

MEMORIA DE ACTIVIDADES DE LA ASOCIACION DE CONSUMIDORES POR LA TRANSPARENCIA Y SU UTILIZACIÓN ADECUADA (ACTUA) Ejercicio 2023

1.- Identificación de la entidad:

Denominación: ASOCIACION DE CONSUMIDORES POR LA TRANSPARENCIA Y SU UTILIZACIÓN ADECUADA

Domicilio social: CALLE PENSAMIENTO 27, ESCALERA IZQUIERDA, 3º, PUERTA 3.

Municipio: MADRID

Código Postal: 28020

Provincia: MADRID

Teléfono: 910376696/692402233

E-mail: info@actua.social

Registro de Asociaciones: REG. ESTATAL DE ASOCIA. CONSUMID.

Número de inscripción: 32

*Fecha de inscripción:*¹ 07-09-2018.

NIF: G88211172

Fines:

DEFENSA Y REPRESENTACION DE LOS DERECHOS E INTERESES LEGÍTIMOS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS, ASI COMO SU ORIENTACION, INFORMACION Y EDUCACION

2.- Actividades desarrolladas y servicios prestados:

A.1) Relación de la información y consultas realizadas:

INFORMACION: Información online (correo electrónico y página web) a los consumidores sobre la abusividad de las cláusulas contractuales y sus efectos, con especial atención en las relativas a los contratos de préstamo, tanto personales como con garantía hipotecaria; así como las insertas en los préstamos y tarjetas de crédito en su modalidad revolving.

INFORMACION: Información sobre novedades jurisprudenciales y legislativas en declaraciones de abusividad de cláusulas contractuales en contratos de adhesión,
--

¹ La fecha de inscripción del acuerdo de constitución en el Registro de Asociaciones

focalizadas en la comisión de apertura de los préstamos con garantía hipotecaria, la prescripción de la restitución de las cantidades indebidamente abonadas como consecuencia de la nulidad de la cláusula de gastos de los préstamos con garantía hipotecaria y las variaciones en el criterio de la consideración de usuario del interés remuneratorio en las tarjetas y créditos en la modalidad de pago revolving.

INFORMACION: Difusión de contenidos y jurisprudencia sobre defensa de los derechos de los consumidores en la página web.

A.2) Reclamaciones tramitadas:

REPRESENTACION: Representación procesal y defensa jurídica, así como la tramitación del correspondiente expediente de justicia gratuita, de los asociados en la interposición de demandas solicitando la nulidad de contratos/tarjetas de préstamo personal en formato de pago revolving, por contener intereses usurarios y por haberse impuesto con falta de transparencia material (**179 expedientes tramitados**, interponiéndose la demanda en **79 de ellos**).

REPRESENTACION: Representación procesal y defensa jurídica, así como la tramitación del correspondiente expediente de justicia gratuita, de los asociados en la interposición de demandas solicitando la entrega de documentación relativa a contratos y tarjetas (productos bancarios) por incumplimiento de los deberes de información de las entidades (**50 expedientes tramitados**, interponiéndose la demanda en **33 de ellos**).

REPRESENTACION: Representación procesal y defensa jurídica, así como la tramitación del correspondiente expediente de justicia gratuita, de los asociados en la interposición de demandas solicitando la nulidad de las comisiones de posiciones deudoras e imputación de pagos en los contratos/tarjetas de préstamo personal en formato de pago revolving, por ser abusivas (**43 expedientes tramitados**, interponiéndose la demanda en **24 de ellos**).

REPRESENTACION: Representación procesal y defensa jurídica, así como la tramitación del correspondiente expediente de justicia gratuita, de los asociados en la interposición de demandas solicitando la nulidad de condiciones generales de la contratación insertas en préstamos con garantía hipotecaria, así como la restitución de las cantidades indebidamente abonadas, por su imposición abusiva y con falta de transparencia (**6 expedientes tramitados**, interponiéndose la demanda en **6 de ellos**).

REPRESENTACION: Representación procesal y defensa jurídica, así como la tramitación del correspondiente expediente de justicia gratuita, de los asociados en la interposición de demandas solicitando la nulidad de la condición general de la contratación de tipo de referencia multidivisa de los préstamos con garantía hipotecaria, así como la restitución de las cantidades indebidamente abonadas, por su imposición abusiva y con falta de transparencia (**2 expedientes tramitados**, interponiéndose la demanda en **2 de ellos**).

REPRESENTACION: Representación procesal y defensa jurídica, así como la tramitación del correspondiente expediente de justicia gratuita, de los asociados en la interposición de demandas solicitando la nulidad de un tratamiento dental por incumplimiento de la clínica en la realización de los trabajos pactados con el

consumidor (**1 expediente tramitado**, interponiéndose la demanda en **1 de ellos**).

REPRESENTACION: Representación procesal y defensa jurídica, así como la tramitación del correspondiente expediente de justicia gratuita, de los asociados en la interposición de demandas solicitando la nulidad de un curso de formación online por incumplimiento del centro formativo en la realización del curso (**1 expediente tramitado**, interponiéndose la demanda en **1 de ellos**).

REPRESENTACION: Representación procesal y defensa jurídica, así como la tramitación del correspondiente expediente de justicia gratuita, de los asociados en la interposición de querrela por negligencia frente al Servicio de Salud por omisión del deber de socorro del consumidor/paciente (**1 expediente tramitado**, interponiéndose la demanda en **1 de ellos**).

A.3) Solicitudes de arbitraje y presencia en órganos de arbitraje:

Durante el año 2023, ACTUA **no procedió a la solicitud de ningún arbitraje**, no **teniendo tampoco presencia en ninguno de sus órganos**.

A.4) Acciones de formación desarrolladas:

Durante el año 2023, ACTUA **no realizó ninguna acción de formación** de consumidores.

A.5) Publicaciones y estudios realizados:

PUBLICACION: Artículo en la página web relativo a devolución de la comisión de apertura (<https://actualeclama.es/reclama-la-devolucion-de-la-comision-de-apertura/>).

PUBLICACION: Artículo en la página web relativo a la inclusión indebida en un fichero de insolvencia patrimonial (<https://actualeclama.es/inclusion-ilicita-en-fichero-de-morosos/>).

PUBLICACION: Artículo en la página web relativo a las cláusulas abusivas insertas en los contratos de alquiler de coches vacacionales en la Unión Europea (<https://actualeclama.es/alquileres-de-coches-en-europa-sumision-abusiva-en-los-contratos-con-consumidores/>).

PUBLICACION: Jurisprudencia actualizada de las resoluciones judiciales obtenidas por la Asociación (<https://actualeclama.es/sentencias/>).

3.- Beneficiarios/as o usuarios/as de las actividades y/o servicios que presta la entidad:

a) Clase y grado de atención de atención que reciben los beneficiarios/as:²

ASOCIADOS SIMPATIZANTES: atención e información online a través de correo electrónico, y perfil propio e individual en el área de socios de la página web.

ASOCIADOS BASICO: además de lo anterior, representación en reclamaciones de

² Este apartado tendrá en cuenta las distintas clases de beneficiarios/as o usuarios/as haya.

consumo ante empresarios, ante órganos administrativos e intervención en arbitrajes de consumo.

ASOCIADOS PREFERENTES: además de los dos anteriores, disfruta de asesoramiento personalizado de los profesionales colaboradores, representación y defensa judicial individual; y representación y defensa judicial colectiva.

b) Requisitos exigidos para ostentar la condición de beneficiario/a.³

ASOCIADOS PREFERENTES: inscripción online o alta en oficina como socio preferente con pago de cuota anual de 48,00€.

ASOCIADOS BASICO: inscripción online o en oficina como socio simple con pago de cuota anual de 12,00.

ASOCIADOS SIMPATIZANTES: inscripción online o alta en oficina por recomendación de socio básico o socio preferente con aportación de libro de familia o certificado asimilado.

³ Se indicarán los requisitos exigidos por la asociación para el acceso a sus servicios, incluidas las condiciones económicas establecidas en cada uno de los distintos servicios prestados.

⁴ Se indicará en términos absolutos el número de profesionales externos que han prestado servicios a la asociación.