



# FUNDACIÓN FACUA

para la cooperación internacional  
y el consumo sostenible

# Memoria de actividades 2025







# Índice

<b>La Fundación FACUA presenta su memoria de actividades 2024</b>	<b>5</b>
<b>Nuestros medios de comunicación</b>	<b>19</b>
<b>Estructura de la Fundación FACUA</b>	<b>23</b>
<b>Escuela de Formación Consumerista</b>	<b>27</b>
<b>Cátedra de Consumo Fundación-UPO</b>	<b>35</b>
<b>Actividades de cooperación internacional</b>	<b>38</b>
<b>Otras actividades</b>	<b>55</b>
<b>Anexo</b>	<b>59</b>







# La Fundación FACUA

## presenta su memoria de actividades 2025

La Fundación FACUA para la Cooperación Internacional y el Consumo Sostenible es una institución creada por FACUA Consumidores en Acción como medio para contribuir a fomentar la realización de actividades de cooperación internacional con el movimiento de consumidores de América Latina y el Caribe y de otros continentes, dedicarse al estudio y a la investigación del movimiento consumerista y a la formación de ciudadanos y ciudadanas que apuesten por un consumo más racional y sostenible; así como desde su Escuela de Formación Consumerista que tiene como misión la formación y capacitación profesional de los cuadros de socios/as colaboradores/as, tanto retribuidos como voluntarios, que ejercen funciones técnicas, directivas o de colaboración voluntaria, en FACUA Consumidores en Acción.

Los fines de interés general de la Fundación son la cooperación internacional al desarrollo,

fundamentalmente en el ámbito de la protección y defensa de los consumidores y usuarios, y la información y formación de los ciudadanos en países de América Latina en su condición de consumidores y usuarios de bienes y servicios.

Son también fines de la Fundación la promoción del conocimiento en todos sus ámbitos, el estudio y la investigación sobre los derechos y las obligaciones de los consumidores y usuarios, los hábitos responsables en la producción y el consumo y las relaciones en el mercado entre consumidores y operadores económicos y sobre el propio movimiento consumerista y su evolución, así como generar y desarrollar estrategias que permitan alcanzar una mayor formación, educación y concienciación social y ciudadana sobre la protección de los consumidores y el consumo responsable y sostenible.

## Actividades para el cumplimiento de los objetivos de la Fundación

1. Propulsar acciones con fines de cooperación en diversos países del mundo mediante programas solidarios y en colaboración con instituciones y organizaciones sociales afines, con el objetivo de favorecer el crecimiento, desarrollo e impulso de los derechos y garantías de los ciudadanos en su calidad de consumidores y usuarios.

2. Impulsar y desarrollar programas y actuaciones de carácter formativo y educativo dirigidas a la población en su conjunto y en colaboración con instituciones públicas o privadas en el marco de los fines de la Fundación.

3. La elaboración de materiales y realización de cursos, charlas, seminarios y talleres de aprendizaje que tengan como objetivo los fines perseguidos por la Fundación.

4. Impulsar y realizar estudios y trabajos de investigación tendentes a lograr una mayor transparencia y equilibrio en el mercado de bienes y servicios y en las relaciones entre operadores, un mayor conocimiento y desarrollo del movimiento de

consumidores en Europa, América Latina y el Caribe y en otros continentes.

5. La edición y publicación de los estudios y demás materiales elaborados y relacionados con los fines de la Fundación.

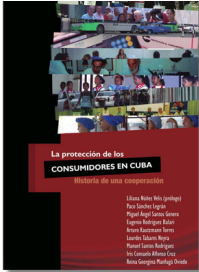
6. La promoción de campañas de sensibilización social relacionadas con los fines de la Fundación.

7. La colaboración con los poderes públicos, instituciones y entidades públicas y probadas en actividades coincidentes con los fines de la Fundación.

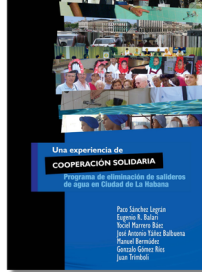
La Fundación FACUA fue inscrita en el Registro de Fundaciones el día 6 de septiembre de 2010.

Como materialización real de estos objetivos, la Fundación FACUA ya cuenta en su trayectoria con una serie de actividades y publicaciones que van ampliándose cada año desde su creación:

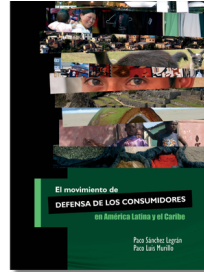
## Publicaciones y documentos años anteriores



La protección de los consumidores en Cuba. Historia de una cooperación



Una experiencia de cooperación solidaria: Programa de eliminación de salideros de agua en la ciudad de La Habana



El movimiento de defensa de los consumidores en América Latina y el Caribe



La protección de los derechos de los consumidores. Una necesidad real para Cuba hoy



El fomento de organizaciones de consumidores sostenibles social y financieramente en América Latina y el Caribe



FACUA: 35 años de lucha contra los abusos



Timocracia

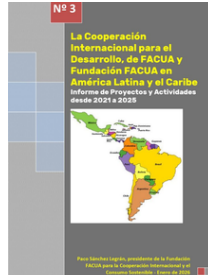


Defiende tus derechos por torpes

## Publicaciones y documentos años anteriores



Reflexiones para comprender y cambiar la realidad. Vol. II



Cooperación internacional de FACUA y la Fundación FACUA en América Latina y el Caribe. Periodos 1996-2015 y 2016-2025

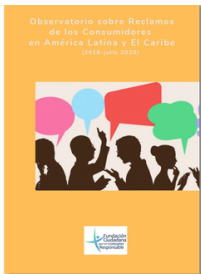


Cooperación Internacional de FACUA y la Fundación FACUA en América Latina y el Caribe. Periodos 1996-2024



Una Guía para las Organizaciones de Consumidores

## Financiados por la Fundación FACUA...



Observatorio sobre Reclamos de los Consumidores en América Latina y el Caribe (2018 a 2020)



Observatorio sobre Reclamos de los Consumidores en América Latina y el Caribe (2020 a 2022)

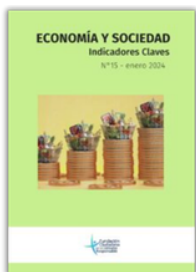


Observatorio sobre Reclamos de los Consumidores en América Latina y el Caribe (2022 a 2024)

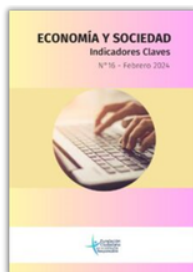
## Publicaciones y documentos

... Financiados por la Fundación FACUA

### Economía y Sociedad. Indicadores claves



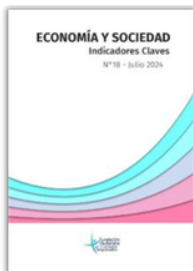
N°15



N°16



N°17



N°18



N°19



N°20



N°21

## La Fundación FACUA ha impartido formaciones en universidades...



Curso de verano en la Universidad Internacional de Andalucía, Tánger 2013



Curso de verano en la Universidad Pablo de Olavide, Sevilla 2015

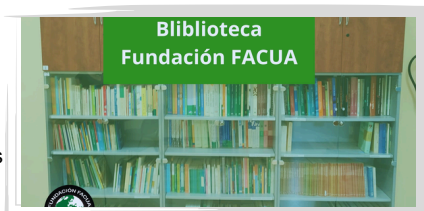


Ponencia de Olga Ruiz Legido, presidenta de FACUA y vicepresidenta de la Fundación FACUA, en el CEAP, (Centro de Estudios y Administración Pública de la Habana) y en la Universidad de La Habana, 2022



## otra actividad de la Fundación FACUA ...

Creación de la biblioteca de la Fundación FACUA, destinada a reunir y conservar documentación especializada sobre consumo, normativa, medio ambiente y otras materias de interés social, 2024



**Dentro de su labor de cooperación internacional ha realizado diferentes proyectos...**



**Derecho al Agua, El Salvador 2013**



**Kioscos saludables para niños sanos y felices, Perú 2014-2015**



**Eliminación de salideros de agua en la provincia de La Habana, Cuba 2004-2012**



**Seguridad e higiene alimentaria en La Habana, Cuba 2013-2015**

**Intercambio de experiencias con movimientos de consumidores en países de América Latina**



**Reunión en la sede del Instituto de Defensa del Consumidor de Brasil, Idec 2011**



**Reunión con el Comité de Defensa de los Derechos del Consumidor en Bolivia, Codecoh 2011**

## Visitas de organizaciones e instituciones latinoamericanas a las sedes de FACUA y su Fundación



Visita de Aspec de Perú, 2017



Visita de Odecu, Chile, 2018



Visita de la Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios de Conadecus de Chile, 2019



Visita de Consumidores Argentinos y Fojucc de Chile, 2019



Visita de la asociación Idec de Brasil, 2019



Visita de Consumidores Ecuador y UCC de Argentina, 2022

Visita de la Autoridad de Protección al Consumidor de Panamá (Acodeco) a la sede de la Fundación FACUA, para capacitarse en Juntas Arbitrales de Consumo, 2020



## y tiene firmados convenios de colaboración...



Convenio con la Fundación Ciudadana por un Consumo Responsable de América Latina y el Caribe, 2017



Convenio con la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla, 2018



Convenio con FACUA Consumidores en Acción, 2021



Convenio con la Fundación MAS de Panamá, 2022

## Cátedra de Derecho de Consumo Universidad Pablo de Olavide



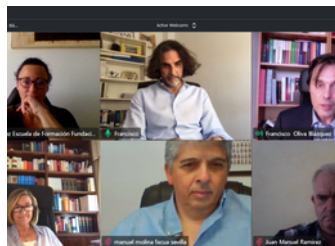
Jornada Vías de reclamación ante el incumplimiento del contrato de transporte aéreo, 2019



Seminario sobre FACUA como organización en defensa de los consumidores, 2020



Seminario sobre Servicios Eléctricos y consumidores, 2021



Seminario sobre Cláusulas bancarias, entre teoría y práctica, 2021



Entrevista al Catedrático de la UPO Francisco Infantes, 2022



Ponencia Mercado eléctrico y protección al consumidor, 2022



Seminario de Transporte aéreo, impartido por Olga Ruiz y Miguel Ángel Serrano, 2023



Mesa redonda en el Congreso Carmona VIII: Mujer y Derechos Humanos, 2023



Conferencia El estatuto del consumidor vulnerable de acuerdo con la última reforma del TRLCU, 2023



Inauguración Cursos de Verano, 2024



Taller sobre Protección de datos y consumidores, una historia interminable, 2024



Charla sobre Derecho de Consumo en España, 2024



# Nuestros medios de comunicación

## Web de la Fundación FACUA

Para poder ofrecer una información detallada sobre la Fundación FACUA, su composición, sus actividades, sus proyectos de cooperación, su Escuela de Formación, etc., se ha garantizado el funcionamiento de la web [FundacionFACUA.org](http://FundacionFACUA.org), que ha sido actualizada y ampliada en su estructura.

En ella se ofrece una información detallada sobre la estructura de la Fundación (estatutos, composición del Patronato, Consejo Asesor y Comité Técnico) así como sobre las actividades desarrolladas (elaboración de memorias anuales, proyectos desarrollados, publicaciones editadas, etc.), y las actividades desarrolladas desde la Escuela de Formación y la Cátedra de Consumo de la Universidad Pablo de Olavide.



Captura de la web de la Fundación FACUA

Asimismo, con el objetivo de lograr un mayor nivel de difusión de la web de la Fundación FACUA, se mantiene el enlace directo a [FundacionFACUA.org](http://FundacionFACUA.org) en la web de la organización [FACUA-Consumidores en Acción](http://FACUA-Consumidores en Acción), página que cuenta con miles de visitas diarias. Este enlace es un acuerdo adoptado entra la Fundación FACUA y la organización de consumidores FACUA en el año 2015.

## Revista Razones de Utopía

Además de la página web, la Fundación FACUA cuenta desde el año 2015 con otro medio de comunicación, la revista *Razones de Utopía*.

Esta publicación anual se distribuye en formato digital a las organizaciones territoriales de FACUA y a las asociaciones de consumidores de América Latina. Al mismo tiempo, la revista se difunde de manera online a ayuntamientos, universidades, fundaciones, bibliotecas y otras administraciones de España.

Cada número de *Razones de Utopía* cuenta con un tema central relacionado con la ciudadanía y el consumo, que junto a otros artículos que lo complementan, sirven de punto de inicio para provocar la reflexión del lector.



Cabecera del último número de la revista Razones de Utopía

## Archivo histórico de FACUA

El Archivo histórico de FACUA ha continuado completándose a lo largo del 2025 para ampliar el conjunto de información que la Fundación FACUA ofrece a las personas interesadas en el conocimiento de la historia y evolución del progreso que ha seguido la protección de los usuarios en España y el propio movimiento de defensa de los consumidores.

El archivo está formado por tres bases de datos con decenas de miles de archivos sobre publicaciones, documentos y fotografías editadas por FACUA y otras organizaciones de consumidores, así como por diferentes administraciones públicas e instituciones del conjunto del Estado.

La información disponible en papel, correspondiente a las dos primeras bases de datos, se encuentra en el local de la calle Bécquer, 25B de Sevilla.

En cuanto a la parte digitalizada, durante el 2025 se ha seguido trabajando para ampliar la tercera base de datos, digitalizando documentos y fotografías de la historia de FACUA.

Esta tercera base cuenta con publicaciones diversas, pronunciamientos y fotografías en formato digital relacionadas con la historia y evolución de FACUA.



Captura de la página web del Archivo Histórico de FACUA

Los usuarios podrán encontrar, las revistas de FACUA, Consumerismo, en sus ediciones nacional y andaluza; así como otras publicaciones que en la historia de FACUA han tenido su relevancia, ya sea porque ha formado parte del nacimiento de la asociación o pertenecen a organizaciones con las que ha tenido relación: las revista CECU (esta organización fue creada en su día a iniciativa de FACUA Andalucía), Los Vecinos (en ella se publican las primeras noticias sobre la creación en Sevilla de la Asociación de Consumidores y Usuarios - ACUS) y Ciudadanía (la Asociación de Consumidores y Usuarios de Sevilla-ACUS, hoy FACUA Sevilla, fue una de las que editó esta publicación); así

como folletos y guías de FACUA, FACUA Andalucía y FACUA Sevilla.

Además están disponibles para su consulta en la web [archivohistorico.facua.org](http://archivohistorico.facua.org), entre otros, el código Ético de FACUA, Reglamento de funcionamiento interno o los Estatutos de esta Fundación. Asimismo, se han digitalizado cientos de fotografías sobre momentos históricos del consumerismo; trabajo que seguirá realizándose en el siguiente ejercicio, actualizando de manera constante el archivo, con documentos e información del resto de organizaciones territoriales de FACUA.



# Estructura de la Fundación FACUA

El patronato es el órgano de gobierno y representación de la Fundación y le corresponde cumplir con los fines fundacionales y administrar con diligencia los bienes y derechos que integran su patrimonio, así como mantener el rendimiento y utilidad de los mismos.

Dando cumplimiento al artículo 13 de los estatutos, el Patronato de la fundación ha quedado constituido por las siguientes personas:

**Presidente:**

Paco Sánchez Legrán, que además es patrono de la fundación.

**Vicepresidenta:**

Olga Ruiz Legido, siendo patrona de la Fundación.

**Secretario:**

Miguel Ángel Serrano Ruiz, siendo patrono de la Fundación.

**Patronos:**

Rubén Sánchez García, Antonio Zoido Naranjo, Francisco Acosta Orge, Jordi Castilla López, M<sup>a</sup> Ángeles Ayerbe Cazalla, Juan José Conde Olmo, Gonzalo Gómez Ríos, Teresa Sánchez Dorado y Almudena Álvarez Oliva.



Reunión del Patronato del 12 de junio

Por acuerdo del Patronato de la Fundación, se procedió a la constitución de un **Consejo Asesor** formado por las siguiente personas:

Francisco Javier Marín Rodríguez (Licenciado en Derecho), Daniel Rubio García (Ingeniero en Telecomunicaciones), María Hidalgo Jiménez (vicepresidenta de FACUA Málaga), Carlos Aristu Ollero (Licenciado en Derecho), Juan Trímboli (presidente de la Fundación Ciudadana por un Consumo Responsable de América Latina y El Caribe), Julissa A. Manrique Mancilla (Licenciada por la Facultad de Ciencias Administrativas del Perú y miembro del Consejo Directivo de Aspec), Armando Flores (Licenciado en Ciencias Jurídicas por la Universidad del El Salvador), Bethy Cruzado (Licenciada en Ciencias Administrativas y presidenta de la Fundación MAS), Miguel Ángel Santos Género (Verificador Aeronáutico), Doménec Bernad Agustí (Licenciado en Psicología), Marian Díaz

(Licenciada en Periodismo), José Luis Nuevo (Graduado Social).

Y de un Comité Técnico formado por las siguientes personas:

Ángela Santiago Ayerbe (Técnico Superior en Administración y Finanzas, administrativa y documentalista de la Fundación) y Sonia Bueno López (Licenciada en Filosofía y Ciencias de la Educación, especialidad Pedagogía y Responsable de la Escuela de Formación de la Fundación FACUA).

## Reuniones celebradas

Durante el pasado ejercicio, el Patronato de la Fundación FACUA celebró cuatro reuniones ordinarias en los días 31 de marzo, 12 de junio, 23 de septiembre, y 2 de diciembre, a la que asistieron también los integrantes del Consejo Asesor y los del Comité Técnico.

En la misma, además de aprobarse las actas de las reuniones anteriores, las cuentas anuales y el plan de actuación, los patronos y miembros del consejo asesor y del comité técnico pudieron debatir sobre diversos asuntos y adoptaron los acuerdos necesarios para garantizar el funcionamiento de la Fundación.

### Acuerdos más destacados

- Edición y distribución del décimo número de la revista anual de la fundación, **Razones de Utopía**. La publicación se ha distribuido digitalmente a distintas

fundaciones, universidades, bibliotecas, medios de comunicación y entidades públicas y privadas. Asimismo, se ha enviado a diferentes asociaciones de consumidores y organismos institucionales de España y América Latina.

- Continuación del Programa para el Fomento de la sostenibilidad Social y Económica del movimiento consumerista de América Latina.
- Aprobación de las cuentas 2024 y del plan de Actuación 2025.
- Presentación de la Memoria 2024 de la Escuela y el Plan de Formación 2025.



Reunión del Patronato del 2 de diciembre



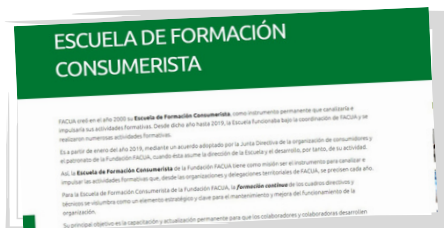
# Escuela de Formación Consumerista

FACUA creó en el año 2000 su Escuela de Formación Consumerista como instrumento permanente que canalizaría e impulsaría sus actividades formativas.

Desde dicho año hasta 2019, la Escuela funcionaba bajo la coordinación de FACUA y se realizaron numerosas actividades formativas.

Es a partir de enero del año 2019, mediante acuerdo adoptado en Junta Directiva de la organización de consumidores y el Patronato de la Fundación FACUA, cuando ésta asume la dirección de la Escuela y el desarrollo, por tanto, de su actividad.

Así, la Escuela de Formación Consumerista de la Fundación FACUA tiene como misión la formación y capacitación profesional de los cuadros de socios/as colaboradores/as, tanto retribuidos como voluntarios de FACUA de las distintas comunidades autónomas de España, que han ejercido funciones



Pantallazo del apartado web de la Escuela técnicas, directivas o de colaboración voluntaria en todas las Organizaciones Territoriales que conforman FACUA en el ámbito estatal.

La Escuela de Formación consumerista está ubicada en la calle Feria número 164, de Sevilla.

## Organigrama y ponentes

El organigrama funcional de la Escuela de Formación de la Fundación FACUA está estructurado de la siguiente forma:

Paco Sánchez Legrán (director),  
Sonia Bueno López (responsable técnica),  
Ángela Santiago Ayerbe (administrativa).

Del mismo modo que años anteriores hemos contado con un grupo de ponentes y formadores que participan en nombre de FACUA y su Fundación en el desarrollo de materiales e impartición de los cursos de formación atendiendo a sus especialidades y experiencia profesional.

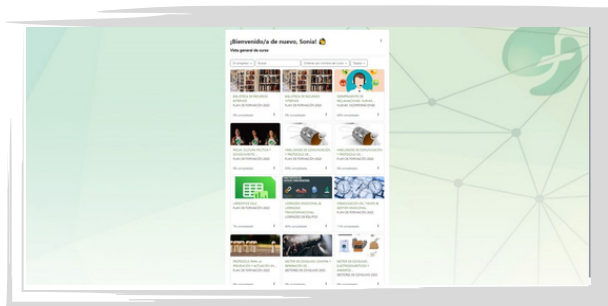
## Actividades de formación

Durante el ejercicio del 2025, desde la Escuela hemos apostado por una formación desde el aprendizaje reflexivo y constructivo, que ha englobado la adquisición y reciclaje de conocimientos y habilidades, así como el fomento de actitudes que se considera que debe poseer cualquier persona que forme parte de FACUA, continuando con el fomento de la formación inicial de las personas que empezaron a formar parte de ésta en cualquiera de sus organizaciones; implicando la adaptación práctica a la

realidad social y el fomento de la capacidad de resiliencia.

Con esta premisa, la Escuela de Formación Consumerista de la Fundación FACUA, a través de su Plan de Formación del año 2025, adquirió, de nuevo, el compromiso con FACUA, de programar, realizar y poner en marcha un plan formativo de calidad, que respondiera a unos objetivos en cuanto a eficacia y eficiencia, para todas y cada una de las personas que colaboran laboral y voluntariamente en la organización, ejerciendo funciones técnicas, directivas y voluntarias, y recordando que el socio colaborador de FACUA es un valor que hay que cuidar para que la asociación alcance sus objetivos estratégicos.

Han sido un total de 1413.3 horas lectivas y formados entorno a 150 socios colaboradores.



Captura de la pantalla de inicio del Aula Virtual

Durante el ejercicio 2025, nuestro Plan de Formación se vertebró en ocho líneas estratégicas de actuación y cada una de ellas ha tenido una serie de horas lectivas:

### **Programa de formación a través del aula virtual.**

Quinto año de implementación del Aula Virtual propia de la Escuela de Formación Consumerista de la Fundación FACUA. Durante este año hemos consolidado la metodología formativa donde la responsabilidad sobre el propio aprendizaje por parte de los asistentes y el aprendizaje colaborativo son los dos ejes principales, trabajando la motivación desde la asincronía que permite el uso de esta metodología y siendo apoyada por sesiones prácticas presenciales.

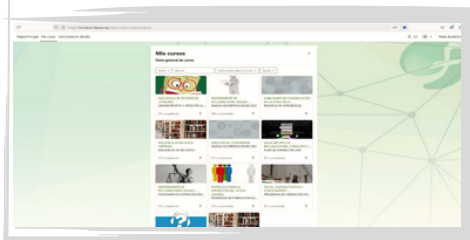
Este programa se ha llevado a cabo a través de la metodología B- learning,

cuya base del aprendizaje es la pedagogía constructivista.

Como en años anteriores, los departamentos y personas destinatarias de la formación a través del Aula Virtual han sido: Dpto. de Reclamaciones, Dpto. de Comunicaciones, Dpto. Informático, Dpto. Formación y Responsables de FACUA en todos sus territorios a nivel estatal.

Las formaciones desarrolladas partieron de un análisis de necesidades previo por departamentos y conformaron el Plan de Formación presentado para 2025.

Para ultimar podemos establecer un cómputo de horas lectivas de 649.8 principalmente presenciales, y donde el aula virtual ha sido un canal de consulta y evaluación de las sesiones presenciales llevadas a cabo, contando con la grabación de la sesión presencial como contenido de revisión durante toda la ejecución del Plan, ello ha ocasionado una disminución a considerar de las horas lectivas dentro de este programa.



Aula Virtual

Hemos continuado con el enriquecimiento de la biblioteca de recursos externos e internos, donde se cuenta con material de consulta para el desarrollo de las formaciones (biblioteca de recursos externos), que han sido elaborado por las Organizaciones Territoriales, FACUA o la propia Escuela de Formación; y materiales de sectores de consumo y otras formaciones desarrolladas en planes de formación anteriores, para consulta de todos/ as los socios/as colaboradores/as retribuidos/as.



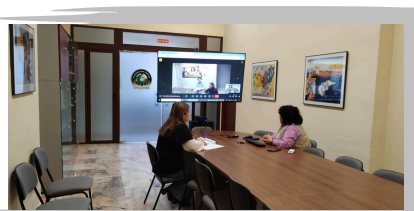
Sesiones presenciales de formación



## Programa de Formación para Nuevas Incorporaciones

Continuando con el programa de formación para Nuevas Incorporaciones, que se empezó a implementar por parte de la Escuela de Formación ya en el año 2019; el plan de formación del 2025, ha tenido como segundo eje estratégico la formación y capacitación de las personas que empiezan a formar parte del proyecto FACUA.

Dicho programa formativo ha servido para transmitir a los nuevos/as socios/as colaboradores/as retribuidos/as y/o voluntarios, de manera correcta, clara y unívoca, cuál es la cultura y modelo de la organización y que, de esta forma, conozcan los objetivos que se les plantean, para poder alcanzarlos, lo antes posible.



Sesión presencial nuevas incorporaciones

A través del desarrollo del bloque formativo integrado en la metodología que caracteriza a este Plan de formación, B-learning, se ha capacitado al socio/a colaborador/ para que adquiriera los conocimientos, desarrollara las habilidades o modificara las actitudes necesarias para adecuarse a los requerimientos del puesto que asumía.

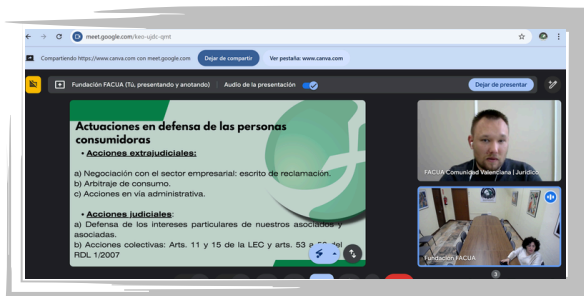
La flexibilidad y versatilidad del programa hace necesario su adaptación a los nuevos cambios que vayan aconteciendo en la Organización, tal es así que en el presente Plan se implementa la formación para el nuevo sistema de gestión.

Se ha pretendido motivar e incitar a las organizaciones en la creación de un ambiente favorable para que las nuevas incorporaciones se sientan bien recibidas e integradas en el equipo.

A lo largo de 2025 se han llevado a cabo 22 formaciones para personal de nueva incorporación en diferentes departamentos y Organizaciones Territoriales, que han completado un total de 286 horas lectivas en su conjunto.

### **Programa de Mentorías para directivos/as de FACUA**

La esencia del proceso de mentoría para los directivos y directivas de FACUA ha sido la relación de ayuda, aprendizaje y crecimiento que se debe crear y que se instrumenta a través de un proceso de acompañamiento y orientación a través de la experiencia y el conocimiento.



Sesión a nuevas incorporaciones

A lo largo del Plan de Formación 2025 mentoría grupal denominada: "Comunicación externa e interna de la Organización", dirigida por Rubén Sánchez, secretario general y portavoz de FACUA Consumidores en Acción y responsable del Departamento de Comunicación. Participaron presidentes de FACUA Almería, FACUA Córdoba, FACUA Granada, FACUA Sevilla, FACUA Catalunya, FACUA Comunidad Valenciana, FACUA Euskadi, FACUA Asturias, FACUA Castilla la Mancha, FACUA Galicia y directivos y responsables de FACUA, FACUA Sevilla, FACUA Catalunya, FACUA Euskadi y FACUA Madrid; un total de 15 compañeros/as.

Se han desarrollado también algunas mentorías individuales, que junto con las de formato grupal hacen un computo de 100 horas lectivas dentro del programa.

También se han llevado a cabo



Mentorías Grupales

mentorías grupales con Juntas Directivas de varias Organizaciones Territoriales y cuyo mentor ha sido Paco Sánchez Legrán



Mentoría a FACUA Huelva

## Programa de Formación de las Delegaciones Territoriales y Delegaciones Locales de FACUA en España.

En las líneas estratégicas de FACUA se trabaja fuertemente por el fomento de la participación activa de sus asociados de pleno derecho, en el funcionamiento de la organización, a través de la creación de Delegaciones Territoriales; es por ello la necesidad de este programa de formación, que del mismo modo que en años anteriores, en 2025 hemos centrado nuestros esfuerzos formativos en proyectar un plan de acción conjunto con la Delegación Territorial de Murcia, quién cuenta en estos momentos con 4 colaboradores que pueden impulsar a FACUA en el

terreno con la finalidad futura de llegar a formar una Organización Territorial.

Para ello en el mes de junio de 2025 llevamos a cabo una formación sobre Equipos de Trabajo en las delegaciones territoriales, donde trabajamos las funciones de las delegaciones territoriales, las actividades que se puede llevar a cabo desde la delegación, como analizar las fortalezas del equipo, las necesidades y finalmente estableciendo un plan de trabajo con el apoyo de la Escuela de Formación.

### **Foros de debates con presidentes de las Organizaciones Territoriales de FACUA.**

La finalidad de este programa es el intercambiar y compartir opiniones, reflexiones, preocupaciones de las organizaciones territoriales. Propiciar un foro de debate que nos permita hablar de una manera participada y de intercambio de ideas y reflexiones del que puedan derivarse acciones y propuestas de

mejora. No es un órgano de decisión.

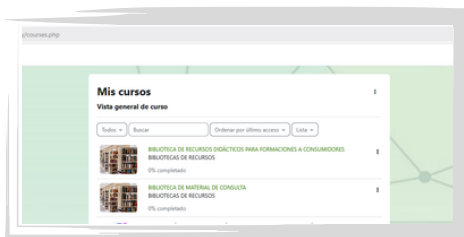
A lo largo de 2025 estaban previstos de realizar 2 foros de presidentes, que no han podido llevarse a cabo por razones organizativas.

Queda previsto el desarrollo de al menos 1 de ellos en el primer semestre de 2026.

### **Programa de apoyo pedagógico a las Organizaciones Territoriales y Delegaciones Locales.**

Desde la Escuela de Formación Consumerista se ha realizado el apoyo pedagógico necesario a todas y cada una de las Organizaciones Territoriales que conforman FACUA.

Para ello se utilizan dos vías principalmente:



Biblioteca de recursos

- *Biblioteca de recursos* a través del aula virtual, donde se han seguido implementando nuevos contenidos de formaciones llevadas a cabo para los/as socios/as desde distintas organizaciones territoriales, en el caso de la Biblioteca de recursos externos; así como la de recursos interno, que se complementa con formaciones llevadas a cabo desde la Escuela de Formación en el Plan de formación del año anterior y/o en materia de consumo.
- Apoyo pedagógico en la preparación de contenidos, publicidad, evaluación y análisis de resultados. Durante el plan de formación 2025 esta línea de actuación se ha

tabajado desde la Escuela de formación en:

1.- Apoyo en formaciones para CCOO de FACUA con la elaboración de la publicidad, banners para formaciones, material formativo de forma conjunta con el departamento jurídico-técnico y formación para la implementación de cuestionarios de evaluación e inscripciones para las formaciones.

2.- Apoyo a FACUA Galicia, en el desarrollo de los contenidos para la impartición de dos formaciones sobre comercio electrónico y la factura de la luz. También en el diseño de banners y carteles informativos para la colaboración de estas formaciones con CCOO en Galicia.



Cartel publicitario de FACUA Galicia, CCOO y Xunta de Galicia, sobre un curso de Comercio Electrónico



Formación de FACUA Galicia sobre factura eléctrica



Charla de FACUA Euskadi sobre Consumo

3.- Apoyo a FACUA Euskadi, en orientaciones de desarrollo de un Plan de Formación para el territorio.

4.- Apoyo a FACUA Madrid, en la preparación de material formativo para la impartición de un taller de Phishing y en su participación en la conmemoración del día del Consumidor en la Comunidad de Madrid, tras invitación recibida de la Dirección General de Consumo.



Charla de FACUA Madrid sobre Inteligencia Artificial



Formación de FACUA Asturias, Certificado de Profesionalidad de Atención al Cliente, consumidor y usuario

5.- Apoyo a FACUA Asturias, con la preparación de contenidos de formación, dípticos y revisión de los contenidos con los directivos de FACUA Asturias encargados de impartir la formación, sobre comercio electrónico, y también apoyo en material formativo relacionado con los derechos de los pasajeros y pasajeras en el transporte aéreo.



Formación de FACUA Sevilla, sobre factura eléctrica

La Escuela de Formación Consumerista de la Fundación FACUA desarrolla una importante labor formativa a nivel estatal, ofreciendo una visión global y coordinada de la formación dentro de FACUA-Consumidores en Acción. Este apoyo resulta fundamental para garantizar la homogeneidad, actualización y calidad de los conocimientos y herramientas que se trasladan tanto a las Organizaciones Territoriales como al conjunto de personas vinculadas a la organización, fortaleciendo así la capacidad de actuación y defensa de los derechos de las personas consumidoras en todo el ámbito nacional.



Cartel publicitario de FACUA y CCOO sobre un curso de Tarjetas Revolving



Cartel de la formación de FACUA Madrid sobre phishing



Cartel de la formación de FACUA Galicia sobre comercio electrónico



Cartel de la formación de FACUA Asturias sobre comercio electrónico

## 7. Programa “ Píldoras de conocimiento”.

Las píldoras de conocimiento (PC) son formaciones orientadas a la transmisión de un concepto principal, optimizando el tiempo de adquisición de conocimientos, mediante la trasferencia de datos claros y concisos. La misión fundamental es la de transferir información mediante microformatos, como fuente de apoyo adicional a aprendizajes ya realizados o no finalizados.

La información se presenta bajo un modelo de prestación de contenido sintetizado, virtual, dinámico, que permite adquirir o recordar contenidos de formaciones que ya se han llevado a cabo o complementarias de forma muy específica.

Se clasificadas en tres bloques:  
Administración y Atención, Jurídico



Captura web “Píldoras de conocimiento”

e Informática. Dentro de cada uno de ellos, identificados con etiquetas, que permiten una fácil identificación de los contenidos, realizará una clasificación creciente de conocimiento, de libre elección por el colaborador.

## 8.Programa de Foros de debates.

Los foros representan una técnica de comunicación de intercambio de ideas sobre un tema de interés diferente a lo que representa en la Organización otros foros existentes, como pueden ser los Congresos, Asambleas y Directivas.

Los objetivos que nos planteamos en el desarrollo de este programa han sido:



Captura web “Píldoras de conocimiento”

- Aperturar debates sobre cómo afecta a una Organización como FACUA, el aumento de la realidad de los bulos, la desinformación social la politización judicial, encaminados al debilitamiento del sistema democrático.
- Reflexionar sobre la realidad social, económica y política actual y como está afectando a la FACUA y sus Organizaciones.
- Provocar y promover la participación hacia el debate abierto de ideas y opiniones con la intervención de los asistentes.
- Reflexionar y analizar sobre el sentido y el Objetivo de una Organización como FACUA y el papel que juega en la sociedad actual.
- Valorar que esfuerzos son necesarios realizar para seguir fomentando la afiliación y fidelización de los/as socios/as en estos momentos de frustración y crispación social.
- Profundizar sobre la necesidad de que el fortalecimiento de la Organización solo es posible desde la dirección colectiva y la participación social de los socios/as.

Estos Foros se han desarrollado en tres bloques:

- Primer bloque: en el que participaron los/as Directivos/as presentes en las sedes de Sevilla de FACUA, FACUA Andalucía y FACUA Sevilla; este bloque se celebró el 26 de febrero y contó con la asistencia de 18 directivos/as.
- El segundo bloque, desarrollado en dos sesiones, celebradas los días 23 y 24 de abril, contó con la participación de los/as socios/as colaboradores retribuidos presentes en las instalaciones de FACUA, FACUA Andalucía y FACUA Sevilla, sumando un total de 33 personas.
- El tercer bloque llevado a cabo en los días 9, 14, 16 y 21 de octubre, tuvo la participación de directivos/as y socios/as colaboradores retribuidos y voluntarios de las distintas organizaciones territoriales, con una asistencia de 46 personas.

Han sido organizados y coordinados por el presidente de la Fundación FACUA, Paco Sánchez Legrán y la responsable

técnica de la Escuela de Formación consumerista, Sonia Bueno y el total de participación ha sido de 97 personas entre directivos/as y socios/as colaboradores retribuidos y voluntarios y ha supuesto un total de 208 horas lectivas de formación.

Junto a este dato, destacamos una

alta intervención en cada una de las sesiones, facilitada por la metodología aplicada, que invitó a la reflexión, el pensamiento crítico y la pro actividad hacia temas que afectan a la Organización, dejando claro el pensamiento progresista y democrático del conjunto de los/as intervinientes.



Foros de debate

# Cátedra de consumo

## Universidad Pablo de Olavide

La Fundación FACUA y la Universidad Pablo de Olavide (UPO) de Sevilla, dentro del convenio de colaboración que mantienen desde el 2018 para el desarrollo de la Cátedra de Consumo, ha desarrollado en este año varias actividades:

En el mes de junio, organizamos junto con el área de Derecho Civil de dicha Universidad el taller sobre: “Transporte aéreo y viajeros: aerolíneas, equipajes, cancelaciones y otras aventuras”, actividad enmarcada del programa de los Cursos de Verano que la Universidad Pablo de Olavide celebra en su sede universitaria de Carmona.

El taller se desarrolló el 24 de junio en la modalidad dual (presencial y telemática), con la participación de estudiantes y profesionales del Derecho, así como de otras disciplinas sociales en las que la gestión de datos forma parte de su actividad habitual..

El curso contó con la dirección académica de Francisco José Infante, catedrático de Derecho

Civil y la dirección ejecutiva de Olga Ruiz, presidenta de FACUA y vicepresidenta de la Fundación FACUA y Miguel Ángel Serrano, abogado, vicepresidente de FACUA y secretario de la Fundación FACUA. La coordinación estuvo a cargo de Sonia Bueno, responsable técnica de la Escuela de Formación Consumerista.

El taller desglosó su contenido en tres paneles y una mesa redonda. El primer panel denominado Cancelaciones, huelgas, denegaciones de embarque, retrasos y daños: pesadillas continuas para los consumidores. Reglamento Europeo (CE) 261/2004 y posicionamiento de TJUE contó con María Jesús Guerrero, catedrática de Derecho



Taller: “Protección de datos y consumidores, una historia interminable”

Mercantil de la UPO y Miguel Ángel Serrano como ponentes, y Olga Ruiz como moderadora.

El segundo panel Multa de 179 millones por cobrar el equipaje de mano. ¿Las aerolíneas están por encima del bien y el mal?

Intervinieron como ponentes Daniel Arribas, director general de Consumo del Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 y Olga Ruiz. El moderador de este encuentro fue Miguel Ángel Serrano.

En el tercer panel denominado Maleta viajera: retraso, roturas o directamente no la volvemos a ver. Convenio de Montreal de 1999 intervino Marian Ramos, miembro del equipo jurídico de FACUA y Javier Domínguez, profesor contratado Doctor de la UPO. Este último panel estuvo

moderado por Francisco Infante.

La mesa redonda Vías de reclamación disponibles para el consumidor. Juzgado o Agencia Estatal de Seguridad Aérea, donde estuvieron como ponentes Gabriela Camayd, directiva y miembro del equipo jurídico de FACUA e Isabel Nicasio, presidenta de la Sección Quinta, civil, de la Audiencia Provincial de Cádiz. Esta mesa estuvo moderada por Miguel Ángel Serrano.



Panel: cancelaciones, huelgas, denegaciones de embarque, retrasos y daños: pesadillas continuas para los consumidores. Reglamento Europeo (CE) 261/2004 y posicionamiento de TJUE



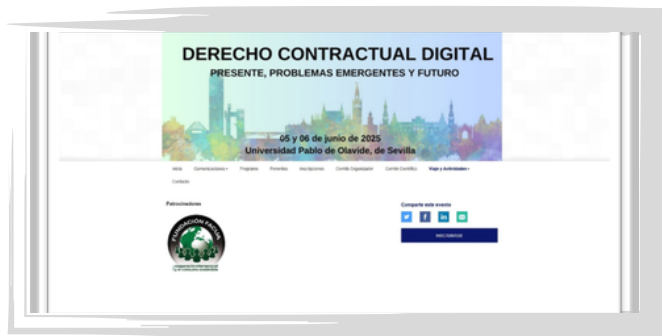
Taller de Transporte aéreo y viajeros: aerolíneas, equipajes, cancelaciones y otras aventuras

Durante el mes junio, la Fundación FACUA para la Cooperación Internacional y el Consumo Responsable patrocinó, al mismo tiempo que FACUA – Consumidores en acción asistió, al Congreso Derecho contractual digital: presente, problemas emergentes y futuro que tuvo lugar los días 5 y 6 de junio en la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla.

Este congreso se plantearon posibles respuestas concretas, tangibles y prácticas a las innumerables cuestiones jurídicas que se presentan ante los retos planteados por la revolución digital, donde las actuaciones legislativas planteadas por la Unión Europea para la creación de un Mercado Único Digital conectado, que simplifique las

normas de protección de los consumidores en relación con las compras de contenidos y servicios digitales y en línea, así como la protección de sus datos personales. Partiendo de ello, se diseñaron tres paneles en los que se abordó una diversidad de temas sobre los contratos de suministro digitales, las plataformas de intermediación en línea y la protección de datos personales y de la privacidad digital.

Para cerrar el año, dentro de las actividades en el marco de la Cátedra de Consumo, se llevó a cabo el seminario “Cláusulas y prácticas bancarias abusivas. Estado de la cuestión y y experiencias recientes”; actividad que contó con la colaboración del Ilustre Colegio Notarial de Andalucía y FACUA-



Publicidad del seminario

Consumidores en Acción. Fue dirigida por Ilmo. Sr. Don Manuel Antonio Seda Hermosín, Decano del Ilustre Colegio Notarial de Andalucía, Dr. Francisco Infante Ruiz. Catedrático de Derecho civil, Universidad Pablo de Olavide y D<sup>a</sup> Olga Ruiz Legido. Abogada. Presidenta de la Asociación de Consumidores y Usuarios en Acción-FACUA y vicepresidenta de la Fundación FACUA para la Cooperación Internacional y el Consumo Sostenible.

Una treintena de personas asistieron al evento que fue programado con tres ponencias a cargo de D<sup>a</sup> Carmen Vela notaria y vicesecretaria de relaciones institucionales del Colegio Notarial de Andalucía, quién habló en la primera mesa sobre el papel del notario en el control de transparencia y abusividad; Dr don Javier Domínguez, Doctor del Área de Derecho Civil del Departamento de Derecho Privado de la UPO,

abordó las cláusulas abusivas en hipotecas tras la Ley de Contratos de Crédito Inmobiliario y por último D.Manuel Molina, miembro del servicio jurídico de FACUA, quien expuso los mecanismos existentes para la defensa del consumidor.



Mesas de los distintos ponentes

# Actividades

## de cooperación internacional

La Fundación FACUA ha realizado un importante número de actividades para el cumplimiento de sus fines, a través de la edición de libros y otras publicaciones, el desarrollo de programas de cooperación y la financiación de proyectos en diferentes países de América Latina y el Caribe.

El Fondo Solidario para la realización de dichas actividades procede, en gran medida, de las aportaciones que la Fundación FACUA recibe de la organización estatal FACUA-Consumidores en Acción y de todas sus organizaciones territoriales.

La Fundación FACUA espera poder ir aumentando las cantidades destinadas al Fondo Solidario en los próximos ejercicios para así ayudar a más organizaciones hermanas en América Latina y el Caribe.

Durante el año 2025, desde la Fundación FACUA, se han realizado los siguientes proyectos específicos, destinados al cumplimiento de nuestros fines:

### Programas realizados conjuntamente con la FCCR

Durante el ejercicio 2025, se ha continuado con el funcionamiento del Blog Consumo y Ciudadanía, garantizando la publicación de 24 artículos, 10 documentos y 4 entrevistas, escritos por dirigentes de organizaciones de consumidores, representantes e instituciones y diversos profesionales de América Latina y de España, relacionados con la protección de los derechos de los consumidores y en la defensa del medio ambiente, así como la FCCR y la Fundación FACUA.

Este blog y las dos Fundaciones que lo dirigen, tienen como misión fundamental, aunque no única, el ser un instrumento que ayude al movimiento de consumidores en España y en América Latina y el Caribe, a través de la reflexión y el intercambio de ideas, para que las organizaciones que lo conforman,

puedan fortalecer el papel que deben desarrollar en defensa de los intereses y derechos de los consumidores y usuarios de cada uno de sus países.

En 2025 hemos colaborado en la celebración del Foro Internacional el 28 de marzo, cuyo objetivo era la presentación del documento "Mirada al Derecho Humano al Agua en América Latina y el Caribe",



Documento: Mirada al Derecho Humano al Agua en América Latina y el Caribe

Conjuntamente con esta actividad ya indicada, la Fundación FACUA, a través de su Escuela de Formación Consumerista, y la Fundación Ciudadana por un Consumo Responsable de América Latina y el Caribe (FCCR) han celebrado el día 28 de octubre su 9º Foro Virtual



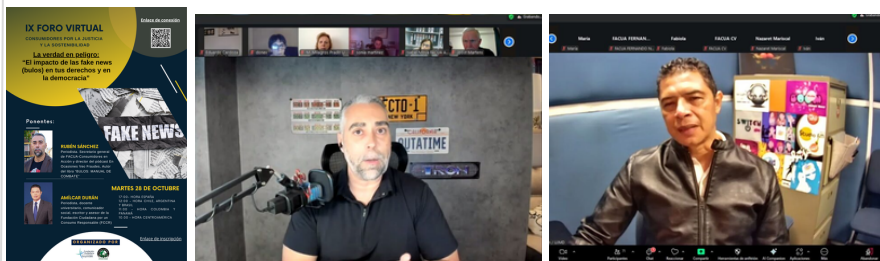
Blog Consumo y Ciudadanía

«Consumidores por la justicia y la sostenibilidad», un encuentro que llevaba por título "La verdad en peligro: El impacto de las fakemews (bulos): en tus derechos y en la democracia", con la participación de 72 personas, que representaban a organizaciones de consumidores de países latinoamericanos como Ecuador, Chile, Perú, Panamá y Argentina, además de todas las organizaciones territoriales de FACUA en España, junto con un grupo de representantes de la Fundación Ciudadana por un Consumo Responsable de América Latina y la Fundación FACUA de España, así como otras personas de Europa y América Latina.

Los ponente fueron Rubén Sánchez, periodista y secretario general de FACUA de España y Amílcar Durán, periodista, docente universitario y asesor de la FCCR de El Salvador y estuvo moderado por Juan Trímboli, presidente de la FCCR de América

Latina y el Caribe. El Foro fue organizado por Sonia Bueno responsable Técnica de la Escuela de Formación de la Fundación FACUA y Estefanía Flores, responsable de comunicación de la FCCR.

La finalidad de estos eventos es fomentar el apoyo mutuo y el diálogo sobre temas de interés, intercambiando experiencias acumuladas a lo largo de los años.



Cartel del VII Foro Consumo Responsable y capturas de ponentes durante su celebración

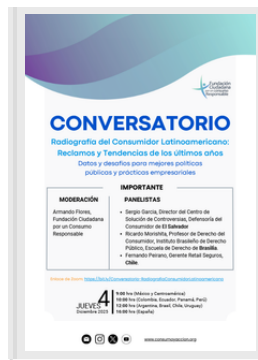
## Proyecto patrocinado a la FCCR de América Latina y el Caribe

Durante el año 2025, la Fundación FACUA y Iberian Retail Parks, S.L. han subvencionado el desarrollo del proyecto presentado por la Fundación Ciudadana por un Consumo Responsable—FCCR de América Latina y el Caribe, que contempla la realización de las siguientes actividades:

**Realización de un estudios de interés para América Latina y el Caribe**

La FCCR ha realizado diversos estudios de gran interés para el conjunto de la sociedad latinoamericana, como la “Observatorio sobre reclamaciones de los consumidores en América Latina y EL Caribe 2022-2024”, este estudio sirvió para el desarrollo del Conversatorio “Radiografía del Consumidores Latinoamericano: Reclamos y Tendencias en los últimos años” celebrado el 4 de diciembre. Contó con ponentes de prestigio de varios países de la región, como

Sergio García, director del Centro de Solución de Controversias, Defensoría del Consumidor del El Salvador, Ricardo Morishita y Fernando Periano Gerente Retail Seguros de Chile y con la participación de 50 dirigentes dirigentes de organizaciones de defensa de los consumidores, catedráticos, autoridades de once países, incluido España.



Portada del Conversatorio

## Monitoreo sobre “Economía y Sociedad” en América Latina y El Caribe

La FCCR ha continuado en 2025 monitoreando, sistematizando y difundiendo información regional actualizada en temas relevantes para las personas consumidoras.

Este trabajo se visibiliza a través de un documento en formato ejecutivo, que analiza la estadística más actualizada sobre temas relevantes para las personas consumidoras en la región.

Hasta diciembre de 2025, la FCCR ha publicado seis números de “Economía y Sociedad. Indicadores claves”.



Portadas de algunas de las publicaciones realizadas

Brinda a las organizaciones de consumidores, entidades de la sociedad civil, instituciones públicas y académicas, contenidos sobre temas y tendencias que emergen en la actualidad de América Latina y El Caribe.

### **Fortalecimiento institucional, digital y multimedia de la FCCR**

Para continuar con el proceso de fortalecimiento institucional, tras la creación del Órgano Coordinador, el reglamento de Funcionamiento y su Código Ético, así como el nombramiento de Asesores en Chile, El Salvador, Argentina, Brasil, Cuba, Panamá, Nicaragua y España, la FCCR ha adoptado una serie de actuaciones para reforzar aspectos de

índole administrativo, contable y legal que permitirán ganar más solidez y respaldo sobre su trayectoria, así como su sostenibilidad legal y política del trabajo en el tiempo, celebrándose la reunión anual del Directorio de la FCCR, en la que se aprobó la memoria de actividades y el presupuesto de ingresos y gastos de 2024 así como, el proyecto a realizar de 2025 y otras reuniones de trabajo con los distintos colaboradores.

Finalmente en el campo organizativo, la FCCR ha creado una Filial administrativa con sede en Panamá, que ha sido inscrita en noviembre y que amplía la presencia de la Fundación en Centroamérica.



Pantallazo de la reunión del Directorio celebrada el día 14 de marzo y de la reunión del Grupo de Coordinador celebrado el día 28 de noviembre

## Centro de Formación por un Consumo Responsable y Sostenible

La Fundación Movimiento por una Alimentación Saludable MAS de la República de Panamá, presentó a la Fundación FACUA un nuevo proyecto, la creación de un Centro de Formación por un Consumo Responsable y Sostenible, en el que participan como integrantes, las organizaciones CODECOH de Honduras, LIDECON de Guatemala, Educar Consumidores de Colombia.

Es una iniciativa destinada a fortalecer la educación y capacitación en derechos y deberes del consumidor en América Latina y El Caribe, cuyo propósito es promover el empoderamiento de los ciudadanos a través del acceso a información clara y programas de formación que fomenten una cultura de consumo responsable y sostenible. En este proyecto ha colaborado la Fundación Ciudadana por un Consumo Responsable-FCCR, la Asociación Peruana de Consumidores-ASPEC y Educar Consumidores de Colombia, así como la propia Fundación FACUA.

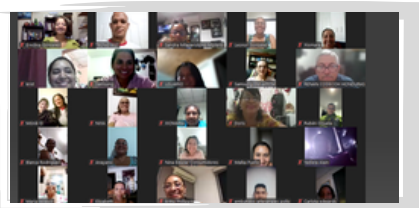


Cartel presentación del Centro de Formación

En dicho acto, se presentaron ponencias por parte de Sonia Bueno, responsable técnica de la Escuela de Formación de la Fundación FACUA, Bethy Cruzado, directora del Centro de Formación y presidenta de Fundación MAS, Nina Rodríguez de Educar Consumidores, Crisólogo Cáceres presidente de ASPEC, Juan Trímboli, presidente de la FCCR, Altagracia Paulino, directora de OMPECO y Gloria Pérez presidenta de CODECOH.

### Talleres de formación y otras actividades

Los talleres formativos impartidos del 18 de julio al 9 de octubre de 2025 fueron los siguientes:



Asistentes al primer taller de Consumo Responsable

- Derechos y deberes del consumidor en la era digital (18 julio)
- Consumo responsable y sostenible (1 de agosto).
- Publicidad engañosa y técnicas de manipulación comercial (4 de septiembre).
- Economía del consumidor: Finanzas personales y endeudamiento responsable (9 de octubre).

De cada una de estas actividades, se ha informado a través de las distintas redes sociales, en la que está presente la Fundación M.A.S de Panamá y otras organizaciones.



Cartel del primer tallere

## Otros proyectos patrocinados en diversos países

Complementando los proyectos patrocinados por la Fundación FACUA a la FCCR y a la Escuela Consumerista Centroamericana formada por organizaciones de El Salvador, Panamá, Perú, Chile, Honduras, República Dominicana y Colombia, se han financiados otros proyectos a organizaciones de Chile, Perú, Colombia, Cuba, siempre con la finalidad de ayudar a la protección de los derechos de los consumidores de cada país:

### **Perú: Fortalecimiento de ASPEC mediante la fidelización e incorporación de asociados**

La Asociación Peruana de Consumidores - ASPEC, ha sido financiada por la Fundación FACUA para el desarrollo de un proyecto denominado "Fortalecimiento de ASPEC mediante el fomento de la afiliación a través de de los medios de comunicación", cuyo objetivo principal ha sido el promover la

sostenibilidad de la organización, a través de la realización de las siguientes actividades:

- Emisión de 37 programas emitidos que se ha transmitido por redes sociales y/o televisión con contenido de interés para los consumidores denominado "Yo consumidor"; 37 banners publicitarios diseñados y publicados; 74 invitados participaron en el programa de manera presencial; 69 TikToks grabados y publicados; disponer del equipamiento necesario para su realización
- Acciones complementarias de difusión en las redes sociales de ASPEC como son: Facebook, Twitter, Instagram y TikTok, promocionando el programa e invitando al público a asociarse;
- Contratación de servicio de hosting.



Programa "Yo consumidor"

La población que se ha beneficiado del desarrollo de este proyecto han sido: miembros actuales de la asociación; potenciales asociados: consumidores y la sociedad en general. Los datos aportado por ASPEC indican que cuentan con 195 socios/as adheridos/as y 62 socios de pleno derecho que abona una cuota anual.

**Colombia: Proyecto para el fomento de un Consumo consciente e informado como pilar fundamental de la alimentación saludable.**

La organización Educar Consumidores de Colombia, ha desarrollado un nuevo proyecto financiado por la Fundación FACUA, en el que se desarrolló una estrategia de información y educación al consumidor a través de la continuación de la campaña en redes sociales Más que leche y un curso taller dirigido a periodistas y comunicadores sociales.

El contenido generado, tanto para la campaña en redes como para el curso/taller para periodistas y comunicadores sociales se enfocó en: Alimentación infantil basada en



Campaña en redes de “Más que leche”

Facebook, donde las infografías educativas lograron gran alcance y difusión orgánica. Las publicaciones sobre mitos de la lactancia despertaron mucho interés social, alcanzando más de 409.000 visualizaciones y 232.000 personas.

### Resultados del Curso para periodistas y comunicadores sociales

Se desarrolló un curso para periodistas y comunicadores sociales enfocado en salud y consumo responsable. El curso incluyó 6 módulos con materiales de apoyo, casos prácticos, videos y sesiones en vivo. Participaron 75 personas registradas y 31 asistentes activos, quienes recibieron certificación de Educar Consumidores con apoyo de la Fundación FACUA.

La promoción del curso también tuvo buenos resultados en redes: en Facebook se alcanzaron 17.900 visualizaciones y 7.000 personas, mientras que en Instagram se lograron más de 70.000 visualizaciones y 529 interacciones. Entre los recursos más valorados destacó un video explicativo y testimonial del comunicador David Mayorga, junto con el acompañamiento



Cartel y diploma Curso Digital Salud y Consumo

pedagógico permanente en la plataforma virtual.

### Chile: Fortalecimiento digital de FOJUCC: actualización de su WEB introduciendo un sistema de afiliación a través de la misma

La Asociación de Consumidores y Consumidoras FOJUCC ha llevado a cabo en 2025 un proyecto orientado a

mejorar la funcionalidad de su sitio web mediante la actualización del “Sistema online de atención popular y universal” y la incorporación de un sistema de membresía para fortalecer la afiliación y la presencia digital de la organización.

El proyecto incluyó una evaluación y modernización de la estructura de la página web, adaptándola mejor a las necesidades de FOJUCC y optimizando especialmente el sistema de gestión de casos. Además, se elaboraron contenidos multimedia como videos, fotografías e infografías para apoyar la difusión de las nuevas funcionalidades.

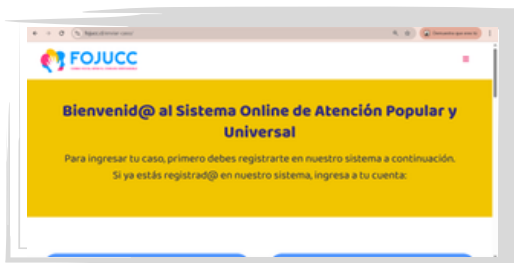
También se capacitó al equipo de FOJUCC en el uso de las herramientas implementadas y se desarrolló una campaña de promoción de la web actualizada a través de plataformas digitales como Instagram, LinkedIn y Facebook, con el objetivo de ampliar el alcance y fortalecer la interacción con la comunidad.

### **Actuaciones desarrolladas:**

Entre las actuaciones desarrolladas destacan jornadas de trabajo y reuniones de coordinación para identificar mejoras en la página web y optimizar el área de Atención de Casos y el Sistema de Membresía de FOJUCC. Asimismo, se trabajó junto a la empresa desarrolladora para adaptar el sitio a las necesidades de la organización.

El proyecto también incluyó la creación de contenidos educativos y de difusión, como videos, imágenes e infografías, además de actividades de capacitación dirigidas tanto al equipo administrador como al personal de FOJUCC para el uso de la web renovada.

Por otro lado, se impulsó una campaña de lanzamiento en redes sociales y medios de comunicación, acompañada de tutoriales sobre el uso de la nueva



Pantallazo web FOJUCC

página web, el proceso de afiliación y el funcionamiento actualizado del “Sistema online de atención popular y universal”. Finalmente, se realizaron encuestas de satisfacción para evaluar la experiencia de las personas usuarias con la plataforma renovada.



Cartel de los 22 años de FOJUCC

### **Cuba: Fase I del Programa Sistema de Gestión para la protección al consumidor en la Administración Pública Local en Cuba.**

Entre los años 2025 y 2028, la Fundación FACUA apoyará el desarrollo del proyecto conjunto “Sistema de Gestión para la protección al consumidor en la Administración

Pública Local en Cuba”, presentado por el Centro de Estudio de Administración Pública (CEAP), institución perteneciente a la Universidad de La Habana.

El proyecto tendrá tres líneas principales de actuación:

- Mejorar los equipamientos informáticos, de climatización y mobiliario del CEAP, para facilitar las actividades de formación que dicho centro realiza.
- Desarrollo de actividades formativas dirigidas a profesores del CEAP, autoridades municipales, profesores universitarios y representantes sindicales.
- Intercambio académico de los profesores del CEAP y de representantes de FACUA y de la Fundación FACUA.

En 2025, la Fundación FACUA inició la ejecución de la parte del proyecto destinada a mejorar el equipamiento informático, la climatización y el mobiliario del centro.

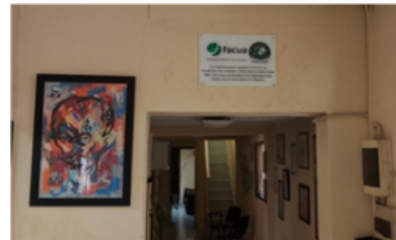
Para ello, se realizó el envío de 28 cajas con más de 300 kilos de material, contribuyendo así a mejorar las condiciones del centro para el desarrollo de sus actividades formativas y de protección de las personas consumidoras.

## Otras actividades

### **FACUA participa en dos foros sobre consumo organizados por el Gobierno y el Congreso de Perú**

Dirigentes de FACUA y miembros del Patronato de la Fundación FACUA, han participado en el Foro Internacional 15 años del Código de Protección y Defensa del Consumidor de la Comisión de Defensa del Consumidor del Congreso de la República y en el III Congreso Nacional de Consumo del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) del Gobierno de Perú.

El Foro tuvo lugar el pasado 14 de noviembre, el secretario general de FACUA Rubén Sánchez, intervino en una mesa denominada Los retos y desafíos frente al desarrollo



Equipos informáticos, de climatización y mobiliario enviados al CEAP de Cuba

tecnológico y los nuevos entornos digitales en las relaciones de consumo.

Asimismo el secretario general de FACUA Andalucía, Jordi Castilla, participó en el III Congreso Nacional de Consumo de Perú con una ponencia



Cartel del Foro Internacional en Perú, con las fotografías de los participantes y la intervención del secretario general de FACUA

donde abordó los desafíos y oportunidades en la defensa del consumidor en la era digital, poniendo el acento en la situación actual en el ámbito digital y cómo el consumidor ha pasado a ser el producto de un mercado marcado por la atención que se presta a determinadas plataformas. Así, explicó que las soluciones ante esta situación pasan por un rediseño del mercado condicionada por los consumidores.

**FACUA y la Fundación FACUA retoman un proceso de cooperación con ACODECO - Dirección Nacional de Protección al Consumidor de Panamá**

El 11 de diciembre se celebró una reunión online entre la Fundación

FACUA y la Dirección Nacional de Protección al Consumidor de Panamá, en la que ambas entidades acordaron retomar las relaciones de cooperación iniciadas en febrero de 2020.

Esta colaboración comenzó con una visita a las sedes de FACUA y de la Fundación FACUA para participar en una formación sobre las Juntas Arbitrales de Consumo en España, pero quedó paralizada posteriormente debido a la pandemia de la Covid-19.

En la reunión participaron el Director Nacional de Protección al Consumidor de Panamá, Saúl Jaramillo Escobar; Jefe de Cooperación Internacional, Aarón Alexander; y Joselyn Mora,



Logo de ACODECO

asistente de la Oficina de Cooperación Técnica Internacional de ACODECO. Por parte de FACUA y la Fundación FACUA asistieron Paco Sánchez, Presidente de la Fundación; Miguel Ángel Serrano, Secretario de la Fundación y Vicepresidente de FACUA; y Sonia Bueno, Responsable Técnica de la Escuela de Formación.

Ambas partes valoraron muy

positivamente la reanudación de la cooperación. Esta se orientará al fortalecimiento de la legislación panameña en materia de protección de las personas consumidoras, al impulso de mecanismos de mediación para la resolución de conflictos entre consumidores y empresas, y al análisis de medidas para prevenir el engaño y los abusos hacia la juventud en el consumo a través de las redes sociales.



Captura de la reunión mantenida con ACODECO



# Otras actividades

Para complementar la información sobre las actividades desarrolladas en los capítulos anteriores, la fundación FACUA ha realizado también las siguientes actuaciones durante el ejercicio 2024:

## Estudio y distribución de la memoria de 2024

Con el fin de dar a conocer las actividades realizadas por la Fundación FACUA, en el mes de julio, se procedió a aprobar la *Memoria de actividades* correspondiente al ejercicio 2024.

Posteriormente, fue editada y distribuida a cientos de administraciones públicas, instituciones, entidades sociales, organizaciones empresariales, fundaciones, asociaciones de consumidores, etc., con la finalidad de dar a conocer a la Fundación y las actividades que viene realizando en materia de cooperación internacional y para el fomento del movimiento de consumidores.



## Edición del décimo número de la revista de la Fundación “Razones de Utopía”

La Fundación FACUA ha publicado el décimo número de su revista “Razones de Utopía”, que dirige Antonio Zoido Naranjo. Un documento que se ha distribuido en formato digital a las organizaciones que tiene FACUA a nivel nacional, de FACUA y a las asociaciones de consumidores de América Latina y el Caribe, así como, a

ayuntamientos, universidades, bibliotecas y otras administraciones públicas de nuestro país.

Este número, entre otras cuestiones, hace una reflexión sobre el panorama mundial y la importancia del movimiento social, abordando temas como el movimiento sindicalista y la inmigración.

Con 104 páginas, sigue la trayectoria marcada por las diez revistas anteriores y recoge artículos y reflexiones sobre diversos asuntos enmarcados dentro de los fines de la Fundación FACUA.

Continuando con una periodicidad anual, en este caso, la revista de la Fundación FACUA cuenta con artículos de Antonio Zoido Naranjo- Director de la Revista Razones de Utopía; Paco Sánchez Legrán- Presidente de la Fundación FACUA; Miguel Ángel Serrano Ruiz- Secretario de la Fundación FACUA y Vicepresidente de FACUA Consumidores en Acción; Paco Acosta- Patrono de la Fundación FACUA; Armando Flores- Asesor Internacional de la Fundación FACUA; Olga Ruiz Legido- Presidenta de FACUA Consumidores en Acción y Vicepresidenta de la Fundación FACUA; Jordi Castilla- Secretario General de FACUA Andalucía;

María Mateos- Socióloga y Politóloga; Juan Clavero- Catedrático de Biología y Geología del Instituto de Enseñanza Secundaria Santo Domingo (Puerto de Santa María-Cádiz), y Secretario de Ordenación del Territorio de Ecologistas en Acción-Andalucía

También comprende entrevista a Paco Acosta y las obras culturales de *“Jaque a la democracia. España ante la amenaza de la democracia de la deriva de la autoridad mundial”* comentado por Joaquim Bosch; *“Bulos. Manuel de combate”* comentado por Rubén Sánchez y *“Paraíso cerrado, jardín abierto. Historia del pinsapar de la sierra del Pinar”*, comentado por José Manuel Astillero y Juan Clavero.



## Contacto periódicos con AFA y AEF

La AFA es una entidad sin ánimo de lucro que pretende ser una herramienta para apoyar a todas las fundaciones y asociaciones, que pueden encontrar información en su web además de asesoramiento, formación y publicaciones.

Agrupar a más de 900 fundaciones españolas de las más diversas dimensiones, finalidades y ámbitos de actuación.

Es la entidad más representativa del

sector a nivel estatal y la segunda más importante en Europa. Su misión es trabajar en beneficio del conjunto del sector fundacional en favor de su desarrollo y fortalecimiento. Agrupa a más de 900 fundaciones españolas de las más diversas dimensiones, finalidades y ámbitos de actuación.

Es la entidad más representativa del sector a nivel estatal y la segunda más importante en Europa. Su misión es trabajar en beneficio del conjunto del sector fundacional en favor de su desarrollo y fortalecimiento.



Asamblea General de la AFA





# Anexo



# Código ético de la Fundación

El Patronato de la Fundación aprobó el 11 de diciembre el código ético que marcará los principios de la misma. El documento ha sido elaborado por una Comisión designada por el Patronato. Tras ser aprobado por el máximo órgano de Gobierno de la institución, el código ético ha entrado inmediatamente en vigor.

El objetivo de este código de valores es regular los supuestos en los que la Fundación no puede recibir aportaciones para el desarrollo de sus propios fines, que son la cooperación internacional al desarrollo y la promoción del conocimiento, el estudio y la investigación sobre los derechos y deberes de los consumidores, tal y como se establece en el artículo 7 de los estatutos de dicha institución.

El código recuerda que la Fundación desarrolla diferentes actividades para alcanzar sus fines, como son las acciones de cooperación para favorecer el El Patronato de la Fundación aprobó el 11 de diciembre el código ético que marcará los principios de la misma. El

documento ha sido elaborado por una Comisión designada por el Patronato. Tras ser aprobado por el máximo órgano de Gobierno de la institución, el código ético ha entrado inmediatamente en vigor.

El código recoge que la Fundación desarrolla diferentes actividades de cooperación para favorecer el impulso de derechos y garantías de consumidores y usuarios, actividades formativas, materiales educativos, estudios y trabajos de investigación y la edición y publicación de los resultados, campañas de sensibilización y la colaboración con poderes públicos, instituciones y entidades públicas y privadas en relación con las actividades y fines mencionados anteriormente.

El documento destaca que “la ética va más allá de las leyes vigentes”, dado que pueden existir actividades que, aun siendo consideradas legales, no sean éticas y establece al Patronato de la Fundación como máximo órgano responsable. Serán los patronos los

responsables de dirimir los casos en los que la ética pueda estar comprometida por el origen de la donación que a la Fundación se pretenda hacer.

El código ético determina los supuestos para aceptar donaciones usando criterios en negativo, esto es, se establecen una serie de situaciones en las que no se pueden aceptar aportaciones. Entre otras, se propone que no se admitan fondos de partidos políticos, empresas condenadas por vulnerar los derechos de consumidores y usuarios, entidades que estén en conflicto con FACUA o alguno de sus socios, entidades que fomenten el maltrato animal y de aquellas que desarrollen actividades que contravienen el llamado Pacto Mundial presentado por la ONU en 1999.

## Código ético de la Fundación FACUA

### Preámbulo

Tal y como se recoge en el artículo 7 de los estatutos de la Fundación FACUA, sus fines principales son los siguientes:

- La Cooperación Internacional al desarrollo, fundamentalmente en el ámbito de la protección y defensa de los consumidores y usuarios y a información y formación de los ciudadanos en países en vía de desarrollo en su condición de consumidores y usuarios de bienes y servicios.
- La promoción del conocimiento, en todos sus ámbitos, el estudio y la investigación sobre los derechos y las obligaciones de los consumidores y usuarios, los hábitos responsables en la producción y el consumo y las relaciones en el mercado entre consumidores y operadores económicos y sobre el propio movimiento consumerista y su evolución, generando y desarrollando estrategias que permitan alcanzar una mayor formación, educación y concienciación social y ciudadana sobre la protección de los consumidores y el consumo responsable y sostenible.

Para alcanzar tales fines, la Fundación FACUA desarrolla, entre otras, las siguientes actividades:

**1.** Propulsar acciones con fines de cooperación con países en vías de desarrollo mediante programas solidarios y en colaboración con instituciones y organizaciones tanto públicas como privadas y organizaciones sociales afines con el objetivo de favorecer el crecimiento, desarrollo e impulso de los derechos y garantías de los ciudadanos en su calidad de consumidores y usuarios.

**2.** Impulsar y desarrollar programas y actuaciones de carácter formativo y educativo dirigidas a la población en su conjunto y en colaboración con instituciones públicas o privadas en el marco de los fines de la Fundación.

**3.** La elaboración de materiales y realización de cursos, charlas, seminarios y talleres de aprendizaje que tengan como objetivo los fines perseguidos por la Fundación.

**4.** Impulsar y realizar estudios y trabajos de investigación tendentes a lograr una mayor transparencia y equilibrio en el mercado de bienes y servicios y en las relaciones entre operadores, un mayor conocimiento y desarrollo del movimiento de consumidores en

Europa, América Latina y el Caribe y en otro continentes.


**5.** La edición y publicación de los estudios y demás materiales elaborados y relacionados con los fines de la Fundación.

**6.** La promoción de campañas de sensibilización social relacionadas con los fines de la Fundación.

**7.** La colaboración con los poderes públicos, instituciones y entidades públicas y privadas, en 46 actividades coincidentes con los fines de la Fundación.

Es precisamente en el desarrollo de las actividades antes mencionadas, y en colaboración con la Fundación FACUA, donde empresas, instituciones, entidades, con o sin ánimo de lucro o personas físicas pueden realizar aportaciones económicas o de cualquier otra índole.

Por ello, desde el seno de la Fundación, se ha considerado necesario el establecer, con carácter voluntario, un “Código Ético” que regule aquellos supuestos en los que la Fundación no deba aceptar aportaciones para el desarrollo de sus propios fines.



Es oportuno reseñar que la ética va más allá de las leyes vigentes; es decir, pueden existir ciertas actividades que aun siendo consideradas legales, no tienen por qué ser éticas, por ello, el hecho de actuar conforme a la ley y a los reglamentos establecidos, solo se considera como una parte del comportamiento ético.

Con dicho Código se pretende establecer un conjunto de criterios que determinen el comportamiento éticamente más adecuado de la Fundación FACUA a la hora de aceptar ayudas por parte de terceros, dotándose para ello de herramientas que permitan el desarrollo de los fines fundacionales bajo los principios de transparencia, ética y credibilidad, promocionando en todo momento los derechos humanos, laborales y medioambientales.

Bajo las premisas establecidas en el presente documento, la Fundación, a través del órgano responsable de toma que en última instancia determine qué empresas, instituciones, entidades o personas físicas cumplen con los requisitos exigidos para que puedan colaborar activamente en el impulso, desarrollo y realización de las acciones

y actividades que conforman los objetivos de la Fundación.

Declaración del órgano responsable:  
Patronato de la Fundación FACUA

Será, en todo caso, el Patronato de la Fundación FACUA el órgano responsable de adoptar cualquier decisión en relación al presente documento, siendo responsable en última instancia de la adopción de cualquier acuerdo en relación a la aceptación de aportaciones económicas o de cualquier otra índole por parte de terceros.

De esta manera, los patronos que conformen el Patronato de la Fundación en cada momento, aceptan el compromiso de asumir este Código, especialmente para aquella toma de decisiones que impliquen la recepción de fondos por parte de empresas, instituciones, entidades o personas físicas. En todo caso, el Patronato actuará con pleno respeto a las leyes, con responsabilidad, con la máxima confidencialidad en el uso de la información, no aceptando dádivas y sus decisiones no podrán entrar en conflicto de intereses ni causar perjuicios con la asociación FACUA

Consumidores en Acción ni a ninguna de las organizaciones que la integran.

Código ético para la recepción de aportaciones.


Cualquier empresa, entidad, institución o persona física podría estar interesada en colaborar con la Fundación FACUA en la consecución de los fines fundacionales mencionados en el preámbulo del presente documento, si bien, desde la Fundación, y en concreto desde el Patronato de la misma en su calidad de órgano decisor, se considera imprescindible delimitar unos criterios mínimos que habrán de ser tenidos en cuenta a la hora de aceptar aportaciones por parte de terceros.

Para determinar aquellos supuestos en los que la Fundación no podrá recibir aportaciones de ninguna clase por parte de terceros, se usarán criterios impeditivos, entendiéndose como tales aquellas características, particularidades, condiciones, situaciones y escenarios que en ningún

caso puedan poseer las empresas, instituciones, entidades o personas físicas interesadas en colaborar con la Fundación FACUA, sin que ninguna de las mismas se entiendan prejuzgadas por ésta.

Por lo tanto, NO se podrán aceptar aportaciones de ningún tipo por parte de empresas, instituciones, entidades o personas físicas que presenten alguna de las siguientes situaciones o circunstancias:

**A.** Aquellas empresas que desarrollen actividades de forma directa o indirecta contraviniendo el denominado “Pacto Mundial” o “Global Compact” - presentado en 1999 en Suiza, por el entonces secretario general de las Naciones Unidas, Kofi Annan-, por el que se hacía un llamamiento a las empresas para que hicieran suyos, apoyaran y llevaran a la práctica un conjunto de valores fundamentales en materia de Derechos Humanos, Normas Laborales, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción, centrando su acción en un decálogo de principios, los denominados Diez Principios:



1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados en el ámbito internacional.

2. Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices en abusos a los derechos humanos.

3. Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

4. Las empresas deben eliminar todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio.

5. Las empresas deben abolir de forma efectiva el trabajo infantil.

6. Las empresas deben eliminar la discriminación con respecto al empleo y la ocupación.

7. Las empresas deben apoyar los métodos preventivos con respecto a problemas ambientales.

8. Las empresas deben adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.

9. Las empresas deben fomentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inofensivas para el medio ambiente.


10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno

**B.** Aquellas empresas, instituciones, entidades o personas físicas que atenten y/o fomenten el maltrato animal.

**C.** Aquellas empresas, instituciones, entidades o personas físicas que actúen al margen de la ley, o de forma contraria a la buena fe, la ética, la cohesión social y a los buenos usos.

**D.** Aquellas empresas, instituciones, entidades o personas físicas que hayan podido entrar en conflicto con la asociación FACUA-Consumidores en Acción o con alguna de las organizaciones que la integra y que a juicio del Patronato de la Fundación suponga un impedimento.

**E.** Aquellas empresas, instituciones, entidades o personas físicas que con su no protejan y defiendan los derechos de los consumidores y usuarios.



**F.** Empresas condenadas por vulneración de los derechos de los consumidores y usuarios y/o de los trabajadores. **G.** Empresas cuya producción y funcionamiento atenten gravemente contra el consumo responsable y sostenible.

**G.** Empresas cuya producción y funcionamiento atenten gravemente contra el consumo responsable y sostenible.

**H.** Partidos políticos.

Y por último, cualquier empresa, institución, entidad o persona física que a juicio del órgano responsable de la toma de decisiones de la Fundación -el Patronato-, no cumpla con los requisitos necesarios para colaborar con la Fundación en la consecución de sus fines fundacionales.

Sevilla 11 de diciembre de 2014.







# FUNDACIÓN FACUA



para la cooperación internacional  
y el consumo sostenible

**Feria 164, local 3  
41002 Sevilla (España)**

 : +34 626 500 900  
 : [administrativo@fundacionfacua.org](mailto:administrativo@fundacionfacua.org)

**FundacionFACUA.org**

para la cooperación internacional  
y el consumo sostenible

