



**ATHLETIC CLUB**

**INFORME  
DEFENSORÍA  
DEL SOCIO/SOCIA  
ATHLETIC CLUB**

**EJERCICIO  
2024/2025**

**ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA  
2025**



## **Introducción.**

La Defensoría de Socias y Socios del Athletic Club es un órgano introducido en los vigentes Estatutos Sociales aprobados en la Asamblea General Extraordinaria celebrada el 23 de mayo de 2022, procediéndose a la elección y nombramiento del actual responsable de esta institución en la Asamblea General Ordinaria que tuvo lugar el 26 de octubre de 2022.

Esta figura se haya regulada en el artículo 59 de los Estatutos Sociales del Club, y se define de la siguiente manera (apartado 1º):

*"La Defensoría de Socios y Socias es un órgano unipersonal e independiente de la Junta Directiva, que tiene por misión la asistencia, el asesoramiento y la defensa de los derechos de los socios y socias en su relación con el Club. La Defensoría de Socios y Socias carece de funciones ejecutivas y colaborará con el servicio denominado Oficina de Atención a Socios y Socias".*

En el apartado 3º del mencionado artículo 59 se enumeran las funciones que le son propias:

- a) *Defender y proteger los derechos de los Socios y Socias, conociendo y dando respuesta a las reclamaciones que le dirijan, que deberán ser respondidas.*
- b) *Actuar como mediador, proponiendo la resolución de los conflictos suscitados entre Socios o Socias, la Junta Directiva u otros órganos, de los que podrá recabar la información que crea conveniente.*
- c) *Presentar a la Junta Directiva las recomendaciones que crea oportunas.*
- d) *Entregar a la Junta Directiva dentro de los treinta (30) días siguientes al final del ejercicio un informe anual de sus actuaciones referidas a cada ejercicio. Tal informe se publicará en el portal de transparencia del Club y se anexará a los documentos que se deben poner a disposición de las personas integrantes de la*



*Asamblea de Compromisarios y Compromisarias o, en su caso, de la Asamblea Plenaria.*

- e) *Dirigir autónomamente, para el eficaz cumplimiento de sus funciones, la organización y el funcionamiento de su oficina, que coordina y dirige con los medios personales y materiales suficientes que deberá facilitarle el Club.*

En la página web del Club, dentro del Txoko de las Socias y Socios, se dispone información general sobre esta Institución, las materias que le son propias, así como el procedimiento establecido para que cualquier persona asociada pueda dirigirse a la Defensoría.

Este Órgano comenzó con su actividad de manera oficial en el mes de enero de 2023, si bien ya antes, desde el mes de noviembre de 2022, había comenzado con gestiones propias de sus funciones.

### **Actuaciones.**

En este ejercicio 2024/2025 se han recibido 82 solicitudes de Socios y Socias de muy diversa índole (3 de ellas en Euskera, ninguna manuscrita), habiendo sido de todas ellas tan solo tres las que tenían por objeto alguna de las materias que los Estatutos Sociales señalan como propias de este Organismo, si bien ello no obstante a todas y cada una de las Socias y Socios que se han dirigido a este Órgano se les ha dado acuse de recibo y se les ha intentado informar de a quien remitir su solicitud, dentro de los diferentes Órganos del Club, siendo muchas de estas consultas, solicitudes o quejas derivadas a la Oficina de Atención al Socio y la Socia y/o a la propia Junta Directiva.

De acuerdo con ello, esta Defensoría ha mantenido dos reuniones con la Junta Directiva; emitido tres Dictámenes a cuestiones planteadas por Socios y Socias; y formulado cinco Recomendaciones a la Junta Directiva.

Seguidamente disponemos de manera genérica la casuística de los asuntos en los que ha intervenido directamente esta Defensoría y emitido sus dictámenes y recomendaciones:



- El eventual incumplimiento por parte de la Junta Directiva en la Asamblea General de Socias y Socios compromisarios celebrada el 31 de octubre de 2023, de los artículos 32.4, 32.2, 34.2, 18.c), 59.3.d) de los Estatutos Sociales.
- Dos dictámenes sobre la aplicabilidad de las disposiciones del artículo 11.2.b) de los Estatutos Sociales.
- Recomendación para intentar solucionar la problemática de la animación en San Mamés.
- Recomendación para que cuando se vaya a dar de alta a una nueva persona asociada se adopte como criterio para calcular el porcentaje a abonar por ésta en concepto de cuota anual el número de días existentes entre la fecha del alta y la del 31 de diciembre del año en cuestión.
- Recomendación de modificación del protocolo de actuación al respecto de los carnets de socios y socias fallecidas, de manera que cuando se lleve a cabo una sucesión por fallecimiento, se entregue a la persona que así lo solicite el carné del familiar fallecido íntegro, sin mutilación alguna, desactivando el código (de barras, QR, etc) que habilita el acceso al campo.
- Recomendación para que se contabilicen los partidos asistidos por un socio o socia fallecida en favor del heredero de su carné a los efectos del cómputo de asistencia para el sorteo de entradas para una eventual final.
- Recomendación para que la Junta Directiva se reuniera con los socios y socias afectados por el lamentable comportamiento del club Manchester United en su estadio de Old Trafford durante el partido de vuelta de la semifinal de la UEFA Europa League a fin de que aquéllos le proporcionaran información directa y de primera mano de lo sucedido, y se les diera respuesta, explicaciones y, en su caso, reparación; y para que así mismo el Club remitiera una queja formal al club Manchester United y una comunicación a la propia UEFA explicando lo sucedido y el trato indigno dado a nuestros socios y socias por el mencionado club inglés.



Así mismo se han recibido consultas, quejas, comentarios de materias o asuntos ajenos a las materias propias de la Defensoría. A modo de ejemplo:

- Queja por el precio de los bonos para presenciar los partidos de la UEFA Europa League.
- Solicitud de un socio aquejado de un grado de discapacidad del 46% y que así mismo padece de vértigo, para poder adquirir el bono de la UEFA Europa League para las localidades que queden disponibles lo más cercana a su asiento habitual, a fin de poder acudir a los partidos acompañado.
- Quejas por el funcionamiento de la venta de las localidades cedidas al Club por los socios y socias.
- Dos quejas por el precio cobrado por la parte proporcional de la cuota anual siendo el alta del nuevo socio el día 16 de septiembre, 40 %.
- Quejas por el medio de pago adoptado por la Junta Directiva, tarjeta bancaria, para abonar la compra del bono de la UEFA Europa League, y no poder hacerlo en taquillas.
- Queja de un socio al respecto de que los jugadores no saludaron al público desplazado a Roma al finalizar el partido.
- Queja por el hecho de que al Club no le consta como utilizada la localidad de un socio que éste afirma haber sido utilizada en el partido celebrado contra el Valencia.
- Queja al respecto de la decisión adoptada por la Junta Directiva de votar en la Asamblea General en un mismo punto del orden del día las cuotas del ejercicio 2025, junto con la política de subida de cuotas históricas del club.
- Queja con respecto a un posible incumplimiento del acuerdo de descuentos en las cuotas al que llegó el Club con las personas asociadas desplazadas de la tribuna norte baja con motivo de la creación de la grada de animación, con



motivo del plan adecuación de las cuotas en función de cada localidad propuesto por la Junta Directiva.

- Cuatro quejas al respecto del plan de adecuación de las cuotas en función de cada localidad.
- Tres quejas con respecto al protocolo establecido por el Club para los sorteos de entradas de niños y de asistencia al Palco de Honor del Club, cuando se resulta agraciado en ambos a la misma vez.
- Queja al respecto de las molestias sufridas por una socia con motivo de la reducción/ampliación de los banquillos de San Mamés.
- Doce quejas por el medio alternativo de pago de las cuotas anuales adoptado por la Junta Directiva, tarjeta, con respecto al establecido en los Estatutos Sociales del Club, domiciliación bancaria, para aquellas personas asociadas que no hubieran proporcionado al Club sus datos bancarios para proceder a la domiciliación de la cuota, y que conllevaba el pago de 5 euros en concepto de gastos de gestión.
- Queja de un Socio al respecto de problemas con otros socios que presuntamente insultaron durante un partido a la mujer de aquél.
- Queja por el protocolo establecido al respecto de los carnets físicos de los socios/socias fallecidas los cuales se devuelven por parte del Club a los herederos "cortados", tras el proceso de sucesión de la condición de socio/socia, solicitando que se devuelvan íntegros y no "mutilados".
- Queja sobre la no contabilización de los partidos asistidos por un Socio fallecido en favor del heredero de su carné a los efectos del cómputo de asistencia para el sorteo de entradas para una eventual final.
- Cuatro quejas por problemas en el acceso en el campo de Las Gaunas en el partido de copa celebrado frente al Logroñés.



- Queja sobre las condiciones en las que el Fútbol Club Barcelona respecto al resto de los Clubes de la Liga.
- Queja por el trato de los guardas de seguridad de San Mamés.
- Queja por contabilizarse en la ratio de asistencia a partidos los partidos de la liguilla de la Europa League a los efectos del sorteo de entradas para una hipotética final, al no haber acudido a los mismos.
- Queja y solicitud de una compensación por las consecuencias sufridas por el cumplimiento de una sanción administrativa de la Comisión antiviolencia a propuesta de la Ertzaintza revocada posteriormente por los Tribunales al haber sido privado durante ese periodo de tiempo de poder ejercitar sus derechos como socio.
- Queja por dar de baja a un Socio menor de edad por impago de la cuota anual tras envío de notificaciones por parte del Club al correo electrónico del menor, sin respuesta, pero sin un previo aviso a sus progenitores.
- Comunicación dirigida a la Junta Directiva por parte de un exsocio remitida por su hija, socia del Club, con respecto a unos incidentes ocurridos en San Mamés durante un partido.
- Dos solicitudes de readmisión por baja automática de Socio motivada porque el número de cuenta proporcionado al Club no estaba operativo en el momento en el que se pasó al cobro la cuota anual.
- Comunicación enviada a la Defensoría para su traslado a la Junta Directiva remitida por una Socia en nombre de su progenitor exsocio, en relación con una sanción administrativa revocada posteriormente por los Tribunales.
- Dos quejas de socios afectados por la reubicación en los partidos de la UEFA Europa League por tener que comprar su entrada una vez lo hayan hecho el resto de los socios y socias.



- Solicitud de información sobre la incoación de un procedimiento sancionador por parte del Club.
- Queja por no poder pagar en metálico la cuota anual.
- Queja porque las actividades que se desarrollan en los descansos de los partidos se llevan a cabo en su mayoría en castellano, solicitando que sean bilingües.
- Solicitud de devolución de la comisión de 5 euros cobrada por el pago de la cuota anual por medio de tarjeta bancaria.
- Queja por denegación del acceso a San Mamés debido a un supuesto fallo en la activación del carnet de socio.
- Queja por la presunta entrega de entradas gratuitas a los grupos que forman la Grada de Animación.
- Queja por la presunta infracción de los puntos 2, 6 y 8 del Código Ético y los puntos 7, 11 y 12.A por parte de la Junta Directiva.
- Queja por la creación de una nueva fila de asientos en la fila 26 de la tribuna este baja bloque 118.
- Queja por considerar excesivo que de 2634 proporcionadas por el Glasgow Rangers entradas el Club se quede con 450 para "compromisos", más de un 17%.
- Queja por no contabilizarse en favor del nuevo socio o socia ante un posible sorteo para una hipotética final, todos aquellos partidos a los que el socio/socia fallecida haya acudido a San Mamés con anterioridad a la transmisión del carnet a la nueva persona asociada.
- Queja por las dificultades para adquirir entradas para partidos en San Mamés y fuera.



- Queja por las dificultades para adquirir las entradas para el partido a celebrar en Glasgow para aquellas personas asociadas agraciadas que viajaban con días de antelación.
- Solicitud de información al respecto de la inscripción en la página web de la UEFA para el sorteo para las entradas de la final, ante la falta de recepción del correo electrónico confirmatorio de la inscripción.
- Queja por la denegación de acceso al partido de UEFA Europa League contra Glasgow Rangers al constar el carnet como desactivado.
- Solicitud de reembolso de unas entradas para ver al Athletic femenino en San Mamés por problemas para introducir los carnets una vez abonado el precio.
- Pregunta sobre el cambio de número para el sorteo de entradas para acudir al partido de fuera de casa de UEFA Europa League contra Manchester United.
- Dos quejas por problemas para adquirir la entrada para el partido de UEFA Europa League contra Manchester United.
- Dos quejas por la falta de transparencia en el proceso de cambio de localidad.
- Queja por el mal funcionamiento de la venta de entradas vía web para los socios y socias.
- Dos quejas por problemas de visibilidad con motivo de la ubicación de una cámara de televisión.
- Queja por no poder acceder a una entrada de precio reducido una vez transcurrido el periodo reservado en exclusiva para los socios y socias para adquirir entradas bonificadas para partido de la UEFA Europa League.
- Queja porque el periodo para la mayoría de las personas asociadas para adquirir los bonos o entradas de UEFA sea de una semana o más y para los afectados por las localidades UEFA sea solamente de un día.



- Queja por problemas con la activación del carnet para la UEFA Europa League en el partido de semifinales contra el Manchester United.
- Queja por la dificultad para recoger las entradas físicas en taquillas de San Mamés por agraciados al sorteo de entrada fuera de casa para el partido de liga contra el Valencia.
- Queja de los afectados por la actuación del Club Manchester United de impedir el acceso a socios y socias del Athletic Club al estadio sin motivo aparente alguno.
- Queja por el mal funcionamiento de la App. del Club.
- Queja por una deficiente atención por parte de los empleados del Club de la Oficina de Atención al Socio.
- Queja por la nueva política adoptada por el club con respecto a los socios del club que quieren optar al gazte abono.

## **Conclusiones.**

En este segundo ejercicio completo junio 2024 / junio 2025, se puede reiterar lo dicho en los dos informes precedentes: que el número de consultas, solicitudes y/o quejas no ha sido desmesurado (82) siendo la media de poco más de seis consultas al mes (6,83), si bien se ha incrementado un poco frente a la media de los períodos anteriores (51 consultas/quejas en los nueve meses del ejercicio 22/23, a una media de 5,66/mes, y 73 en el 23/24 a una media de 6,08/mes).

Así mismo reseñar de nuevo que en general el tono de las solicitudes recibidas ha sido cordial y amable, si bien en algún caso puntual ha habido cierta falta de educación.

Igualmente llamar la atención sobre el hecho de que de las 82 peticiones/quejas/solicitudes/preguntas del presente ejercicio tan solo 5 se repiten con respecto a las 73 que se presentaron en el ejercicio 2023/2024, de lo que se puede deducir lo siguiente:



- Que la mayor parte de las cuestiones planteadas son por hechos puntuales que no se repiten de un año para otro (por ejemplo, la problemática de las entradas para la final de copa de 2024 y los problemas con el acceso al campo de varios socios y socias para presenciar en San Mamés en el partido de la UEL contra el Glasgow Rangers este año 2025);
- Que cuestiones de carácter más estructural o de criterio del Club, han sido solucionadas;
- Que socios y socias han dirigido sus quejas al concreto organismo del Club encargado del asunto en cuestión. Así, por ejemplo, durante este ejercicio no se han recibido quejas por deficiente funcionamiento de las tiendas, tanto físicas como on line.
- Que una de las problemáticas recurrentes es la de los plazos de aplicación del artículo 11.2.b) de los Estatutos Sociales (sucesión en el carnet de una persona asociada fallecida).

A ello añadir que durante este tercer periodo de funcionamiento se han reafirmado los siguientes hechos ya reseñados en nuestros anteriores informes sobre las personas asociadas que dirigen sus comunicaciones a esta Defensoría:

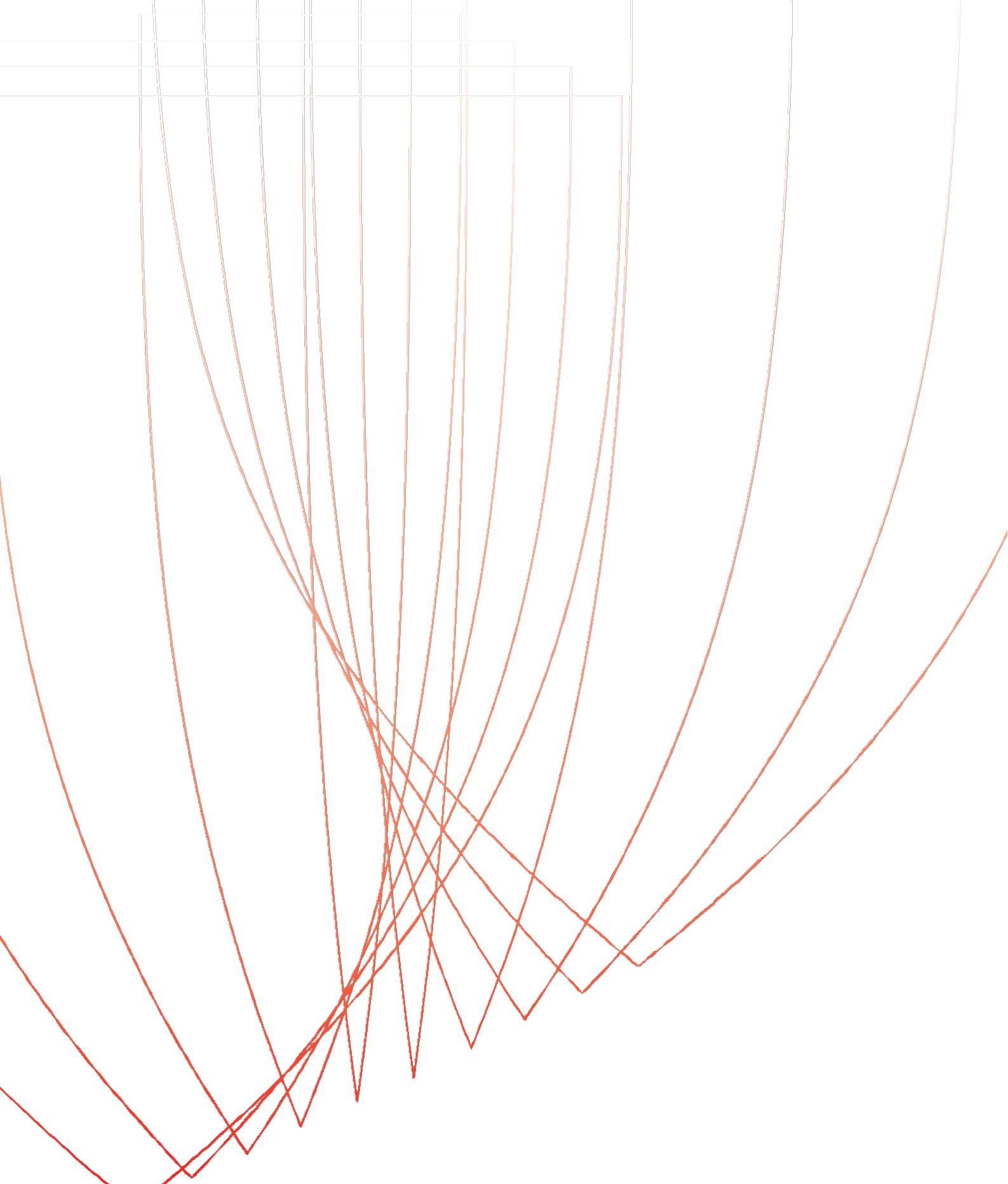
- La mayoría de ellas no tienen muy claro cuáles son las funciones y materias propias de la Defensoría.
- Muchos Socios y Socias tienen el erróneo convencimiento de que el responsable de la Defensoría forma parte de la Junta Directiva, lo que no es así, siendo éste un Órgano absolutamente independiente y carente de funciones ejecutivas.
- El desconocimiento que muestran las personas asociadas de los diferentes Órganos con los que cuenta el Club para la gestión de las cuestiones del día a día que no sean de carácter deportivo para poder dirigir directamente a ellos sus solicitudes, consultas o quejas de acuerdo con la específica función atribuida a cada Órgano, lo cual motiva que sigan utilizando la Defensoría como



medio de comunicación con el Club por no saber o no tener claro a quien remitir sus solicitudes y quejas.

- A partir de la finalización de la liga apenas se han recibido nuevas quejas o consultas (2), sin que ninguna de ellas tuviera por objeto materia alguna propia de esta Defensoría.

En Bilbao a 30 de junio de 2025.



**ATHLETIC CLUB**