FEDERACIÓN
DE LA UNIÓN NACIONAL
DE CONSUMIDORES
Y AMAS DE HOGAR
DE ESPAÑA

# MEMORIA DE ACTIVIDADES 2024

## Federación UNAE

FEDERACIÓN
DE LA UNIÓN NACIONAL
DE CONSUMIDORES
Y AMAS DE HOGAR
DE ESPAÑA

# MEMORIA DE ACTIVIDADES 2024

# Federación UNAE

Federación Unión Cívica Nacional de Consumidores
y Amas de Hogar de España (UNAE)
C/ Villanueva, 8 - 3º Derecha
28001 Madrid
91 - 575.72.19
www.federacionunae.com
informacion@federacíonunae.com
G78405768

# Índice


| | |
|---|---|
| Presentación | 4 |
| La Federación UNAE en 2024 | 5 |
| Objetivos y fines | 6 |
| Proyectos desarrollados | 7 |
| Consejo de Consumidores y Usuarios | 18 |
| Consultas y reclamaciones | 26 |
| Entidades ADR | 28 |
| Convenios de colaboración | 31 |
| Participación institucional | 36 |
| Colaboraciones | 41 |

# Presentación

La Federación UNAE, que celebrará en 2025 sus 40 años de actividad, es una de las Asociaciones de Consumidores y Usuarios más longevas y experimentadas de España, constituida inicialmente sobre la base de la figura del ama de casa como consumidora. UNAE ha mostrado su compromiso con la defensa de los consumidores y usuarios, trabajando de manera activa en su formación e información, dialogando con Administraciones Públicas, entidades e instituciones, y creando sinergias entre ellas en beneficio de todas las personas consumidoras.

Cabe destacar que la Federación forma parte desde 1991 del Consejo de Consumidores y Usuarios (CCU), máximo órgano de consulta y representación ante la Administración del Estado, como una de las asociaciones más representativas, participando de manera activa en diversas comisiones, grupos de trabajo, jornadas, etc., del propio CCU y del Ministerio correspondiente, y en la emisión de los trámites de audiencia e informes que se le han requerido, mostrando siempre un papel conciliador y proactivo.

Durante este 2023 UNAE ha seguido ejerciendo la función de representación del Consejo diversos órganos de representación y participación de los consumidores, como la Junta Consultiva de Seguros y Fondos de Pensiones, el Instituto Nacional de Gestión Sanitaria (INGESA), el IV Plan de Gobierno Abierto, el Observatorio de la nutrición y estudio de la obesidad (AESAN), el Consejo Nacional de Transportes Terrestres o la Comisión de seguimiento de la publicidad de juguetes.

En cuanto a proyectos específicos, la Federación ha elaborados proyectos sobre temas de actualidad como la formación de colectivos de personas consumidoras vulnerables en el acceso a las nuevas tecnologías, para prevenir la brecha digital en mayores y analizar la problemática del os menores en entornos digitales; la economía circular, el consumo sostenible y la reparabilidad; y los derechos de las personas usuarias de la energía, subvencionadas por el Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030, orientados hacia los colectivos más vulnerables. También ha seguido prestando el servicio de asesoramiento jurídico en colaboración con la OMIC del Ayuntamiento de Madrid, tanto presencial como telemáticamente, y participa, en ambas desde su constitución, en las Juntas de Arbitraje de Consumo Municipal y Autonómica de Madrid.

Finalmente, UNAE ha continuado colaborando durante 2024 con entidades como Ecoembes y la Mesa de Participación con Asociaciones de Consumidores (MPAC) para la realización de estudios y jornadas formativas dirigidas a empoderar al consumidor en el ámbito de la Economía Circular y de los hábitos de consumo, respectivamente. Ambos convenios han suscitado el interés y participación de las Administraciones públicas por su la relevancia, la calidad del trabajo realizado y los datos analizados y su utilidad para los consumidores y usuarios españoles, y ha formalizado nuevos convenios de colaboración con la Asociación de Aguas Minerales de España (ANEABE) y con la Asociación de Cerveceros de España, para mejorar la información en estos temas de las personas consumidoras.

José Ramón Lozano Petit
Presidente

# La Federación UNAE en 2024

## LA FEDERACIÓN UNAE

**La Federación UNAE es una entidad sin ánimo de lucro, constituida en 1985, cuyos objetivos son la representación, gestión y defensa, información, educación y asistencia de los consumidores y sus intereses, así como la repre**sentación de los consumidores ante los organismos oficiales,.

En 2024 la Federación UNAE estaba integrada por las siguientes Asociaciones:

| Actividad |
|---|
| Asociación de Mujeres AMUAXA de Málaga |
| Asociación Municipal de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios MOREIRA de Úbeda |
| Asociación Provincial de Consumidores y Usuarios de Baleares |
| Asociación Municipal de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios de Ceuta |
| Asociación de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios UNAE EL TIMÓN, de Puertollano |
| Asociación de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios UNAE EL PRADO, de Talavera de la Reina |
| Asociación de Consumidores y Amas de Casa UNAE Aranda de Duero |
| Unión Cívica Provincial de Consumidores y Amas de Hogar UNAE de Burgos |
| Unión Cívica Provincial de Consumidores y Amas de Hogar UNAE de León |
| Unión Cívica Provincial de Consumidores y Amas de Hogar UNAE de Palencia |
| Unión Cívica Provincial de Consumidores y Amas de Hogar UNAE de Valladolid |
| Unión Cívica Provincial de Consumidores y Amas de Hogar UNAE de Barcelona |
| Unión Cívica de Consumidores y Amas de Hogar UNAE de Tortosa |
| Asociación de Amas de Casa y Consumidores de Cambre (La Coruña) |
| Asociación de Mujeres y Consumidores de Madrid UNAE |
| Unión Asociativa de la Mujer de la Comunidad Valenciana especializada en Consumo y Calidad de Vida |
| Asociación Provincial de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios RUSADIR, de Melilla |
| Unión Cívica Nacional de Consumidores y Amas de Hogar de España UNAE |

# Objetivos y fines

La Federación UNAE se configura como una entidad sin ánimo de lucro, de ámbito nacional, que trata de aunar los esfuerzos de sus miembros y de las Asociaciones federadas, centrándolos en la información, formación, representación y defensa de los legítimos intereses de los consumidores y usuarios, así como fomentar el desarrollo del movimiento asociativo en materia de consumo en España, con especial atención hacia los colectivos de consumidores vulnerables.

En desarrollo de estos objetivos, cabe destacar las siguientes actividades de la Federación UNAE:

- La promoción de la salud, la seguridad y la calidad de vida de los consumidores.
- La información práctica de los derechos que les asisten y de las vías de reclamación.
- La atención de consultas y reclamaciones de consumo.
- La participación activa en el Sistema Arbitral de Consumo.
- La representación los intereses de los consumidores ante la Administración.
- La formación e información de los consumidores, a través de cursos, conferencias y talleres específicos.
- El control y denuncia de la publicidad engañosa.
- La información sobre seguridad de productos para las personas más vulnerables.
- La información sobre nuevas tecnologías para mayores, para superar la brecha digital.
- El desarrollo de acciones relacionadas con la sostenibilidad, la economía circular y la responsabilidad social.
- Promoción de valores de la Agenda 2030, en especial el consumo responsable y sostenible.

UNAE es una entidad que lleva casi 40 años al servicio del consumidor, y ofreciendo a sus asociados un servicio de asesoramiento y defensa jurídica de consultas y reclamaciones de consumo, y participa activamente en el Sistema Arbitral de Consumo, como vía de solución extrajudicial, voluntaria, gratuita y vinculante, de reclamaciones formuladas por los consumidores.

Por otra parte, la Federación organiza cursos, jornadas, programas, talleres y otras actividades informativas, como la edición de publicaciones informativas, sobre los derechos de los consumidores y usuarios, destinados tanto a sus asociados como a todas las personas interesadas.

La Federación actúa ante las diversas Administraciones públicas representando los intereses de sus asociados y los generales de los consumidores y usuarios en todos los proyectos de ley que puedan afectar a sus derechos.

Para ello, UNAE participa activamente en el desarrollo de la política de consumo a nivel nacional, a través de su presencia en el Consejo de Consumidores y Usuarios, máximo órgano de representación de los consumidores ante la Administración, mediante el trámite de audiencia legislativa. Y a través de sus Asociaciones federadas, en numerosos Consejos de Consumo autonómicos y municipales.

# Proyectos desarrollados

## 1. PROYECTOS DESARROLLADOS

**Durante el ejercicio 2024, la Federación UNAE ha desarrollado los siguientes programas de información, representación y defensa de los consumidores y usuarios:**

## 1.1. DIRECCIÓN GENERAL DE CONSUMO - MINISTERIO DE CONSUMO

Dentro de su política de fomento de las Asociaciones de Consumidores y Usuarios de ámbito nacional, el Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 20230 concedió subvención por importe total de 222.970,50 euros, a través de su Dirección General de Consumo, a los siguientes programas desarrollados por la Federación UNAE, que se detallan a continuación:

**UNAE** - Federación Unión Nacional de Consumidores y Amas de Hogar de España (NIF G78405768)

| DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA | PRESUPUESTO DEL PROGRAMA (euros) | SUBVENCIÓN CONCEDIDA (euros) |
|---|---|---|
| Fomento | 152.965,00 | 137.668,50 |
| Derechos de las personas consumidoras en el sector energético | 17.075,00 | 15.367,50 |
| Economía circular, consumo sostenible y reparabilidad | 37.840,00 | 34.056,00 |
| Formación de colectivos de personas consumidoras vulnerables en el acceso a las nuevas tecnologías | 39.865,00 | 35.878,50 |
| **TOTAL** | **247.745,00** | **222.970,50** |

### 1.1.1. Programa de fomento

La **Orden SBC 1198/2019, de 4 de diciembre**, por la que se establecen las bases reguladoras para la concesión de subvenciones a asociaciones de consumidores y usuarios de ámbito estatal, en su Exposición de Motivos, reconoce la necesidad del fomento de las organizaciones de consumidores y usuarios españolas, como expresión del principio rector de la política social y económica consagrado por el artículo 51 de la Constitución Española.

Durante el ejercicio 2024 el Programa de fomento del asociacionismo de consumidores y usuarios se ha dividido en varios apartados:

a) Actividades de representación en órganos de participación de los consumidores y usuarios, especialmente el Consejo de Consumidores y Usuarios, sus Comisiones de trabajo y los órganos de participación en los que la Federación ha sido designada por aquél.
b) Participación en el trámite de audiencia legislativa a través del Consejo de Consumidores y Usuarios.
c) Participación en el Sistema Arbitral de Consumo, a través de la Junta Arbitral Nacional de Consumo y el Consejo del Sistema Arbitral de Consumo.
d) Mantenimiento de la página web y del blog de la Federación UNAE.

### 1.1.2. Programa de economía circular, consumo sostenible y reparabilidad

El objetivo principal de este Programa ha sido informar y formar a los consumidores en materia de economía circular, consumo sostenible y reparabilidad, a través de la sensibilización, la educación y la promoción de prácticas sostenibles, para transformar los hábitos de consumo y fomentar un comportamiento más consciente y responsable, y generar un cambio significativo en la sociedad.

Los objetivos y fines del programa están claramente definidos y se centran en la reducción del impacto ambiental, la promoción de un consumo consciente, el fomento de la economía local y circular, y el aumento de la calidad de vida.

El enfoque del programa ha sido eminentemente práctico, estando orientado por una parte hacia la información de los consumidores mediante materiales y publicaciones de apoyo, así como Jornadas y Actos informativos presenciales en distintas localidades.

Las actividades de formación e información realizadas en desarrollo de este Programa han sido:

| Actividad |
|---|
| Edición de un manual práctico |
| Edición de cuaderno escolar |
| Elaboración de informe por personal propio |
| Celebración de 3 Jornadas |
| Celebración de 10 Actos informativos |

GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE DERECHOS SOCIALES, CONSUMO Y AGENDA 2030

## Acciones de formación e información:

Como ya se ha indicado, se han editado un **manual práctico**, con una tirada de 20.000 ejemplares, de ocho páginas en color, y un **cuaderno escolar**, con una tirada de 4.500 ejemplares, en ambos casos de distribución gratuita.

También se han celebrado **unas Jornadas informativas** en las siguientes fechas:

* 07/22/2024 – León
* 21/11/2024 – León
* 13/12/2024 – El Pardo (Madrid)

Por otra parte, también se han realizado 10 Actos informativos en distintas localidades:

* 04/07/2024 – Palencia
* 10/07/2024 – Valencia
* 16/07/2024 – Burgos
* 23/07/2024 – Puertollano (Ciudad Real)
* 12/09/2024 – Talavera (Toledo)
* 17/09/2024 – Tortosa (Tarragona)
* 25/09/2024 – Tarancón (Cuenca)
* 02/10/2024 – León
* 07/10/2024 – Las Rozas (Madrid)
* 09/10/2024 – Oropesa (Toledo)

## 1.1.3. Programa de formación de colectivos de personas consumidoras vulnerables en el acceso a las nuevas tecnologías

El objetivo principal de este Programa ha sido que la transformación digital de la sociedad aporte a las personas consumidoras vulnerables, especialmente los mayores, los mismos beneficios que al resto de la población, como el acceso a la comunicación a través de las nuevas tecnologías, a través de las cuales puedan comunicarse, recibir información e incluso acceder a servicios de la Administración.

La pandemia del Covid-19, especialmente durante el confinamiento, cuando muchas necesidades básicas sólo podían cubrirse mediante el comercio electrónico, demostró que los mayores fueron el colectivo que sufrió las fraudes y engaños.

Pero el campo más importante en la actualidad es el referido a los servicios financieros y bancarios, donde la incapacidad para realizar estas gestiones a través de Internet, junto a la limitación de horarios bancarios y la desaparición de muchas oficinas, especialmente en la “España vaciada”, puede conducir a la exclusión financiera de este importante colectivo social.

Como siempre, el enfoque del programa ha sido eminentemente práctico, estando orientado por una parte hacia la información de los consumidores mediante materiales y publicaciones de apoyo, así como actos informativos y talleres presenciales en distintas localidades.

Las actividades de formación e información realizadas en desarrollo de este Programa han sido:

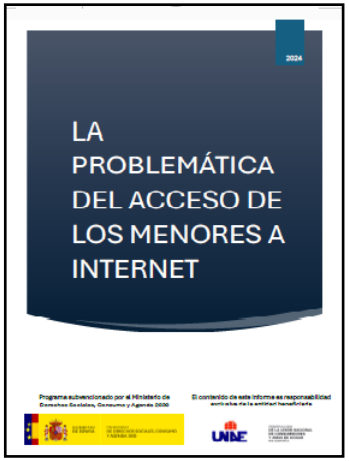
| Actividad |
| --- |
| Reedición y distribución del manual 119 |
| Edición y distribución del manual 122 |
| Elaboración de informe |
| Celebración de 10 Actos informativos |
| 20 Talleres de formación |

## Acciones de formación e información:

En primer lugar, se ha editado un **Manual práctico sobre la prevención de la brecha digital**, con una tirada de 20.000 ejemplares, de dieciséis páginas en color, y de distribución gratuita, y se ha reeditado el **Manual sobre prevención de la brecha digital de 2023**.

También se han realizado 10 Actos informativos en distintas localidades:

* 03/07/2024 - Valencia
* 09/07/2024 – Úbeda
* 17/07/2024 – Aranda de Duero
* 22/07/2024 – Oropesa (Toledo)
* 23/07/2024 – Burgos
* 04/09/2024 – Toledo
* 11/09/2024 – Valladolid
* 05/10/2023 – Las Rozas – José Ramón Lozano Petit
* 16/09/2024 – Tarancón (Cuenca)
* 24/09/2024 – Ponferrada (León)
* 26/09/2024 – Las Rozas (Madrid)




Finalmente, se han realizados 20 talleres, por un profesional contratado específicamente, en las siguientes fechas y localidades:

* 05/11/2024 – Madrid
* 07/11/2024 - 2 Talleres en Puertollano (Ciudad Real)
* 12/11/2024 – 2 Talleres en El Escorial (Madrid)
* 13/11/2024 – Madrid
* 14/11/2024 – Madrid
* 18/11/2024 - Madrid
* 20/12/2024 – 2 Talleres en Talavera (Toledo)
* 21/11/2024 – Madrid
* 26/11/2024 – Madrid
* 27/11/2024 – 2 Talleres en Palencia
* 28/11/2024 – Madrid
* 03/12/2024 – Madrid
* 05/12/2022 - 2 Talleres en León
* 11/12/2024 – Madrid
* 12/12/2024 – Madrid

Por otra parte, se ha elaborado un **informe específico sobre la problemática de los menores en Internet**, mediante contratación de un profesional.

### 1.1.4. Programa sobre derechos de las personas consumidoras en el sector energético

El objetivo principal de este Programa ha sido informar a los usuarios sobre las características específicas de este mercado para contratar la tarifa que más se ajuste a sus necesidades, hacer un consumo más responsable de la energía o saber a quién reclamar cuando haya un problema.

Identificados los problemas generales que los consumidores tienen con el sector energético, se ha realizado un programa enfocado a clarificar estas cuestiones, y dotarles así de herramientas para defender sus legítimos intereses, especialmente a aquellas personas consumidoras más vulnerables.

El fin último es reducir la conflictividad en el sector, tener unos consumidores más y mejor formados capaces de tomar mejores decisiones de consumo, y capaces de ejercer sus derechos en caso de conculcación.

Como siempre, el enfoque del programa ha sido eminentemente práctico, estando orientado por una parte hacia la información de los consumidores mediante materiales y publicaciones de apoyo, así como actos informativos y talleres presenciales en distintas localidades.

Las actividades de formación e información realizadas en desarrollo de este Programa han sido:

| Actividad |
| --- |
| Edición y distribución del manual 123 |
| Celebración de 10 Actos informativos |

## Acciones de formación e información:

En primer lugar, se ha editado un **Manual práctico sobre los derechos básicos de los usuarios de la energía**, con una tirada de 20.000 ejemplares, de dieciséis páginas en color, y de distribución gratuita.

También se han realizado 10 Actos informativos en distintas localidades:

* 01/10/2024 - Puertollano (Ciudad Real)
* 03/10/2024 – Valencia
* 08/10/2024 – Toledo
* 10/10/2024 – Aranda de Duero
* 14/10/2024 - León
* 16/10/2024 – Valladolid
* 17/10/2024 –Talavera (Toledo)
* 21/10/2024 – Úbeda (Jaén)
* 23/10/2024 – Las Rozas (Madrid)
* 25/10/2024 – Palencia

## 1.2. AYUNTAMIENTO DE MADRID

La Federación UNAE colabora con el Ayuntamiento de Madrid en materia de protección de los consumidores y usuarios desde su constitución en 1985. Así, UNAE es miembro del Consejo Municipal de Consumo del Ayuntamiento de Madrid, y forma parte de la Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Madrid desde su constitución de forma experimental en 1986, y en varios programas de formación, información y asesoramiento a las personas consumidoras.

Efectivamente, entre los objetivos del Ayuntamiento de Madrid, y en concreto del Área de Gobierno de Economía, Innovación y Hacienda, se encuentra el promover el asesoramiento y la información en materia de consumo con el objetivo de contribuir a una mejor protección de los legítimos intereses económicos de los consumidores.

Estas iniciativas cobran gran importancia, al ser realizadas por la Administración más cercana a los ciudadanos, como es la municipal, demuestran la sensibilidad de esta institución hacia los problemas de los consumidores.

### 1.2.1. Programa de asesoramiento personalizado a los consumidores en la OMIC

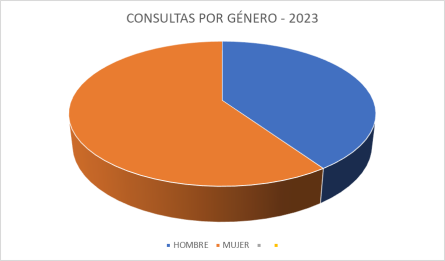
A través de este Programa se proporciona a los consumidores asesoramiento jurídico y económico personalizado, gratuito, confidencial e independiente, por personal cualificado propio de esta organización, relativo a aquellos supuestos y controversias que los ciudadanos deseen plantear, siempre que afecten a sus relaciones de consumo o a la economía familiar, quedando excluidas todas aquellas cuestiones, litigiosas o no, que requieran expresamente la representación letrada.

Este programa de asesoramiento personalizado a los consumidores se puede prestar por diferentes canales, para garantizar el servicio de atención al consumidor de forma personalizada, asegurando las condiciones necesarias de protección, y respetando las medidas de seguridad y protocolos establecidos, derivados de la emergencia sanitaria causada por el COVID-19.

En 2024 este Programa ha sido ejecutado fundamentalmente a través de vía telefónica, con cita previa, durante 62 días, entre el 11 de enero y 19 de noviembre, excepto cuatro días con atención presencial en la sede de la OMIC Central. En total se han atendido 379 consultas.

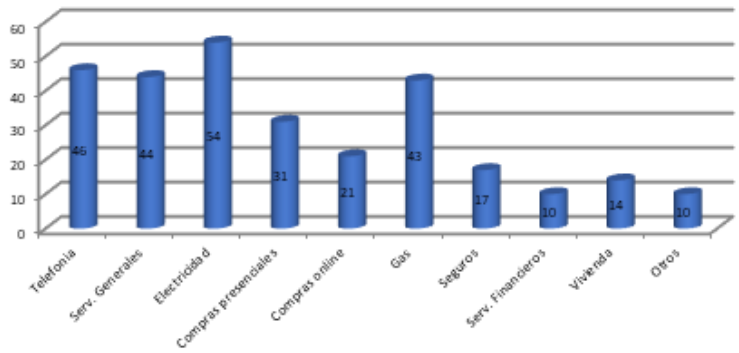
El análisis de género es muy importante en las políticas municipales y también, lógicamente, en materia de asesoramiento a los consumidores y usuarios madrileños. Los datos por sexos demuestran que del total de personas atendidas, 257 eran mujeres (67,8%) y 198 hombres (52,2%).

A continuación se analizan los distintos tipos de consultas y reclamaciones atendidas en el Programa de asesoramiento personalizado a los Consumidores:




**Análisis de género de las consultas recibidas en el programa de asesoramiento personalizado a los consumidores en 2024**

## CONSULTAS EN 2024




| SECTORES | CONSULTAS |
|---|---|
| Suministro de electricidad | 54 |
| Telefonía | 46 |
| Servicios generales | 44 |
| Suministro de gas | 43 |
| Compra de bienes presenciales | 31 |
| Compra de bienes online | 21 |
| Viajes | 21 |
| Seguros | 17 |
| Educación | 16 |
| Vivienda | 14 |
| Salud y estética | 11 |
| Otros sectores | 10 |
| Servicios financieros | 10 |
| Transporte | 8 |
| Suministro de luz y gas | 7 |
| Servicios de ocio | 6 |

### 1.2.2. Programa de información a los consumidores en ejes comerciales

Este programa se enmarca en la política municipal de colaboración permanente con las Asociaciones de Consumidores, desarrollando diferentes programas conjuntos de asesoramiento e información a los consumidores madrileños. De esta forma, el Ayuntamiento de Madrid acerca la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) a los ciudadanos, difundiendo los servicios que presta e informando a las personas consumidoras sobre sus derechos y sobre las vías para presentar una reclamación, cuando se han vulnerado los derechos que legítimamente les corresponden en sus relaciones de consumo.

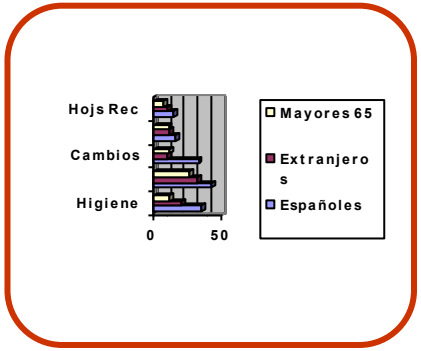
Para acercar la OMIC al consumidor, se han ubicado en varios espacios de la vía pública Puntos de Información correspondientes a los ejes comerciales más representativos de la ciudad, seleccionados en razón de la afluencia de viandantes y repartidos geográficamente en varios distritos de la capital, atendidos por las Asociaciones de Consumidores más representativas de la ciudad de Madrid, en las cuales técnicos especialistas de consumo responderán a las consultas que deseen plantearles los ciudadanos y les entregarán folletos informativos tanto de la OMIC como de la propia Asociación. El objetivo principal es promover el asesoramiento y la información en materia de consumo con el objetivo de contribuir a una mejor protección de los legítimos intereses económicos de los consumidores, según la Ordenanza de Consumo de la Ciudad de Madrid, que constituye una de las líneas básicas de actuación integrada en los planes anuales de acción del Instituto Municipal de Consumo.

**El Punto de Información al Consumidor de la OMIC,**

A UNAE le corresponde el Eje Comercial de Cuatro Caminos, ubicándose el Punto de Información al Consumidor en la confluencia de las calles Bravo Murillo y Reina Victoria, durante cuatro sesiones de cinco horas, en las fechas acordadas con el Instituto Municipal de Consumo en diferentes épocas, como el Día del Consumidor y otras, cumplimentando una hoja diaria de recogida de datos y una memoria final de la ejecución del programa, que incluya un análisis de resultados, de perspectiva de género y especialmente de consultas de personas mayores sobre temas bancarios.

Los datos del programa son los siguientes:

| CUATRO CAMINOS | | VISITANTES | | | CONSULTAS | | | FOLLETOS | FOLLETOS |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| DIA | HORARIO | | | | | | | AYTO | UNAE |
| 15 de marzo | 10:00 a 15:00 horas | 73 | 34 | 39 | 49 | 18 | 31 | 210 | 350 |
| 7 de mayo | 10:00 a 15:00 horas | 69 | 31 | 38 | 37 | 18 | 19 | 200 | 350 |
| 10 de mayo | 10:00 a 15:00 horas | 72 | 34 | 38 | 47 | 21 | 26 | 225 | 350 |
| 14 de mayo | 10:00 a 15:00 horas | 68 | 33 | 35 | 44 | 21 | 23 | 235 | 350 |
| TOTAL | | 282 | 132 | 150 | 177 | 78 | 99 | 870 | 1.400 |
| | | | | | | | | TOTAL | 2.270 |




**Estadísticas de las consultas formuladas en ejes comerciales**

La principal información solicitada se refiere a los derechos básicos de los consumidores, de carácter general, y los medios de reclamación y defensa de los mismos, y su efectividad. Además, muchos se interesaron por el Sistema Arbitral de Consumo, el cual desconocían total o parcialmente.

De forma más específica, sobre la obligatoriedad de entrega de ticket de venta o factura y de tener hojas de reclamaciones a disposición de los consumidores, así como los trámites de reclamación son consultas habituales a los asesores de UNAE, que atendían el punto de información.

Finalmente, también hay consultas frecuentes sobre temas como los productos financieros, y los suministros domésticos, como electricidad, agua y gas.

En cuanto a los consumidores mayores, estos demandan una atención especial en temas bancarios, debido a la disminución de la atención presencial en oficinas y a la brecha digital que impide a muchos de ellos acceder a las nuevas tecnologías, para realizar sus operaciones bancarias a través de webs, apps e incluso de cajeros automáticos.

## 1.2.3. Programa de información a los consumidores en mercadillos

A través de los Puntos de Información, situados en los Distritos de Centro / Embajadores y de Carabanchel, se pretende dar información a los vecinos sobre sus derechos como consumidores en los mercadillos ambulantes, y atender consultas formuladas tanto por los consumidores como por los comerciantes en el Punto de Información, asistido por técnicos cualificados, designados por la Asociación, en sesiones de cinco horas de duración.

Los datos del programa son los siguientes:

| PARQUE DE LA CORNISA | | VISITANTES | | | CONSULTAS | | | FOLLETOS |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| DIA | HORARIO | | | | | | | AYTO y UNAE |
| 21 de mayo | 9:00 a 14:00 horas | 77 | 34 | 43 | 42 | 17 | 25 | 235 - 350 |
| 28 de mayo | 9:00 a 14:00 horas | 81 | 36 | 45 | 39 | 18 | 21 | 265 - 350 |
| 4 de junio | 9:00 a 14:00 horas | 79 | 37 | 42 | 40 | 19 | 21 | 260– 350 |
| 11 de junio | 9:00 a 14:00 horas | 78 | 35 | 43 | 37 | 12 | 25 | 255 - 350 |
| TOTAL | | 315 | 142 | 173 | 158 | 66 | 92 | 1.015 - 1.400 |
| MERCADILLO VÍA LUSITANA | | VISITANTES | | | CONSULTAS | | | FOLLETOS |
| DIA | HORARIO | | | | | | | AYTO y UNAE |
| 9 de mayo | 9:00 a 14:00 horas | 79 | 35 | 44 | 52 | 21 | 31 | 235 - 350 |
| 16 de mayo | 9:00 a 14:00 horas | 81 | 38 | 43 | 46 | 19 | 27 | 235 – 350 |
| 23 de mayo | 9:00 a 14:00 horas | 83 | 37 | 46 | 38 | 15 | 23 | 235 - 350 |
| 30 de mayo | 9:00 a 14:00 horas | 79 | 33 | 46 | 35 | 13 | 22 | 250 - 350 |
| TOTAL | | 322 | 143 | 179 | 171 | 68 | 103 | 955 - 1.400 |
| TOTALES | | 637 | 285 | 352 | 329 | 134 | 195 | 1.970 - 2.800 |

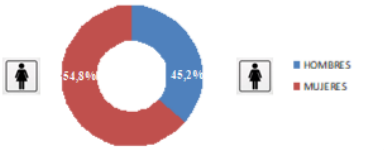
La principal preocupación de los consumidores se refiere a sus derechos básicos, tanto generales como los específicos de la campaña de información en mercadillos, y los medios de defensa de los que disponen, como las hojas de reclamaciones. Muchos consumidores se interesaron por el Sistema Arbitral de Consumo, a instancias de los asesores de UNAE allí presentes.

Como es habitual, la obligatoriedad o no de entrega de ticket de venta en los puestos de los mercadillos, y de tener hojas de reclamaciones a disposición de los consumidores son también una constante en las preguntas a los asesores de UNAE, así como el propio proceso de reclamación. Además, siguen detectándose vendedores no autorizados pese a la presencia policial.

Otra preocupación se refiere a las medidas higiénicas que deben tener los productos de alimentación, especialmente frutas, que se venden en los mercadillos, y su origen, sobre todo en el del mercadillo de Carabanchel, debido al gran número de puestos de fruta y verdura que tiene.

CONSULTAS

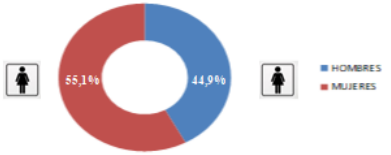
| DIA | HOMBRES | MUJERES | TOTAL |
|---|---|---|---|
| 4 de abril | 19 | 29 | 48 |
| 11 de abril | 24 | 21 | 45 |
| 18 de abril | 16 | 22 | 38 |
| 25 de abril | 27 | 20 | 37 |
| TOTALES | 114 | 92 | 168 |




**Estadísticas de las consultas formuladas en el mercadillo del Parque de la Cornisa**

CONSULTAS

| DIA | HOMBRES | MUJERES | TOTAL |
|---|---|---|---|
| 30 de marzo | 47 | 26 | 73 |
| 13 de abril | 23 | 38 | 61 |
| 20 de abril | 26 | 47 | 73 |
| 27 de abril | 22 | 34 | 56 |
| TOTALES | 118 | 145 | 263 |




**Estadísticas de las consultas formuladas en el mercadillo de Vía Lusitana**

También es habitual que se formulen preguntas sobre las básculas para pesar productos de alimentación, generalmente frutas, pues lo consumidores muestran su preocupación por los controles que garanticen su fidelidad o precisión. En otros casos, no se pesaba a la vista del consumidor. Como el año anterior, se mantiene la sugerencia o petición de que exista en los mercadillos una bascula pública para cotejar el pesaje.

Otras preguntas no estaban directamente relacionadas con los derechos de los consumidores en mercadillos de venta ambulante sino que eran más generales.

Muchas de ellas se refieren a las vías de solución de reclamaciones de consumo, algo habitual en los puestos de información, que no están suficientemente diferenciados en su labor respecto de los de información general, y cuya actividad requeriría de una mayor publicidad o promoción previa.

Las restantes consultas realizadas son las habituales:

- Información sobre las direcciones de las administraciones competentes en materia de consumo.
- Algunos extranjeros querían información sobre los permisos que tienen que solicitar para poder montar un puesto, por lo que se les remite a las Juntas Municipales de Distrito.
- Muchos usuarios se quejan de la falta de aseos públicos, o de la falta de seguridad, pese a la presencia policial, a veces escasa.
- Finalmente, hay numerosas consultas sobre las materias correspondientes a los folletos que se reparten dentro de la Campaña de información al consumidor en mercadillos, especialmente sobre productos y servicios financieros, comercio justo, derechos de las personas consumidoras en la compra y alquiler de viviendas, funciones de la OMIC, presentación de reclamaciones, arbitrajes de consumo, etc.
- Hay que destacar especialmente el folleto sobre las personas mayores y el consumo, que ha tenido una gran acogida.

# Consejo de Consumidores y Usuarios (CCU)

La Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, en su artículo 22 precisaba que el Gobierno determinaría la composición y funciones de un Consejo, como órgano de representación y consulta a nivel nacional, integrado por representantes de asociaciones de consumidores y usuarios.

El Consejo de Consumidores y Usuarios es el órgano de representación y consulta de ámbito nacional de las organizaciones de consumidores y usuarios con implantación estatal, de acuerdo con lo previsto en el artículo 38 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias. Ejerce, asimismo, la representación institucional de las organizaciones de consumidores y usuarios ante la Administración General del Estado u otras entidades y organismos, de carácter estatal o supranacional.

El Consejo de Consumidores y Usuarios está adscrito al Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 y está integrado por un/a presidente/a; por un máximo de 15 vocales; por un vicepresidente/a y un secretario/a. Durante 2023 ha presidido el Consejo de Consumidores y Usuarios D. Carlos Ballugera Gómez.

La Federación UNAE forma parte del Consejo de Consumidores y Usuarios desde su constitución en 1991, habiendo sido renovada su participación como una de las organizaciones de consumidores más representativas mediante la Orden CSM/802/2023, de 11 de julio, por la que se dispone el nombramiento de vocales del Consejo de Consumidores y Usuarios, quienes son José Ramón Lozano Petit (titular) y Manuel Martín Arias (suplente).

La participación de la Federación UNAE en el Consejo de Consumidores y Usuarios se articula a través de tres vías fundamentales: el Pleno, las Comisiones Técnicas y los Órganos de Consulta y Representación, y preside la Comisión de Normativa y Acceso a la Justicia desde 2010.

## 1. Pleno del Consejo de Consumidores Usuarios

El Pleno es el órgano encargado de aprobar los dictámenes del Consejo, designar a los Presidentes y Vocales de las Comisiones Técnicas y dirigir su funcionamiento. Asimismo, puede convocar a expertos, seleccionados por razón de la materia a tratar, y a representantes de colectivos interesados o afectados por ésta.

Los dictámenes se aprueban por mayoría, sin perjuicio de la posibilidad de establecer por parte de sus miembros votos particulares en un determinado asunto.

El Órgano se reúne en sesión ordinaria mensualmente y en sesión extraordinaria, cuando así lo decida su presidente o un número de vocales.

CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

*El Consejo de Consumidores y Usuarios en el máximo órgano de consulta y representación de las personas consumidoras ante la Administración del Estado*

Durante 2023, los vocales de la Federación UNAE, José Ramón Lozano Petit y Manuel Martín Arias, titular y suplente respectivamente, han asistido a los siguientes Plenos del Consejo de Consumidores y Usuarios:

- 09/01/2024 - Pleno ordinario
- 11/01/2024 - CCU videoconferencia
- 16/01/2024 - Pleno extraordinario
- 05/03/2024 - Pleno ordinario
- 11/03/2024 - Presentación del cupón de la ONCE conmemorativo del Día del Consumidor, realizado en desarrollo del Convenio de colaboración suscrito con el Consejo de Consumidores y Usuarios (CCU)
- 09/04/2024 - Pleno ordinario
- 07/05/2024 - Pleno ordinario
- 13/05/2024 - Pleno extraordinario para la elección de la Presidencia del CCU
- 04/06/2024 - Pleno ordinario
- 04/07/2024 - Reunión de los vocales de UNAE con la nueva Presidenta del CCU, Dña. Aba Caballero
- 09/07/2024 - Pleno ordinario
- 10/09/2024 - Pleno ordinario
- 15/10/2024 - Pleno ordinario
- 05/11/2024 - Pleno ordinario
- 03/12/2024 - Pleno ordinario

***Ana Caballero,*** *Presidenta del Consejo de Consumidores y Usuarios (CCU)*

## 2. Comisiones técnicas

La Federación UNAE participa en las siguientes Comisiones Técnicas del Consejo de Consumidores y Usuarios a través de los siguientes representantes:

- Normativa y Acceso a la Justicia, presidida por José Ramón Lozano Petit.
- Servicios de interés general y política sectorial, Manuel Martín Arias.
- Asuntos económicos, José Ramón Lozano Petit.
- Salud, seguridad, normalización y Tercera Edad, José Ramón Lozano Petit.
- Cooperación institucional y representación, Manuel Martín Arias.
- Política Comunitaria, José Ramón Lozano Petit.
- Consumidores vulnerables, José Ramón Lozano Petit.

## 3. Órganos de consulta y representación

*El Consejo de Consumidores y Usuarios participa en más de 60 órganos de consulta y representación defendiendo los intereses de los consumidores y usuarios*

Una de las principales funciones del Consejo de Consumidores y Usuarios es proponer y, en su caso, designar a los representantes de las asociaciones y cooperativas de consumidores y usuarios en órganos colegiados, organismos o entidades, públicas o privadas, de ámbito estatal o supranacional, en los que deben estar representados.

La Federación UNAE participa en los siguientes órganos de consulta y participación en representación del Consejo de Consumidores y Usuarios:

Una de las principales funciones del Consejo de Consumidores y Usuarios es proponer y, en su caso, designar a los representantes de las asociaciones y cooperativas de consumidores y usuarios en órganos colegiados, organismos o entidades, públicas o privadas, de ámbito estatal o supranacional, en los que deben estar representados.

Durante el año 2024, la Federación UNAE ha participado en los siguientes órganos en representación del Consejo de Consumidores y Usuarios, a través de los representantes que se indican en cada caso:

### 3.1. Consejo Nacional de Transportes Terrestres - Sección de viajeros

El Consejo Nacional de Transportes Terrestres (CNTT) es el órgano superior de asesoramiento, consulta y debate sectorial de la Administración en asuntos que afecten al funcionamiento del sistema de transportes.

Se trata de un órgano adscrito al Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana, y podrá ser consultado por los órganos administrativos a los que corresponda la dirección de la ordenación del transporte, en todos aquellos asuntos de su competencia cuya trascendencia así lo haga aconsejable. Será en todo caso preceptivo el informe del Consejo Nacional de Transportes Terrestres en el procedimiento de elaboración de los Planes de Transporte, en todas aquellas cuestiones respecto que se encuentren previstas en el Reglamento de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres, así como en las que, cuando así lo recomiende la mejor ordenación del transporte, se determinen por el Gobierno o por el titular del Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana.

CNTT

Más información en: https://www.transportes.gob.es/organos-colegiados/cntt_consejo-nacional-de-transportes-terrestres

La representante del Consejo de Consumidores y Usuarios (CCU) es Marta Coronado Rubio.

Las reuniones celebradas en 2024 han sido las siguientes:

- 24/06/2024
- 10/09/2023

## 3.2. Instituto Nacional de Gestión Sanitaria (INGESA)

*INGESA se ocupa de las prestaciones sanitarias de las Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla*

De acuerdo con el principio de descentralización territorial se inicia en 1981, el traspaso de competencias en materia de asistencia sanitaria de la Seguridad Social a las Comunidades Autónomas, proceso que se culmina en el año 2001.

En el año 2002, el Instituto Nacional de la Salud pasa a denominarse Instituto Nacional de Gestión Sanitaria, que se ocupa de las prestaciones sanitarias en el ámbito territorial de la Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla.

La participación en el control y vigilancia de la gestión del Instituto Nacional de Gestión Sanitaria se llevará a cabo por el Consejo de Participación y por las Comisiones Ejecutivas Territoriales.

**Consejo de Participación**: es el órgano a través del cual se realiza la participación de los usuarios y consumidores, trabajadores, empresarios y Administraciones Públicas en el control y vigilancia de la gestión del Instituto, estará integrado por 6 representantes de las organizaciones sindicales que hayan obtenido la condición de más representativas en función de su representatividad; 6 de las organizaciones empresariales; 1 representante de las organizaciones de consumidores y usuarios, designado por el Consejo de Consumidores y Usuarios y 6 en representación de las Administraciones Públicas, uno de los cuales ejercerá la Presidencia de Consejo.

**Comisiones Ejecutivas Territoriales**: son los órganos a través de los cuales se realiza la participación de los usuarios y consumidores, trabajadores, empresarios y Administraciones Públicas en el control y vigilancia de la gestión en el ámbito de las Ciudades de Ceuta y Melilla, estarán integradas por 10 vocales, 3 en representación de las organizaciones sindicales, 3 de las organizaciones empresariales, 1 representante de las organizaciones de consumidores y usuarios y 3 en representación de las Administraciones Públicas.

Para más información: https://ingesa.sanidad.gob.es/quienes-somos/Consejo-de-Participaci-n-del-INGESA.html

El representante del Consejo de Consumidores y Usuarios (CCU) en el Consejo de Participación es José Ramón Lozano Petit, mientras que los representantes en las Comisiones Ejecutivas Territoriales de Ceuta y Melilla corresponden a las Asociaciones de dichas localidades federadas en UNAE.

- 19/12/2024 - Reunión del Consejo de participación, donde se analizó la ejecución presupuestaria y la gestión a 31 de de octubre de 2024, el presupuesto y objetivos para 2025.

## 3.3. Junta Consultiva de Seguros y Fondos de Pensiones

*Su función es asesorar al Ministerio en la regulación y supervisión de los seguros privados y fondos de pensiones*

La Junta Consultiva de Seguros y Fondos de Pensiones, del Ministerio de Economía, Comercio y Empresa, es el órgano colegiado administrativo asesor del Ministerio en los asuntos concernientes a la regulación y supervisión de los seguros privados, del reaseguro, de los planes y fondos de pensiones y de la mediación en seguros y reaseguros.

Para más información:
https://dgsfp.mineco.gob.es/eu/DireccionGeneral/Paginas/JuntaConsultiva.aspx

El representante del Consejo de Consumidores y Usuarios (CCU) es Manuel Martín Arias.

Durante 2024 sólo ha habido una reunión el 29/02/2024, para tratar sobre la Directiva (UE) 2025/1 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de noviembre de 2024, por la que se establece un marco para la recuperación y la resolución de las empresas de seguros y reaseguros, y por la que se modifican las Directivas 2002/47/CE, 2004/25/CE, 2007/36/CE, 2014/59/UE y (UE) 2017/1132 y los Reglamentos (UE) n.° 1094/2010, (UE) n.° 648/2012, (UE) n.° 806/2014 y (UE) 2017/1129, y sobre a transposición de la Directiva (UE) 2025/2 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de noviembre de 2024, por la que se modifica la Directiva 2009/138/CE en lo que respecta a la proporcionalidad, la calidad de la supervisión, la presentación de información, las medidas de garantía a largo plazo, los instrumentos macroprudenciales, los riesgos de sostenibilidad y la supervisión de grupo y transfronteriza, y se modifican las Directivas 2002/87/CE y 2013/34/UE.

## 3.4. IV Plan de Gobierno Abierto

El IV Plan de Gobierno Abierto 2020-2024 supone una mejora permanente de la calidad democrática del país y reforzar la confianza de la ciudadanía en sus instituciones, en línea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030.

Gracias a la colaboración de todos los actores públicos y sociales implicados, el IV Plan de Gobierno Abierto de España 2020-2024 ha podido dar respuesta a las demandas de la ciudadanía, tras un proceso participativo, inédito hasta la fecha, en la configuración de los planes de acción de gobierno abierto.

Con el desarrollo de este IV Plan se quiere fortalecer el ejercicio de los derechos democráticos y contribuir a la consolidación en nuestro país de un modelo de cogobernanza pública más transparente y participativo, más comprometido con la integridad pública y más cercano a la ciudadanía.

Dentro del IV Plan de Gobierno Abierto, por la Federación UNAE José Ramón Lozano Petit participa, en representación del Consejo de Consumidores y Usuarios, en el Foro de Gobierno Abierto y en el Grupo de Trabajo de Participación de Gobierno Abierto.

*Se trata de implantar una nueva forma de gobernanza pública más transparente y participativa, para reforzar la confianza de los ciudadanos en sus instituciones*

- 09/02/2024 - Reunión anual del Foro de Gobierno Abierto, donde se abalizó el Informe de Evaluación para la revisión del IV Plan de Gobierno Abierto de España.

## Grupo de trabajo de participación - Comunidad de prácticas HAZLAB

En el **Grupo de Trabajo de Participación** se reúne información, se genera conocimiento y se contrastan distintos puntos de vista sobre la colaboración de las distintas AA. PP. (estatales, autonómicas y locales) entre sí y con la sociedad civil, así como sobre la participación ciudadana.

En 2021 se creó la **comunidad de prácticas HazLab,** que aprovechara la experiencia de todos los actores, y de los promotores de las numerosas iniciativas que se vienen desarrollando en el IV Plan de Gobierno Abierto en materia de participación ciudadana en los asuntos públicos.

El objetivo primordial de esta Comunidad reside en el diseño e intercambio de elementos prácticos y, cuando sea posible, la cocreación de experiencias que ayuden a implementar en el ámbito de responsabilidad de cada sector u organismo, cuestiones concretas para facilitar la participación ciudadana en el ambito de sus competencias. La comunidad estará dinamizada por un profesional de dilatada experiencia y solvencia en la materia y apoyada por la Dirección General de Gobernanza Pública, en concreto por la Subdirección General de Gobierno Abierto.

A su vez consta de tres Subcomunidades, de procesos participativos (en la que participa el Consejo de Consumidores y Usuarios a través de la Federación UNAE), de laboratorios de innovación y de plataforma.

Para más información:
https://transparencia.gob.es/transparencia/transparencia_Home/index/Gobierno-abierto/Comunidad-de-Practica-Participacion.html

*HazLab es un lugar de encuentro para compartir experiencias e iniciativas de los participantes*

Las reuniones celebradas durante 2024 han sido:

- 29/02/2024 - Taller de participación de Gobierno Abierto
- 05/03/2024 - Grupo de trabajo de participación
- 10/09/2024 - Grupo de trabajo de participación

El representante del Consejo de Consumidores y Usuarios (CCU) en éstos órganos es José Ramón Lozano Petit.

## 3.4. Comisión de seguimiento de la publicidad de juguetes

*La Comisión de Seguimiento revisa que los anuncios de juguetes cumplan el nuevo Código de Autorregulación*

La Comisión de Seguimiento de la Publicidad de Juguetes fue creada en el marco del sistema de corregulación establecido por el Protocolo firmado en 2022 por el Ministerio de Consumo con la Asociación Española de Fabricantes de Juguetes y AUTOCONTROL. Su función es el seguimiento del "Código de autorregulación de la publicidad infantil de juguetes" previsto en dicho Protocolo.

Las empresas adheridas al Código se comprometen a respetar en su publicidad dirigida a menores las normas contenidas en él, a través de las cuales se precisa y amplía el alcance de las obligaciones legales exigibles a la publicidad y promoción de juguetes dirigida a menores, en beneficio del interés general, de los consumidores y del mercado.

Para más detalles:

https://www.autocontrol.es/wp-content/uploads/2022/04/capij_anexo-protocolo-dgc_autocontrol_aefj.pdf

El representante del Consejo de Consumidores y Usuarios (CCU) es José Ramón Lozano Petit.

Durante 2024 se han celebrado las siguientes reuniones, con asistencia del Director General de Consumo, D. Daniel Arribas, como Presidente de la Comisión:

- 21/02/2024 - Reunión preparatoria de la evaluación de la campaña de Navidad 2023– 2024, estudiando los datos preliminares.
- 06/03/2024 - Análisis y aprobación del Informe de evaluación de la campaña de Navidad 2023 - 2024, y se aprobó la emisión de la correspondiente nota de prensa, primer año de aplicación del nuevo Código de autorregulación, con una valoración muy positiva.
- 30/10/2024 - Reunión preparatoria de la evaluación de la campaña de Navidad 2024 - 2025, analizando los datos preliminares.

## 3.5. Observatorio de la nutrición y estudio de la obesidad - AESAN

*La Estrategia NAOS promueve el desarrollo de políticas para prevenir la obesidad infantil*

La Estrategia para la nutrición, actividad física y prevención de la obesidad (NAOS), puesta en marcha por el Ministerio de Sanidad y Consumo en el año 2005, sitúa a España dentro de la Estrategia Mundial de Alimentación, Actividad Física y Salud de la OMS contra la Obesidad.

La Estrategia NAOS contempla la creación de un Observatorio de la Obesidad que cuantifique y analice periódicamente la prevalencia de la obesidad en la población española y mida los progresos obtenidos en la prevención de esta enfermedad, y promover el desarrollo de políticas y la toma de decisiones, basadas en el adecuado conocimiento de la situación existente y en la mejor evidencia científica.

El Observatorio se ha constituido como un sistema de información para conocer la situación nutricional y la evolución de la obesidad de la población española y como plataforma de encuentro entre todos los agentes implicados en las que convergen los objetivos de la Estrategia NAOS (promoción de una alimentación saludable y práctica de actividad física).

Para más información:

https://www.aesan.gob.es/AECOSAN/web/nutricion/seccion/observatorio.htm

El representante del Consejo de Consumidores y Usuarios (CCU) es José Ramón Lozano Petit, que asistió a la reunión de 27/11/2024, presidida por la Presidenta del Observatorio, la Dra. Esther López-García. Además .

## 3.6. COFACE

Fundada en 1958 con más de 50 organizaciones miembros de 23 países europeos, COFACE Families Europe representa a millones de familias europeas, y aboga por el desarrollo de políticas sociales fuertes que tomen en consideración las necesidades de las familias, garantizando la igualdad de oportunidades, trabajando específicamente en áreas como consumo, impacto de las nuevas tecnologías, inclusión social, educación, derechos de la infancia o igualdad para los mayores.

En 1978 UNAE se incorporó a la COFACE como miembro observador, dado que en aquel momento España aún no pertenecía a la Comunidad Económica Europea, aunque ya había presentado su candidatura, y fue la primera Asociación de Consumidores española representada en el C.C.C., organismo consultivo de las Comunidades Europeas, cuya función era representar los intereses de los consumidores ante la Comisión Europea.

Durante 2024 D. Manuel Martín Arias, Secretario General de la Federación UNAE, ha participado en dos videoconferencias de COFACE:

* 23/05/2024: Reunión online de miembros de COFACE para informar sobre el plan estratégico 2025-2027.

* 04/06/2024: Reunión online para hablar sobre cuestiones generales de consumo a nivel europeo e intercambiar opiniones y experiencias.

# Consultas y reclamaciones

## CONSULTAS Y RECLAMACIONES EN 2024

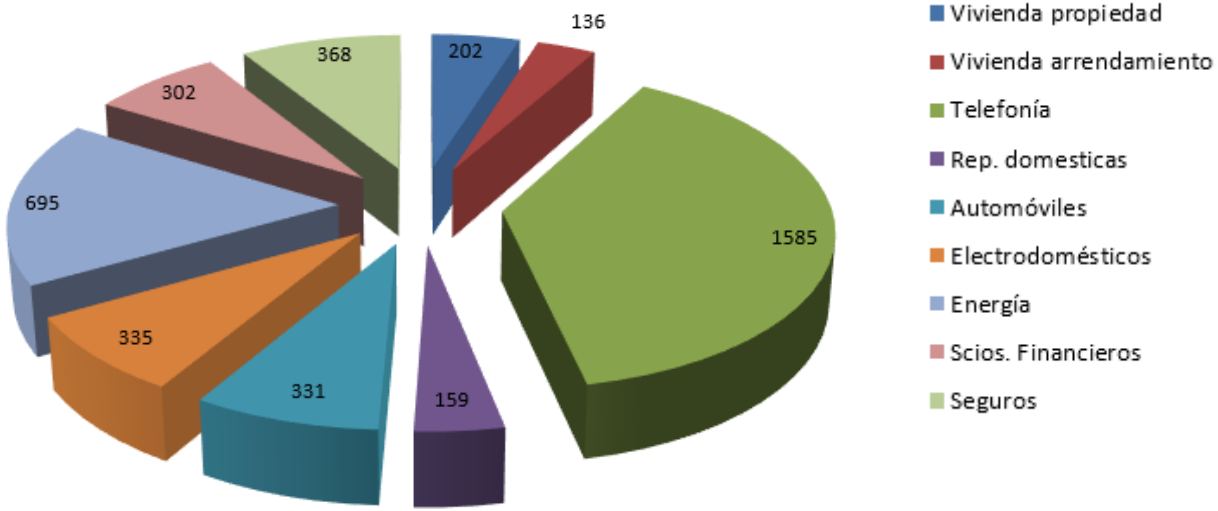
Durante el ejercicio 2024, las Asociaciones federadas en UNAE han presentado un total de **4.210 consultas** y **744 reclamaciones**, con un total de **4.954 actuaciones**, según se detalla en la siguiente tabla, distribuidas por materias:

| Sectores | CONSUL. | RECLAM. | TOTAL |
|---|---|---|---|
| Administración | | | |
| Adquisición de muebles | 16 | 7 | 23 |
| Agencias viajes | 21 | 9 | 30 |
| Agua | 17 | 4 | 21 |
| Alimentación y bebidas | 39 | 11 | 50 |
| Automóviles nuevos | 38 | 9 | 47 |
| Automóviles usados | 28 | 10 | 38 |
| Compañías de Seguros | 109 | 28 | 137 |
| Compañías eléctricas | 369 | 49 | 418 |
| Comunidad de propietarios | 7 | | 7 |
| Contenidos no publicitarios | | | |
| Correos y mensajería | | | |
| Datos personales | 29 | | 29 |
| Electrodomésticos | 113 | 31 | 144 |
| Electrodomésticos – S.A.T. | 158 | 33 | 191 |
| Enseñanza | 18 | 3 | 21 |
| Farmacia | | | |
| Gas y derivados | 236 | 41 | 277 |
| Hostelería - restauración | 48 | 12 | 60 |

| Sectores | CONSUL. | RECLAM. | TOTAL |
|---|---|---|---|
| Informática y reparaciones | 56 | 15 | 71 |
| Medio ambiente | 8 | | 8 |
| Otros sectores | 112 | 17 | 129 |
| Publicidad | 12 | | 12 |
| Reparación de automóviles | 217 | 29 | 246 |
| Reparaciones en el hogar | 138 | 21 | 159 |
| Ropa - calzado | 65 | 11 | 76 |
| Sanidad privada | 18 | | 18 |
| Sanidad publica | 36 | | 36 |
| Seguros de automóviles | 213 | 18 | 231 |
| Servicios financieros | 259 | 43 | 302 |
| Servicios municipales | | | |
| Telefonía | 1.328 | 257 | 1.585 |
| Tiempo compartido | | | |
| Tintorería | 63 | 12 | 75 |
| Transportes públicos | 14 | | 14 |
| Venta a distancia | 139 | 22 | 161 |
| Vivienda arrendamiento | 121 | 15 | 136 |
| Vivienda en propiedad | 165 | 37 | 202 |
| TOTAL | 4.210 | 744 | 4.954 |

La atención de consultas y la tramitación de reclamaciones ha corrido a cargo de los Letrados y Asesores jurídicos de las Asociaciones federadas en UNAE, que han sido coordinados desde la propia Federación, a través del Letrado del Ilustre Colegio de Abogados de Madrid José Ramón Lozano Petit, y del Licenciado en Derecho Manuel Martín Arias, miembros del Gabinete jurídico de la Federación UNAE; supliendo los casos en aquellas que carecían de profesionales propios. No se han presentado denuncias ni se han ejercido acciones judiciales en representación de los intereses de los consumidores y usuarios.

# CONSULTAS EN 2024

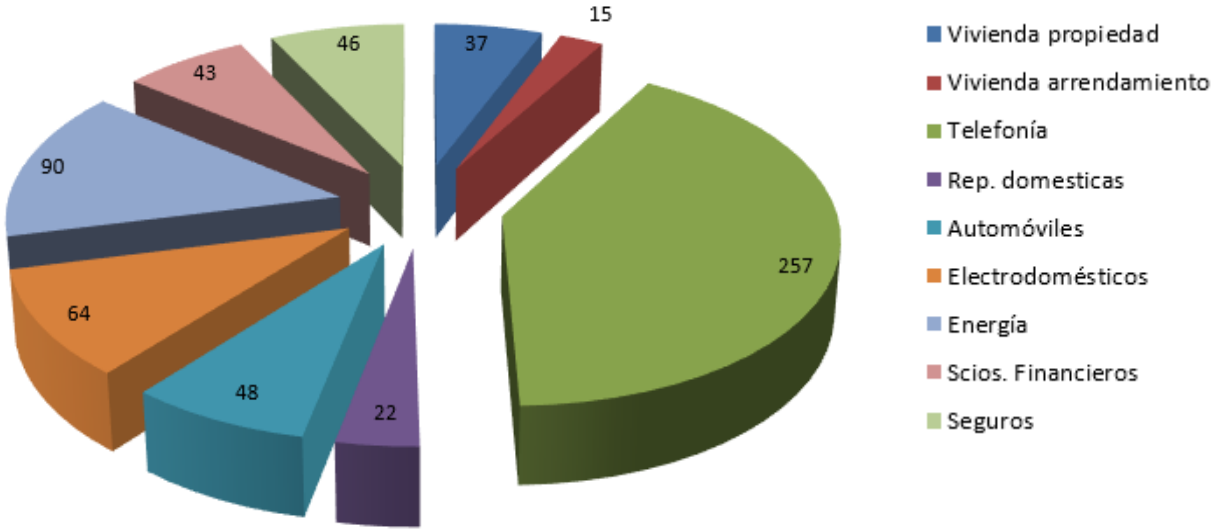



Como es habitual, las consultas sobre las distintas variantes de **telefonía** ocupan el primer lugar en las preocupaciones de los usuarios con un **37,5%** del total.

La **energía** (gas y electricidad) constituye la segunda fuente de consultas con el **16,5%.**

A continuación, con porcentajes similares se encuentran los sectores de **seguros** (**8,75%**), **electrodomésticos** (compra y reparación) con el (**8%**), **automóviles** (compra nueva o de segunda mano y reparaciones) con el (**7,9%**), **servicios financieros** (**7%**), **vivienda en propiedad** (**4,8%**) y **en arrendamiento** (**3,25%**), o **reparaciones domésticas** (**3,75%**),

# RECLAMACIONES EN 2024




En cuanto a las reclamaciones tramitadas, también la **telefonía** ocupa el primer puesto con el 3**4,5%** del total.

La **energía** (gas y electricidad) constituye la segunda fuente de reclamaciones con el **13%.**

A continuación, con porcentajes similares se encuentran los sectores de **electrodomésticos** (compra y reparación) con el (**8,6%**), **automóviles** (compra nueva o de segunda mano y reparaciones) con el (**6,45%**), **seguros** (**6,2%**), **servicios financieros** (**5,8%**), **vivienda en propiedad** (**5%**) y **en arrendamiento** (**2%**) y **ventas a distancia** (**2,95%**).

# Entidades ADR

## ENTIDADES DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS

*Resolución alternativa de litigios en materia de consumo en la Unión Europea*

De conformidad con la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, han sido acreditadas ante la Comisión Europea distintas entidades de resolución alternativa de conflictos.

Estas entidades deben respetar los principios de calidad que establece la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, proporcionando a los consumidores residentes en la Unión Europea el acceso a mecanismos de resolución alternativa de litigios en materia de consumo independientes, imparciales, transparentes, efectivos, rápidos y justos.

### EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO

El Sistema Arbitral de Consumo es el arbitraje institucional de resolución extrajudicial, de carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes, de los conflictos surgidos entre los consumidores o usuarios y las empresas o profesionales en relación a los derechos legal o contractualmente reconocidos al consumidor.

*España fue pionera en la resolución extrajudicial, voluntaria y vinculante, de reclamaciones de consumo*

A través del **arbitraje de consumo** las partes voluntariamente encomiendan a un órgano **arbitral**, que actúa con imparcialidad, independencia y confidencialidad, la decisión sobre la controversia o conflicto surgido entre ellos. Esta decisión, vinculante para ambas partes, tiene la misma eficacia que una Sentencia.

La Federación UNAE y sus Asociaciones federadas participan en doce Juntas Arbitrales de Consumo, de distintos ámbitos geográficos:

- Junta Arbitral de Consumo de Ceuta
- Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Castilla y León
- Junta Arbitral de Consumo Municipal de Burgos
- Junta Arbitral de Consumo Municipal de León
- Junta Arbitral de Consumo de Cataluña
- Junta Arbitral de Consumo de Barcelona

- Junta Arbitral de Consumo de L'Hospitalet de Llobregat
- Junta Arbitral de Consumo de Mataró
- Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid
- Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Madrid
- Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Valenciana
- Junta Arbitral Nacional de Consumo

ESTABLECIMIENTO ADHERIDO

ARBITRAJE DE CONSUMO

**Las empresas y establecimientos que hayan suscrito una oferta pública de sometimiento al arbitraje de consumo pueden exhibir este logotipo.**

En concreto, la Federación es miembro de la Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Madrid desde su constitución en 1986, donde ha participado en las siguientes sesiones de vistas:

- 15/01/2024
- 10/07/2024

En total, ha participado en 7 vistas arbitrales.

Por otra parte, a la Asociación de Mujeres y Consumidores de Madrid (UNAE), miembro de la Federación, participa en la Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid, asistiendo a las siguientes sesiones de audiencias arbitrales:

- 09/01/2024
- 23/01/2024
- 13/02/2024
- 23/02/2024
- 05/03/2024
- 11/03/2024
- 12/04/2024
- 19/04/2024
- 30/05/2024
- 05/06/2024

**Los laudos dictados en el arbitraje de consumo tienen la misma eficacia que una sentencia y se pueden ejecutar judicialmente en caso de incumplimiento**

- 02/07/2024
- 11/07/2024
- 02/09/2024
- 10/09/2024
- 11/10/2024
- 30/10/2024
- 12/11/2024
- 28/11/2024

En total, ha participado en 103 vistas arbitrales.

## 2. COMITÉ DE RESOLUCIÓN DE LITIGIOS PUBLICITARIOS DEL AUTOCUIDADO DE LA SALUD (CORPAS)

El Comité de Resolución de Litigios Publicitarios del Autocuidado de la Salud (CORPAS) es una entidad notificada a la Comisión Europea para la resolución extrajudicial de conflictos en la publicidad de productos para el autocuidado de la salud, de carácter sectorial y especializado, en concreto sobre medicamentos no sujetos a prescripción médica, productos sanitarios de consumo, complementos alimenticios, cosméticos y productos del cuidado personal, biocidas y productos de autotest sin receta. El funcionamiento de CORPAS se basa en los principios de independencia, imparcialidad, transparencia, eficacia y equidad. Por ello, su estructura la integran personas cuyo bagaje profesional y experiencia garantizan criterio y eficiencia en las soluciones que proponen. Sus miembros, expertos en regulación publicitaria sobre productos del autocuidado de la salud, no forman parte de ANEFP, refrendando así su libertad de decisión.

anefp

Autocuidado de la Salud

***Su función es resolver las reclamaciones sobre la publicidad de medicamentos y productos sin***

Las funciones de CORPAS son, entre otras, resolver las reclamaciones planteadas por posibles infracciones del Código de Normas Deontológicas sobre productos para el autocuidado de la salud, revisar las consultas previas elaboradas por el Comité Técnico de ANEFP (COTA), revisar las decisiones sobre la concesión o denegación del “SELLO ANEFP”, elaborar Informes/ Dictámenes sobre la publicidad de productos para el autocuidado de la salud y emitir laudos arbitrales en la mencionada materia publicitaria.

La representante de la Federación UNAE en la Sección Primera es Francisca Sauquillo Pérez del Arco, y en su Sección Segunda son Manuel Martín Arias y José Ramón Lozano Petit.

En 2024 ha habido dos reuniones para hacer balance sobre las actividades del curso anterior y sobre las perspectivas del curso siguiente, los días 18/01/2024 y 10/12/2024, pero no hubo ninguna reclamación planteada en 2024.

# Convenios de colaboración

## MARCO LEGAL DE LOS CONVENIOS DE COLABORACIÓN

Los artículos 21 y 21 bis de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, en la redacción dada por la Ley 44/2006, de 29 de diciembre, de Mejora de la Protección de los Consumidores y Usuarios, establecieron un marco legítimo de colaboración con los operadores del mercado, de cualquier sector de actividad, así como los supuestos en que podrán celebrarse convenios o acuerdos de colaboración con éstos, su alcance y el modo de instrumentarlos.

Posteriormente, el artículo 29 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, recogió también este marco legal de colaboración de las Asociaciones de consumidores y usuarios con los operadores del mercado.

El citado artículo establece que, estatutariamente o por acuerdo adoptado en asamblea general, las asociaciones de consumidores y usuarios definirán, con pleno respeto a lo establecido en esta norma, cuál es el marco legítimo de su colaboración con los operadores del mercado de cualquier sector de actividad, en defensa de los derechos de los consumidores y la leal competencia, así como los supuestos en que podrán celebrarse convenios o acuerdos de colaboración con éstos, su alcance y modo de instrumentarlos.

Además, los estatutos o acuerdos de asamblea general en los que se establezca este marco de colaboración con los operadores del mercado de las asociaciones de ámbito supraautonómico, se depositarán en el Instituto Nacional del Consumo y en la Secretaría del Consejo de Consumidores y Usuarios.

Por otra parte, los convenios o acuerdos de colaboración, de duración temporal o indefinida, de las asociaciones de consumidores y usuarios con empresas, agrupaciones o asociaciones de empresas, fundaciones o cualquier organización sin ánimo de lucro deberán cumplir los siguientes requisitos:

a) Tener como finalidad exclusiva el desarrollo de proyectos específicos de información, formación y defensa de los consumidores y usuarios, mejorando su posición en el mercado.

b) Respetar los principios de independencia y transparencia.

c) Consistir en la realización de actuaciones, trabajos, estudios o publicaciones de interés general para los consumidores y usuarios.

d) Ser depositados, así como sus modificaciones, prórrogas o denuncias, en el Instituto Nacional del Consumo y en la Secretaría del Consejo de Consumidores y Usuarios.

En cumplimiento de este mandato legal, la Federación UNAE aprobó en la Asamblea General Ordinaria celebrada el día 22 de marzo de 2007 los criterios y condiciones aplicables para la celebración de acuerdos y convenios de colaboración con empresas, fundaciones o entidades sin ánimo de lucro, que cumplen los requisitos establecidos por este nuevo marco legal en cuanto a las actividades que puedan desarrollarse lícitamente con el sector privado como vías de financiación, respetando en todo caso la independencia, transparencia y objetividad que deben guiar la actividad del movimiento consumerista en la defensa de los intereses de sus asociados y de los consumidores en general.

## 1. MESA DE PARTICIPACIÓN CON ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES (MPAC)

MPAC
MESA PARTICIPACIÓN
Asociaciones de Consumidores

***Se trata de un foro de estudio y debate sobre hábitos de consumo***

La MPAC es un foro de debate y grupo de trabajo que surge en 2015 con una misión en común: informar y proteger al consumidor.

Para ello se estudian sus hábitos de consumo mediante encuestas y estudios en profundidad. Además, le ofrecemos información de interés y formación para estar al día en temas de consumo como nuevas normativas, etiquetado, seguridad agroalimentaria, *fake news*, etc.

Los miembros de la mesa se reúnen periódicamente con el fin de debatir sobre temas de actualidad, tendencias y hábitos de consumo. Como resultado de este intercambio de ideas se proponen soluciones conjuntas y se establecen lazos de unión entre la administración, los consumidores y el ámbito empresarial.

Para más información: https://mesaparticipacion.com/

El representante de UNAE en la MPAC es Manuel Martín Arias.

Durante 2024 se han mantenido las siguientes reuniones de trabajo y actividades:

- 18/01/2024: primera reunión del año para evaluar los resultados del año anterior y planificar el año corriente.
- 22/02/2024: reunión para diseñar la estrategia de comunicación y jornadas a realizar para formación e información de consumidores. Se debaten los temas centrales de interés para este año.
- 21/03/2024: reunión de estudio en Valencia de la encuesta anual para adecuarla a la realidad actual de 2024 de cara al nuevo estudio. Presentación de los resultados autonómicos.
- 25/04/2024: reunión con el comité de expertos para su opinión sobre los temas de interés de este año, su opinión sobre las preguntas de la encuesta, y empezamos a diseñar la presentación de resultados de 2024.

- 13/05/2024: reunión de repaso de las preguntas de la encuesta para su modificación.
- 20 y 21/05/2024: reunión dep lanificación en Valencia y reparto de trabajo en la elaboración de artículos, funciones de representación y logística interna de contenidos de la web y las redes sociales de la MPAC.
- 19/06/2024: repaso de la encuesta 2024.
- 18/07/2024: Reunión de trabajo en Valencia.
- 05/09/2024: revisión de los datos recogidos en la encuesta 2024.
- 16/09/2024: análisis de los datos de la encuesta.
- 20/09/2024: reunión para corrección de errores estadísticos.
- 26/09/2024: análisis de los datos de la encuesta.
- 02/10/2024: análisis de los datos de la encuesta.
- 11/10/2024: análisis final de los datos de la encuesta y conclusiones.
- 14/10/2023: preparación de Jornada formativa MPAC.
- 09/12/2024: reunión preparatoria de la Jornada de presentación de conclusiones, aplazada por la DANA de la Comunidad Valenciana.
- 20/12/2024: reunión preparatoria de la Jornada de presentación de conclusiones, aplazada por la DANA de la Comunidad Valenciana.

## 2. ECOEMBES

Es una organización que gestiona el reciclaje de los residuos que se depositan en los contenedors amarillo y azul. Trabaja junto a ciudadanos, entidades públicas y empresas para que el reciclaje de envases domésticos sea una realidad en España. Desde 1996 ha ayudado a impulsar la conciencia medioambiental hasta convertir el reciclaje en un hábito diario para la población española, contribuyendo a hacer de este mundo un lugar mejor donde vivir.

*Su función es gestionar el reciclaje de los residuos que se depositan en los contenedores amarillo y azul*

El objetivo, desde 2019, es impulsar actividades de formación e información dirigidas a los consumidores en materia de economía circular, reciclaje de envases, sostenibilidad y consumo responsable, impulsando programas de sensibilización e innovación, para concienciar a los consumidores sobre la importancia de hacer una correcta separación de los residuos de envases.

Para más información: https://www.ecoembes.com/es

El representante de UNAE en ECOEMBES es Manuel Martín Arias.

Durante 2024 se han mantenido las siguientes reuniones de trabajo:

- 06/02/2024: reunión para diseñar la estrategia de colaboración de 2025.
- 20/02/2024: reunión para la puesta en común de ideas y estrategias para desarrollar durante el año en curso.
- 13/05/2024: Repaso de posibles acciones y nuevo modelo de convenio tras la conversión de Ecoembes en Sociedad Anónima.

En cuanto a las actividades, se ha realizado un seguimiento y difusión en redes sociales de los mensajes, acciones, noticias y contenidos sobre reciclaje, economía circular y medio ambiente, y la participación activa en el Proyecto Lesspack.

Por último desde el mes de septiembre se han realizado campañas específicas en redes sociales, en concreto en X sobre diversas temáticas como verano y reciclaje, vuelta al cole sostenible, la Ley de residuos y los consumidores, lucha contra desperdicio alimentario o sobre la nueva tasa de basuras.

## 3. ASOCIACIÓN DE AGUAS MINERALES DE ESPAÑA (ANEABE)

*Representa al sector dedicado al envasado de aguas minerales*

La Asociación de Aguas Minerales de España (ANEABE) es una organización empresarial sin ánimo de lucro, que agrupa y representa a la práctica totalidad del sector dedicado al envasado de agua en sus diferentes categorías: agua mineral natural, agua de manantial y agua potable preparada. En 2024 se firmó un Convenio de colaboración cuyo objeto del presente Convenio es establecer las bases generales de la colaboración para mejorar la Información y la Formación en materia de consumo de los consumidores y la sociedad, contribuyendo así a garantizar la información y mejorar la protección de sus derechos, para mejorar su posición en el mercado. El representante de UNAE es Manuel Martín Arias.

Durante 2024 se han mantenido las siguientes reuniones de trabajo y actividades:

- 10/06/2024: reunión preparatoria del Convenio.

## 4. ASOCIACIÓN DE CERVECEROS DE ESPAÑA

*Su objetivo es lograr un consumo más responsable y moderado de cerveza en la sociedad española*

La Asociación Cerveceros de España es una organización sin ánimo de lucro que agrupa la práctica totalidad de la producción de cerveza de España, y uno de sus principales objetivos es concienciar a la sociedad española a la opinión pública sobre el consumo responsable y moderado a través de comunicaciones responsables, para lo cual suscribió el Código de Autorregulación Publicitaria. En 2024 se firmó un convenio de colaboración con varias Asociaciones de Consumidores para actuar en la prevención y educación como vías más adecuadas para evitar un consumo inadecuado de cerveza, para participar el interpretar y vigilar el cumplimiento de las normas del Código de Autorregulación, promoviendo una cultura de transparencia y y responsabilidad en el sector cervecero.

El representante de UNAE en el convenio suscrito con CERVECEROS es Manuel Martín Arias.

Durante 2024 se han mantenido las siguientes reuniones de trabajo y actividades:

- 29/04/2024: Reunión para el debate de propuestas decolaboración entre UNAE, FUCI, CAUCE Y AVACU con Cerveceros de España.
- 22/07/2024Firma del convenio para la aplicación y control del Código ético de Cerveceros de España y la supervisión del cumplimiento por parte de las asociaciones firmantes.

## 5. ASOCIACIÓN PARA LA GESTIÓN DEL RESIDUO TEXTIL Y CALZADO (RE-VISTE)

*Su objetivo es impulsar el reciclado textil y de calzado en España*

La Asociación para la gestión del residuo textil y calzado es el primer Sistema colectivo de responsabilidad ampliada del productor español (SCRAP), que da un impulso al reciclaje textil y de calzado en España, y las empresas que lo integran comparten el compromiso con la gestión de estos residuos, con un modelo más innovador y más sostenible.

Durante 2024 se ha mantenido una reunión entre las Asociaciones UNAE, FUCI, CAUCE y AVACU con R-eviste para explorar vías de colaboración en materia de reciclaje textil.

# Participación institucional

## 1. MINISTERIO DE CONSUMO

El Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030, cuyo titular es Pablo Bustinduy Amador, es el departamento del Gobierno de España que gestiona las competencias en materia de consumo, protección de los consumidores y actividades de juego de ámbito estatal.

Durante 2024 la Federación UNAE ha participado en los siguientes actos del Ministerio:

- 15/03/2024 – Celebración del Día Mundial de los Derechos de los Consumidores en la sede del Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030, cuya temática principal era “Consumo Sostenible y Greenwashing: de la guía de buenas prácticas a la Ley de Consumo Sostenible”
- 18/06/2024 – Asistencia del Presiente de la Federación UNAE, D. José Ramón Lozano Petit, a la despedida de Dña. Bibiana Medialdea, Directora General de Consumo.
- 30/09/2024 – Asistencia de José Ramón Lozano Petit a la toma de posesión de D. Andrés Barragán, como Secrteraio General de Consumo y Juego del Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030.
- 01/10/2024 – Asistencia de D. José Ramón lozano Petit a la Jornada de Greenwashing organizada por la Dirección General de Consumo del Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030.
- 20/11/2024 - Asistencia de D. Manuel Martín Arias, Secretario General de la Federación UNAE, a la Jornada sobre derechos digitales para menores, organizada pro la Asociación europea para la transición igital.
- 19/12/2024: Asistencia a la entrega de premios Consumópolis del Ministerio de Derechos sociales, Consumo y Agenda 2030.
- 19/12/2024: Asistencia a la presentación de los resultados del Informe Aladino sobre obesidad infantil por el Ministro de Derechos sociales, Consumo y Agenda 2030, D. Pablo Bustinduy.

## 2. AYUNTAMIENTO DE MADRID

La Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) es un servicio gratuito de **información** y orientación a las personas consumidoras que, además, media en los conflictos que puedan surgir entre personas consumidoras y el empresariado, para intentar una solución amistosa.

El objetivo principal de la OMIC es promover el asesoramiento y la información en materia de consumo con el objetivo de contribuir a una mejor protección de los legítimos intereses económicos de los consumidores, según dispone la Ordenanza de Consumo de la Ciudad de Madrid, que constituye una de las líneas básicas de actuación integrada en los planes anuales de acción del Instituto Municipal de Consumo.

La Federación UNAE colabora con la OMIC del Ayuntamiento de Madrid desde su constitución en 1985, y durante 2024 ha participado en los siguientes actos institucionales:

- 13/03/2024: Jornada de evaluación del Plan de trabajo de la Estrategia de transformación digital y el programa GovTech
- 15/03/2024 – Celebración del Día del Consumidor, a la que asistieron Carmen Linares-Rivas Lalaguna y José Ramón Lozano Petit.
- 11 y 13/06/2024 – Participación de D. Manuel Martín Arias y D. José Ramón Lozano en el Curso sobre captación de socios, organizado por Área de Asociacionismo del Ayuntamiento de Madrid.
- 18/07/2024—Participación de D. José Ramón Lozano Petit en el Consejo sectorial de asociaciones y entidades ciudadanas, para el que fue elegido miembro la Federación UNAE en 2024.
- 21/11/2024 – Participación de D. José Ramón Lozano Petit en el Consejo sectorial de asociaciones y entidades ciudadanas del Ayuntamiento de Madrid y asistencia a la VI Feria del asociacionismo.

## 3. COMUNIDAD DE MADRID

La Federación UNAE también colabora activamente con la Dirección General de Comercio, Consumo y Servicios de la Comunidad de Madrid, en sus funciones de protección, información y defensa de las personas consumidoras.

Durante 2024 ha participado en las siguientes actividades:

- 13/03/2024 – Participación de D. Manuel Martín Arias en la Jornada conmemorativa del Día del Consumidor.
- 09/10/2024 - Asistencia de D. Manuel Martín Arias y D. José Ramón Lozano Petit a la Jornada sobre la nueva normativa del Sistema Arbitral de Consumo, organizado por la Dirección General de Comercio, Consumo y Servicios de la Comunidad de Madrid.

## 3. PAkNET

PakNet es un grupo de trabajo formado por representantes de la industria de embalaje, Asociaciones de Consumidores y otras entidades relacionadas con el i+D+i en esta área, con el fin de implementar y mejorar nuevos envases y embalajes para hacerlos más sostenibles y prácticos para los consumidores.

El representante de UNAE en PakNET es Manuel Martín Arias.

Durante 2024 ha habido las siguientes reuniones, destacando la asistencia a la jornada organizada por Packnet el 7 de noviembre de 2024 sobre greenwashing y la nueva directiva sobre la  Directiva europea 2024/825, de 28 de febrero, relativa al Empoderamiento de los consumidores para la Transición Ecológica:

- 07/02/2024
- 10/09/2024
- 10/10/2024
- 22/10/2024

## 4. CONGRESO DE CONAMA

La Fundación Conama organiza anualmente el Congreso Nacional del Medio Ambiente, evento de referencia sobre sostenibilidad para España e Iberoamérica, con más de 5.000 participantes en su última edición de 2023 y una red de más de 300 instituciones colaboradoras, entre las que hay empresas, administraciones, universidades, centros tecnológicos y entidades del tercer sector.

El congreso es un proceso participativo que se desarrolla durante todo el año previo, promoviendo redes y analizando temas de relevancia para el sector, fomentando el estudio de problemas ambientales y conectando sectores distintos pero complementarios. El congreso también permite abordar debates y tendencias de actualidad, buscar fórmulas que potencien el tejido productivo y ayudar a la internacionalización de las empresas españolas. Para más información:

https://www.fundacionconama.org/que-hacemos/espacios-de-dialogo/congreso-nacional-del-medio-ambiente/

- 04/12/2024: Asistencia de Manuel Martín Arias a las jornadas sobre sostenibilidad, reciclaje, futuro y nuevas normativas europeas en materia de residuos.

## 4. NATURCODE

Naturcode nace con el objetivo de empoderar al consumidor para una toma de decisión basada en la información y potenciar los valores que tiene la producción de alimentos y bebidas, promoviendo que dicha producción, la distribución y el consumo sean más sostenibles, saludables, seguros, satisfactorios, sociales y solidarios. Para ello ofrece una solución de etiquetado inteligente de alimentos y bebidas, mediante tecnología de código QR que complementa a la del etiquetado frontal. Además, ofrece información adicional que permite a los consumidores contactar con productores y distribuidores de los productos etiquetados. El etiquetado inteligente de Naturcode ofrece información de los productos más allá de la proporcionada por algoritmos (por ejemplo Nutriscore) o la tradicional relación calidad-precio, permitiendo además recibir **retroalimentación** constante por parte del consumidor con valoraciones y comentarios tanto a distribuidores como a productores y fabricantes.

naturcode
El etiquetado inteligente para productos alimentarios

En este sentido, UNAE, colabora con Naturcode en el desarrollo y actualización de su Código ético, así como en la identificación de las necesidades de los consumidores en materia de etiquetado complementario, para su implementación y desarrollo en la aplicación digital que sirve como herramienta para transmitir la información a los consumidores finales.

Destaca la participación de D. Manuel Martín Arias, Secretario General de la Federación UNAE en el II Congreso de etiquetado inteligente en España.

* 11/04/2024: Asistencia al II Congreso de etiquetado inteligente en España.

* 12/09/2024: Participación en las ponencias y mesas de debate del Congreso .

* 10/10/2024: Clausura del Congreso de etiquetado inteligente.

* 01/07/2024: Asistencia al Salón de Agricultura celebrado en IFEMA para evaluar las posibilidades del etiquetado digital.

## 5. OTRAS ACTIVIDADES

La Federación UNAE ha participado en otras actividades como:

* 02/04/2024: Entrevista a D. Manuel Martín Arias, Secretario General de UNAE, sobre medios de reclamación para los consumidores.

* 29/04/2024: Participación en la webinar de FUNCAS sobre transporte ferroviario.

* 15/07/2024: Entrevista con un representante del sector lácteo ovino y caprino sobre su impacto en el consumo y la opinión de los consumidores sobre los productos derivados de esta materia prima.

* 17/07/2024: Entrevista con un experto en comunicación sobre el posible interés para UNAE de servicios digitales y aplicación de Kit digital.

* 22/07/2024: Colaboración de UNAE con la organización europea Conserwa sobre el uso de diferentes productos químicos en producción agrícola y la percepción del consumidor sobre ello.

* 19/09/2024: Reunión con D. Pedro Gallardo, diputado del Partido Popular encargado de agricultura, sobre los problemas de los consumidores.

* 24/10/2024: Participación en la webinar sobre prevención del desperdicio alimentario organizada por UNAE Valencia.

* 04/12/2024: Asistencia a la celebración del 30 aniversario de LIDL en España.

# Colaboraciones

## ARTÍCULO EN LA REVISTA ESCRITURA PÚBLICA

*Artículo publicado durante 2024 en la revista "Escritura pública"*

La Federación UNAE colabora habitualmente con esta revista de debate social, editada por la Fundación Notariado que se ha convertido en punto de encuentro entre este colectivo y el resto de la sociedad. En ella se abordan, desde la diversidad, temas de interés general, político, económico, social, jurídico y de consumo.

En esta ocasión se abordó la problemática del consumo de alcohol entre los menores de edad, que afecta tanto a la salud física como emocional de los jóvenes, que representa un desafío importante para las familias, las autoridades y la sociedad en su conjunto.

- **Un problema que afecta a toda la sociedad**.

  Revista Escritura Pública nº 150, noviembre – diciembre 2024.

  https://escriturapublica.es/un-problema-que-afecta-a-toda-la-sociedad-por-jose-ramon-lozano-petit/