos con los medios

En 2018, hemos tenido una importante presencia en los medios de comunicación, lo que nos ha permitido aumentar el impacto de nuestra voz entre los consumidores.

LOS 10 TEMAS MAS MENCIONADOS

Gastos de hipotecas	908
Facebook	744
Supermercados	623
Nevadas	531
Ryanair	502
Estudio de precios en Navidad	431
Vuelta al cole	405
Aceite de oliva	356
Subida de la luz	232
Jarra de agua	210



LOS TEMAS MÁS MENCIONADOS:

ENERO

Nevada en la AP6	499
Rebajas	230
Etiquetado y alegaciones sobre comida sana	79

FEBRERO

Alimentos on line	73
Resolución sobre gastos de hipotecas	70
Gas radón	43

MARZO

Facebook	99
Agua del grifo/campaña OCU	118

ABRIL

Facebook	120
Análisis de cremas anticelulíticas	118
Admisión demanda de Volkswagen	82

MAYO

Lanzamiento campaña de FACEBOOK	296
Subida de la luz	156
Encuesta a conductores	85

JUNIO

Amianto en estuche infantil de CLAIRES	126
Tasas de basura, estudio	60
Ganador compra colectiva telecomunicaciones	53

JULIO

Huelga Ryanair	221
Decreto sobre leche cruda	80
Etiquetado y alegaciones sobre comida sana	67

AGOSTO

Vuelta al cole	405
Campaña Ryanair cobro equipaje de mano	285
Campaña jarra de agua	184

SEPTIEMBRE

Estudio anual de supermercados	612
Campaña de FACEBOOK (Museo de Cera)	109
Resolución CNMC eléctricas	104

OCTUBRE

Análisis de aceite de oliva	356
Demanda de FACEBOOK en el juzgado	223
Subida del gas	213

NOVIEMBRE

Decisión Supremo sobre hipotecas	641
Sentencia Iberia cláusulas abusivas	260
Transporte público	123

DICIEMBRE

Estudio de precios en Navidad	431
Lotería de Navidad	103
Renfe cobra por proceso de selección	59

08

Compromiso con la movilización

Estamos comprometidos con la movilización de los consumidores, para hacer más justa la sociedad de consumo. La plataforma Movilízate es nuestro instrumento para conseguir que se escuchen nuestras reivindicaciones. En 2018 llevamos a cabo 15 campañas con miles de firmantes.

FIRMANTES

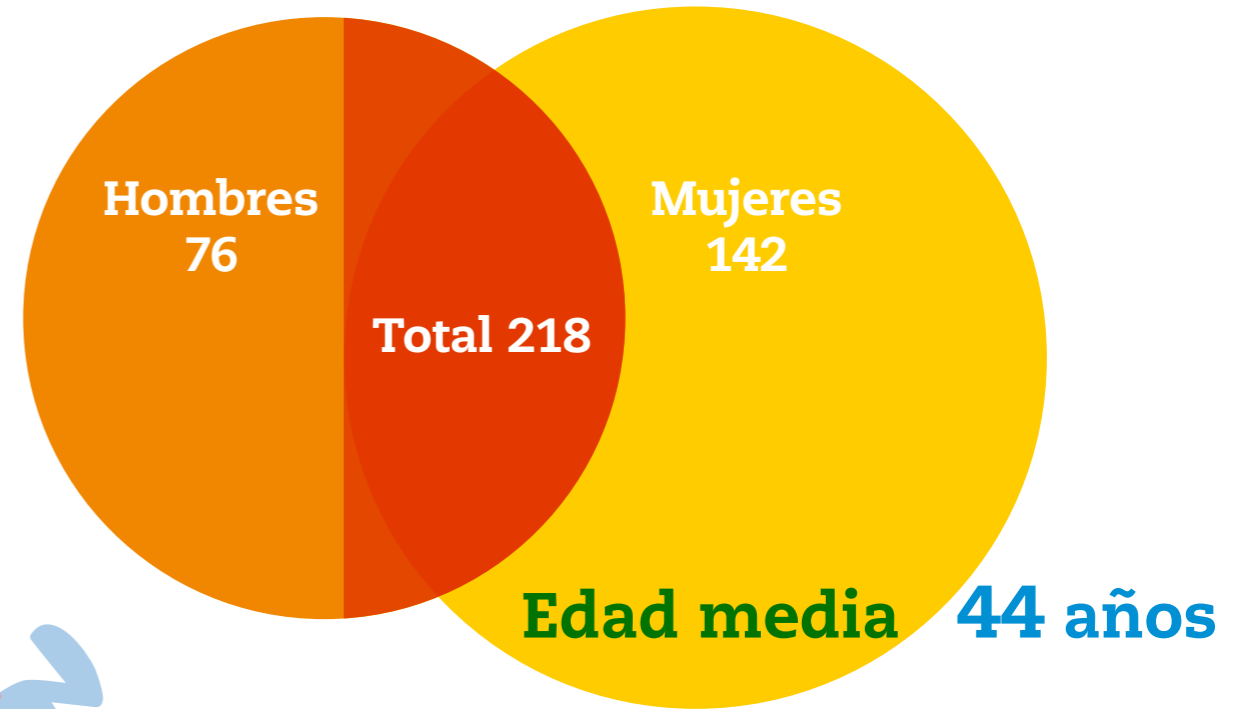
Facebook mis datos son míos	16.130
Gastos hipotecarios	43.679
Clausulas abusivas	51.656
Vitaldent	465
Banco Popular	22.424
Plusvalia	3.408
Hipotecas Multidivisa	716
Clausulas Suelo	7.253
La mili cuenta	16.246
Defiende Tu Salud	756
Larga Vida a lo que Compro	8.902
Problemas en vuelos	1.039
Pide jarra de agua	3.407
Mas protección contra el radon	2.294
Kilos de mentiras	3.640



09

Compromiso con nuestros profesionales

Una seña de identidad de los profesionales de OCU es el compromiso con nuestra organización, que se ve reforzado año a año.



HORAS DE FORMACIÓN:

Formación	4.266
Formación técnica	1.230
Formación interna	42

10

Compromiso con la transparencia

Las cuentas de OCU detalladas y auditadas se depositan cada año en la Dirección General de Consumo. Las de OCU Ediciones en el registro mercantil. Aquí mostramos sus grandes capítulos.

OCU. TOTAL INGRESOS

Ingresos por cuotas de socios	1.638.023,83
Subvenciones	9.221,26
Ingresos financieros	9.635,80
Otros ingresos	107.648,24
TOTAL	1.764.529,13

OCU EDICIONES. TOTAL INGRESOS

Ingresos por cuotas de socios	30.182.592,65
Otros ingresos	2.071.969,63
Ingresos financieros	2.440,00
Ajustes	1.185,93
Otros ingresos	41.773,57
TOTAL	32.299.961,78

OCU. TOTAL GASTOS

Gastos de personal	690.964,73
Otros gastos de explotación	2.730,61
Serv. prof. y asesoría jurídica	737.814,72
Gastos financieros	1.183,44
Otros gastos	331.598,77
Impuestos varios	236,86
TOTAL	1.764.529,13

OCU EDICIONES. TOTAL GASTOS

Gastos de personal	9.329.905,89
Realización de revistas	2.310.542,84
Realización de análisis y estudios	1.206.471,90
Promoción y afiliación	5.985.974,43
Atención al socio	2.257.297,40
Otros gastos de explotación	9.568.850,27
Gastos financieros	21.033,35
Amortizaciones Inmovilizado	315.609,20
Ajustes	223.157,44
Resultado del ejercicio	1.081.119,06
TOTAL	32.299.961,78

TOTAL **32.299.961,78**



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^a. M^a Concepción González Benito

D. Pedro Miguel López Hernández

D. Roberto Nogueira González

D. Fernando Pastor González

D. Joaquín Pérez-Hervada Vázquez

D^a. María Sierra Gómez

D. Javier Urrea 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^a. M^a Francisca Martín Iglesias

D. Ricardo Oleaga Barruetabeña

D. Miguel Ángel Feito

● DIRECTORA DE OCU

D^a Esther Rodríguez Uceda





Albarracín, 21
28037, Madrid

ocu.org