

LA ACTUACIÓN DE FACUA EN DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES ESPAÑOLES DURANTE LA PANDEMIA DEL CORONAVIRUS

MENÚ Q BUSCAR

facua

BIO

Covid-19: FACUA crea una plataforma de afectados para reclamar a aerolíneas, hoteles, academias...

Desde este lunes, la gran mayoría de profesionales de la organización ya estarán trabajando desde sus viviendas.

Aun con los locales cerrados FACUA impulsa plataformas de afectados



FACUA ha seguido editando sus publicaciones y se ha reunido con el vicepresidente del Gobierno de España



FACUA ha estado presente en las redes sociales y apoyando al movimiento latinoamericano de consumidores

LA ACTUACIÓN DE FACUA EN DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES ESPAÑOLES DURANTE LA PANDEMIA DEL CORONAVIRUS

Este informe tiene como objetivo el explicar el trabajo que está desarrollado FACUA en defensa de los consumidores durante la grave crisis sanitaria, económica y social que atraviesa nuestro país en el marco o durante la pandemia mundial provocada por el coronavirus Covid-19 y lo presentamos en los momentos en que todo indica que España puede estar a punto de tener controlado la citada pandemia sanitaria.

A partir del **14 de marzo de 2020**, el gobierno de España decreta el estado de alarma y la restricción de movimientos y desplazamientos por el territorio del país, la limitación y prohibición de determinadas actividades económicas y sociales no esenciales y recomienda el desarrollo del teletrabajo.

El **13 de marzo**, un día antes de la decisión del gobierno, ante el riesgo de avance del contagio y priorizando el derecho a la salud de todos nuestros miembros, socios colaboradores y de los propios consumidores que acudían a nuestras oficinas o sedes sociales, FACUA toma la decisión de poner en marcha el tele trabajo desde el lunes 16 de marzo, dando las orientaciones básicas para que todo el personal se marchara a casa con los equipos necesarios para desempeñar sus tareas desde allí.

El trabajo desarrollado en estos meses ha puesto en evidencia como el modelo de organización consumerista de FACUA, basado en el compromiso y esfuerzo colectivo de sus directivos, personal retribuido, socios colaboradores y asociados, está siendo capaz de responder a la complicada y difícil situación sanitaria, social y económica que estamos viviendo y nos está permitiendo continuar con el desempeño de nuestro trabajo al servicio de los consumidores, a la vez de seguir manteniendo nuestro modelo de organización, **basado en la integración de los propios consumidores en la defensa de sus derechos a través del fomento de la afiliación.**

A partir del día **16 de marzo**, con la ayuda del personal informático, se prepararon los equipos para trabajar en remoto conectados al servidor de FACUA, se implementaron aplicaciones online para que los distintos departamentos de trabajo y miembros directivos estuvieran conectados y coordinados y se adoptaron protocolos específicos de atención a los consumidores y tramitación de sus consultas y reclamaciones. Adoptamos nuevas herramientas online para reforzar la coordinación y el apoyo a todas las organizaciones y delegaciones territoriales, directivos, profesionales, socios colaboradores y equipos de trabajo, integramos el uso de distintas plataformas de videoconferencias para facilitar la comunicación y la transmisión de información y formación a todo el personal de FACUA, tanto en el ámbito de las relaciones internas como de las relaciones externas e institucionales.

Tras **dos meses y medio de tele trabajo** de los cinco primeros meses del año, podemos decir que el balance es claramente positivo. Pese a las disfunciones iniciales, los desaciertos que se hayan podido tener y las mejoras que aun son

necesarias implementar, en general, el trabajo que se está desarrollando es bueno y los datos de evolución de FACUA son positivos, con un incremento de la afiliación o de la membresía en los primeros cinco meses de 2020 respecto del mismo periodo de tiempo de 2019 y un incremento de las consultas y reclamaciones en el mismo periodo, tal como se muestra en los dos siguientes cuadros:

DATOS SOBRE EL FOMENTO DE LA MEMBRESÍA O AFILIACIÓN	Entre enero a mayo 2019	Entre enero a mayo 2020
Nuevos socios de pleno derecho	2.999	4.280
Nuevos núcleos familiares que abonaron su cuota anual	1.891	2.658
Nuevos socios adheridos que no abonan cuota	1.776	15.996

DATOS SOBRE CONSULTAS Y RECLAMACIONES	Entre enero a mayo 2019	Entre enero a mayo 2020
Número de nuevas consultas presentadas	14.198	53.452
Número de nuevas reclamaciones tramitadas	4.440	5.007

FACUA cuenta a fecha de **1 de junio de 2020 con 238.722 asociados** entre los de pleno derecho que abonan cuotas anuales y los adheridos que no abonan cuotas y como dato complementario podemos informar que gracias a estos nuevos asociados y a los que ya lo eran de años anteriores, a la finalización del mes de mayo se ha alcanzado una cantidad de ingresos cercana a los **dos millones de euros por las aportaciones económicas de los asociados de pleno derecho**.

FACUA está siendo capaz de convertir las debilidades de esta situación (el cierre de nuestros locales y la paralización de la atención presencial) en fortalezas, reforzando la atención telefónica y online, la coordinación entre departamentos y equipos y la comunicación, renovando a intensificando nuestra vocación de servicio a los consumidores. Hemos pasado de tener 18 puntos de atención a los consumidores en nuestros locales sociales en distintos territorios del país, a **convertir la casa de los 124 profesionales que integran nuestros departamentos de trabajo, más las de nuestros directivos en oficinas de atención y teletrabajo**. Fruto de todo ello, los consumidores siguen encontrando en nosotros un instrumento útil para defender sus derechos y están siendo miles las llamadas y correos que estamos atendiendo para hacernos consultas o para denunciar abusos.

Estos datos de crecimiento que se muestran en los dos cuadros indicados, son el resultado de un proyecto consumerista puesto al servicio de la protección de los consumidores que está siendo capaz de adaptarse a una nueva situación no prevista y ofreciendo a los usuarios herramientas para defender sus derechos.

En el marco global de ese trabajo colectivo, hay que destacar el importante trabajo realizado por nuestro departamento de comunicación, **una labor que nos permite seguir siendo el referente en España en la lucha contra los abusos y la defensa de los derechos de los consumidores** y que con su eficaz actividad se logra mantener informado a los ciudadanos y dar a conocer las constantes actividades de nuestra organización.

En este sentido, se ha garantizado **una presencia continua en los medios de comunicación y en las redes sociales** a través de distintos formatos: comunicados de prensa a través de correos electrónicos y envíos a lista de periodistas de WhatsApp, vídeos con respuestas en directo a través de YouTube, Facebook, Instagram y Twitter, difusión de todas las comunicaciones en FACUA.org y perfiles en Twitter, Facebook y LinkedIn, vídeos grabados con asesoramientos y posicionamientos en los canales en YouTube e Instagram y envío de audios y vídeos a medios de comunicación con declaraciones.



The image shows a screenshot of a website banner. At the top left, there is a menu icon and the text 'MENÚ' and 'BUSCAR'. At the top right is the FACUA logo. The main content area features a background image of a virus particle. On the left, there is an orange box with the text 'BIO'. The main headline reads 'Covid-19: FACUA crea una plataforma de afectados para reclamar a aerolíneas, hoteles, academias...'. Below the headline, there is a sub-headline: 'Desde este lunes, la gran mayoría de profesionales de la organización ya estarán trabajando desde sus viviendas.'

Las plataformas de afectados han seguido siendo durante la pandemia, un instrumento muy útil para la defensa de los intereses de los consumidores

El **19 de marzo** se puso en marcha también una plataforma de afectados por problemas vinculados al Covid-19, **FACUA.org/Covid-19**, con el objetivo de ayudar a los consumidores afectados a reclamar a aerolíneas, agencias de viajes, hoteles, gimnasios, academias, comedores escolares, organizadoras de eventos, etc., el importe de los servicios que han dejado de recibir con motivo de la pandemia y a la que se han sumado ya más de **7.797** consumidores, entre socios de pleno derecho y adheridos de FACUA. Además, se han creado otras dos plataformas y campañas reivindicativas específicas, **#QuieroMiDinero**, a la que se han sumado por ahora **9.029** usuarios para reclamar parte del importe de la prima del seguro de auto con ocasión de la disminución del riesgo por las restricciones y limitaciones de circulación y la plataforma **#YoPagoMenosLuz**, con **1.576** consumidores suscritos, y que persigue ayudar a los consumidores a identificar las trampas de las eléctricas e informarles para pagar menos luz.

Este trabajo de comunicación e información hacia los consumidores, que ha sido permanente desde los medios de comunicación y en las redes sociales, así como en nuestras publicaciones digitales y en nuestra Web, está siendo aprovechado por los **departamentos de reclamaciones de FACUA, que son la puerta de entrada de los consumidores a la asociación y cauce para el fomento de la afiliación** y con ello el aumento de la membresía.

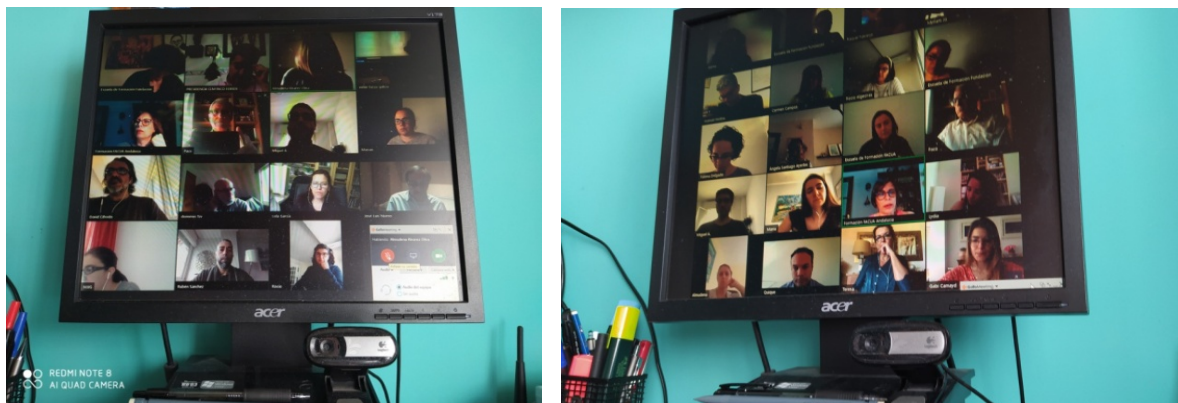
Por ello, es importante que estos departamentos funcionen bien y se está haciendo un seguimiento de la metodología empleada para la atención a los consumidores y de la tramitación de consultas y reclamaciones, **habiendo elaborado un protocolo específico para abordar el teletrabajo durante este periodo excepcional** con el mayor nivel de coordinación de las personas que los integran.



La presencia permanente en los medios de comunicación y la edición de publicaciones digitales se han mantenido durante todo este periodo

El trabajo de los departamentos de reclamaciones y específicamente de los servicios de atención al público, es fundamental, pues en ellos recae la tarea de dar respuesta a los consumidores que contactan con nosotros a través del teléfono o correo electrónico y de promover y garantizar la afiliación. Por ello, se han reforzado las líneas telefónicas y los equipos humanos de atención durante los horarios de apertura al público, horarios que no se han visto reducidos por el sistema de teletrabajo.

FACUA ha continuado en esta etapa el plan de formación que para este año tenía aprobado y que imparte la Escuela de Formación de la Fundación FACUA, dirigido al personal de FACUA, socios colaboradores y directivos, desarrollándolo a través de sistemas de videoconferencias, sin merma alguna en cuanto a contenidos y calidad. Una formación que incluso se ha reforzado, impartido cursos específicos orientados a mejorar la atención a los consumidores mediante medios telefónicos y telemáticos, talleres específicos relativos a derechos de los consumidores durante la pandemia y abriendo dicha formación incluso a los consumidores asociados, **además de seguir editando sus publicaciones digitales diarias, semanales y bimestrales.**



La reuniones de la Junta Directiva nacional y las reuniones con los distintos grupos de trabajo se están realizando a través de plataformas Online

Junto con todo este trabajo, la labor de denuncia y reivindicación de FACUA está siendo igualmente significativa, **trasladando decenas de propuestas para una mayor protección de los consumidores y usuarios al Gobierno y a las distintas autoridades y organismos reguladores**, presentado denuncias ante los abusos de empresas en el contexto del Covid-19 e impulsando campañas específicas en defensa de los derechos de los consumidores que mucha de las cuales, están siendo atendidas por el Gobierno, a la vez que estamos participando en órganos y reuniones consultivas de los gobiernos central y territoriales de manera telemática. A este respecto, destacar que recientemente hemos recibido una carta en reconocimiento de esta labor por parte del vicepresidente segundo del Gobierno, por nuestra actividad en defensa de los consumidores y por todas las propuestas remitidas, con el cual habíamos celebrado una reunión online.

Entre las actuaciones más planteadas por FACUA durante el estado de alarma por la pandemia del Covid-19, que se han llevado a cabo a través de reivindicaciones de mejoras regulatorias y denuncias ante vulneraciones de la legislación, destacan la petición de que se proteja a los usuarios mediante moratorias, quitas y ayudas en alquileres de viviendas, hipotecas, créditos y préstamos no hipotecarios, la exigencia a las aseguradoras de vehículos de que devuelvan cantidades por la reducción de los riesgos de siniestros y denuncias contra aerolíneas y agencias de viajes por no reembolsar el importe de los servicios contratados. También hemos formulado una batería de denuncias contra empresas organizadoras de espectáculos cancelados que se resisten a devolver el importe de las entradas, solicitamos y logramos que el gobierno prohibiese los cortes de luz, agua, gas y servicios de telecomunicaciones por impago, así como hemos conseguido impedir las subidas de tarifas de las empresas de telecomunicaciones en aquellos servicios en los que el usuario no podía solicitar portabilidad por la prohibición de que los técnicos acudieran a su domicilio.

FACUA seguirá trabajando e impulsando actuaciones en defensa de los derechos de los ciudadanos y mejorando todo lo posible la atención a los consumidores y a sus asociados. Debemos seguir fortaleciendo nuestro proyecto consumerista, un proyecto colectivo, solidario y comprometido socialmente, al servicio de la ciudadanía. La incertidumbre y el vértigo de cómo desarrollaríamos nuestra actividad en un entorno no explorado previamente ni conocido hasta ahora, como es el teletrabajo en esta fase de la pandemia, ha sido canalizada de forma positiva gracias al esfuerzo de todos en un entorno de organización flexible, adaptativa y que tiene claro sus principios y objetivos. **Nuestro trabajo se pone al servicio de los consumidores, pero éstos deben comprometerse también con la organización, deben ayudar a su sostenimiento** y aportar para que podamos seguir siendo útiles a todos y a todas, a la sociedad en su conjunto.



Diversos programas que FACUA y la Fundación FACUA apoyan en América Latina

Complementando esta información, podemos indicar que también durante todo este periodo **hemos seguido cooperando con el movimiento de defensa de los consumidores en América Latina y el Caribe**, especialmente con el OCLAC y la Fundación Ciudadana por un Consumo Responsable de Chile y con algunas organizaciones e instituciones de Chile, Perú, Argentina, Panamá y Cuba, a la vez que tratamos de reforzar la colaboración con el CDC de El Salvador y las organizaciones que integran CONSUACCION de América central, así como otra organizaciones de dicho continente.

Finalmente y como seña de identidad que define a nuestra organización podemos decir, que FACUA defiende a los consumidores, **pero lo hace junto con ellos e invitándolos siempre a que participen también en su propia defensa a través de la integración en nuestras organizaciones y delegaciones territoriales y que contribuyan económicamente a financiar nuestro funcionamiento**, para así lograr una auténtica independencia en relación a todos los partidos políticos y fuerzas económicas. FACUA no solo es una organización benefactora que ayuda a los consumidores, **sino que es un movimiento organizado de decenas de miles de consumidores que se han unido para auto defenderse contra los abusos del mercado.**

Olga Ruiz Legido, Secretaria General FACUA

