

CRECEN LAS TRABAS DE LAS ASEGURADORAS PARA PAGAR A SUS CLIENTES

Numerosas personas acuden a Irache porque la compañía no cubre los gastos de siniestros contemplados en la póliza



LAS VACACIONES TAMBIÉN TRAEN PROBLEMAS



Uno de cada diez consumidores tiene alguna queja o reclamación cuando se encuentra de vacaciones. El mayor número de conflictos tienen que ver con el transporte, pero también suceden con el hotel y con las agencias de viaje.

VOLAR MÁS BARATO

El 70% de los navarros afirma que viajaría en avión más a menudo si llegasen a Noáin las compañías de bajo coste

IRACHE TRABAJA POR USTED

Los swap, la ley de vivienda o el servicio de salud, algunas de nuestras preocupaciones

"NO HACE FALTA IR TODOS LOS DÍAS AL GIMNASIO"

Arantza Ruiz de las Heras, presidenta del Colegio de Dietistas-Nutricionistas de Navarra, muestra su visión sobre cómo nos alimentamos

SUELO HIPOTECARIO

Aunque desde a finales de 2008 el Euribor comenzó a caer hasta llegar a mínimos históricos a principios del 2010, muchos consumidores vieron que sus cuotas hipotecarias no bajaban al mismo ritmo.

Algunos acudieron a Irache y se comprobó que tenían en su préstamo hipotecario una cláusula de suelo, es decir, que había un interés mínimo que el ciudadano debe pagar aunque el Euribor más el diferencial pactado diese uno menor. Muchos de estos consumidores no habían sido informados de esta circunstancia.

Irache considera que la falta de información, la ausencia de reciprocidad y un desequilibrio entre la entidad y el consumidor, en perjuicio de este último, hacen del suelo hipotecario una cláusula abusiva. Por ello, ha exigido su supresión en los casos de los socios afectados. Asimismo, en algunos casos en los que la entidad no se está mostrando receptiva con las reclamaciones efectuadas se va a emprender la vía judicial para conseguir que se resarza del daño producido al consumidor.

PAGAR DOS VECES POR EL MANTENIMIENTO DE LA CALDERA

Algunos consumidores pagan, al cambiar de compañía de gas, por un servicio de mantenimiento de la caldera que ya tienen cubierto

Muchas gracias

A las más de 40.000 familias asociadas en Navarra que creen, sostienen y utilizan sus servicios en sus oficinas.

A los 73 Ayuntamientos que colaboran con esta organización encomendando a Irache su oficina del consumidor; a los ayuntamientos de Ayegui, Mancomunidad de Malerreka y Valle de Araquil/Arakil que han abierto sus oficinas este año y a los ayuntamientos de Castejón, Lodosa, Murchante o Valle de Egüés, que han ampliado sus servicios.

A todos los medios de comunicación que de forma semanal y constante colaboran con esta organización permitiendo dar nuestra opinión, aconsejar o contestar cuestiones a los consumidores.

A todos los medios de comunicación que de forma frecuente colaboran con esta organización para difundir las noticias de esta organización en beneficio de los consumidores.

A los más de 1.000 votantes que ya llevamos en junio del proyecto de "La Voz de Irache" a través de la Fundación Caja Navarra.

Y en general a todos los consumidores navarros que año tras año nos valoran en las encuestas de forma muy positiva.

Austeridad

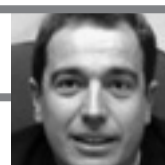
Se sigue hablando de austeridad en la Administración, en las empresas, en las distintas instituciones y colectivos. La austeridad es absolutamente necesaria, ya se pasaron las "vacas gordas"; eso sí, austeridad de puertas adentro; hacia fuera creatividad, innovación, creación de puestos de trabajo... Irache es ejemplo de austeridad, lo es ahora y lo ha sido durante sus 32 años de existencia.

Austeridad en sueldos (del primer trabajador al último), incluso en el servicio de limpieza (sólo una vez por semana, el resto se limpia entre los trabajadores); austeridad en los vehículos (aquí no hay coches oficiales ni de dirección, Irache sólo tiene dos utilitarios y este año hemos tenido que jubilar un "Polo" con 280.000 kilómetros), austeridad en los medios de trabajo (muchos ordenadores todavía no tienen pantalla plana, y el mobiliario tiene más de quince años) y podíamos seguir y seguir...

Aquí no hay dietas para la Junta... En definitiva, espartana austeridad.

Editorial

Manuel Arizcun, Presidente de Irache.



Las dificultades del consumidor

En un contexto de crisis económica como la actual las dificultades de los consumidores se multiplican. Es cierto que el consumidor no es el culpable de la crisis, ni tampoco la ha originado, pero eso importa muy poco. En épocas de bonanza económica, entidades financieras, grandes multinacionales, promotoras y constructores obtienen grandes beneficios; en época de crisis económica, son los consumidores quienes sufren las consecuencias. Y es que las empresas no se resignan a perder clientes ni a reducir sus beneficios, a pesar de la crisis. Ejemplos claros y sencillos los observamos todos los días en las oficinas del consumidor.

Las compañías telefónicas a base de tretas, nuevos servicios y estrategias publicitarias, buscan nuevos clientes, afianzan los que ya tienen, y ponen todo tipo de obstáculos a aquellos que han decidido dejarles. De los servicios de "atención al cliente", mejor ni hablar.

Las entidades financieras cada año deben tener beneficios en su cuenta de resultados. Cuando la crisis económica estalló, ellas ya habían preparado los mecanismos para protegerse: suelo hipotecario en los contratos de préstamo hipotecario, contratos de permuta (swaps), comisiones... De este modo, a final de año sus balances quedan bien saneados y con beneficios a repartir entre sus accionistas.

Y por si fuera poco, qué decir de los embargos de viviendas, y de una sangrante regulación legal que permite que, en caso de impago, la entidad financiera se quede con la casa, y además pueda continuar reclamando la deuda.

Las compañías de seguro tampoco son ajenas a la crisis económica, y en los últimos tiempos los consumidores tienen más difícil cobrar las indemnizaciones en caso de siniestro. Si nos preguntan, a priori todos creemos tener un buen seguro, pero, realmente es en caso de siniestro cuando podemos comprobar hasta qué punto es bueno. Para ello, puede hacerse estas preguntas: ¿cuánto tiempo tuvo que esperar hasta que cobró o hasta que se reparó el daño? ¿cuántas veces tuvo que llamar a su compañía? ¿tuvo que presentar varias veces la misma documentación? ¿tardó mucho tiempo en acudir el perito?. Para evitar problemas, compruebe su póliza, y si decide cambiar de compañía, tenga en cuenta que deberá hacerlo con al menos dos meses de antelación a su vencimiento. Desde hace unos años, algunas compañías obligan al consumidor a pagar la nueva anualidad del seguro si no se les comunica con estos dos meses de antelación su voluntad de no renovar. Esta práctica es legal, pero absolutamente desconocida por el consumidor.

Y mientras tanto, sube la luz; más de un 30% en los últimos cuatro años (dicen que es porque no se cubren los costes) y sube la morosidad en las comunidades de propietarios. El moroso que no paga -muchas veces porque no tiene- crea un verdadero problema al resto de vecinos.

Y podríamos seguir y seguir, con las compañías aéreas y sus retrasos y cancelaciones, con las pérdidas de maletas y con el overbooking, que se sigue permitiendo: ¿cuántas veces ha ido al cine y se ha encontrado con la butaca ocupada por que la habían vendido dos veces? Seguramente ninguna. ¿Por qué no sucede lo mismo con el transporte aéreo? Sorprende que todavía el overbooking se permita en la actualidad.

No pretendemos desanimar al lector, simplemente es el día a día de Irache; por eso trabajamos y con ilusión nos levantamos cada día tratando de mejorar la situación de los consumidores. En estos momentos se habla de reactivar la economía -sin duda es necesario- pero por si acaso permanezcamos muy atentos los consumidores, no vaya a ser que quedemos otra vez al margen de los beneficios de la reactivación.

xavier@cherrezycantera.es
Arquitecto y Colaborador de Irache.



Opinión

SATE

Entre los distintos sistemas de aislamiento de fachada que se están extendiendo disponemos del conocido como SATE (SISTEMA AISLAMIENTO TÉRMICO EXTERIOR) y del genérico FACHADA VENTILADA.

La diferencia en euros entre una y otra es significativa dado que el ahorro en la utilización de la primera ronda el 35%.

Analicemos a continuación las características del primer sistema:

SISTEMA SATE

El sistema extiende una capa protectora sobre toda la fachada del edificio, rompiendo los puentes térmicos al equilibrar la diferencia de temperatura interna entre distintos puntos de las fachadas.

El sistema está activo los 365 días del año, dado que mantiene con mayor eficacia el aporte de calor introducido al interior de las viviendas durante el invierno y por otra parte reduce el aporte de calor exterior durante el verano. Es un sistema que tuvo su origen en Centroeuropa con objeto de proteger del frío a las viviendas y que actualmente se emplea también en países secos como protección contra el calor. Como consecuencia de lo ejecutado se aumenta el confort, el ahorro energético tanto en sistemas de calefacción como de refrigeración.

Las partes que componen el sistema son las siguientes:

1.- La principal: Es la parte de la obra que sirve directamente al fin perseguido: el aislamiento.

La capa de aislante (los más comunes son la Lana de roca y el Poliestireno Expandido, comercializado como Porexpan, término que dio origen al, tan frecuente como mal llamado, polispán) suministrada mediante rollos o planchas que son ancladas a las fachadas con fijaciones plásticas no conductoras pero penetrantes al soporte.

2.- La parte ineludible: Después de haber extendido el aislamiento como un abrigo sobre toda la fachada, es necesario perfilar, mediante un accesorio de PVC, todas las aristas y encuentros que se producen en las fachadas.

Refuerzo de aristas en cambios de planos. Todas las fachadas, disponen de discontinuidades en su plano (ventanas, balcones, vierteaguas, terrazas...) Cada cambio de plano en fachada requiere de un refuerzo de la arista resultante. Este refuerzo se realiza mediante el sellado de estos encuentros con cantoneras de PVC; cuya unión al soporte se asegura con mallas de fibra de vidrio que deben acompañar a todo el recorrido perimetral de las cantoneras. Para garantizar la adherencia de este accesorio ineludible a la fachada se utilizan morteros especiales.

3.- La parte visible: Una vez aislado el edificio y perfiladas sus aristas se procede al revestimiento de toda la superficie del volumen habitable. Como se deduce de la explicación, los garajes quedan excluidos de todo el proceso, al ser partes del edificio sin calefacción y exentos por su uso de condiciones de habitabilidad.

El revestimiento integral del edificio supone la única parte visible y final de la obra de reforma de las fachadas. Con excepción de la exposición parcial de las cantoneras de PVC que dibujan todos los huecos y aristas del volumen así como de la periferia perimetral, generalmente de aluminio, que ha permitido la ejecución de todos los pasos previos con una correcta alineación, nivelación y estanqueidad de todo el sistema.

Los revestimientos se realizan alternando varias capas de morteros y mallas de vidrio embebidas; pudiendo recibir una variada terminación atendiendo a las posibilidades que permiten los enfoscados, enlucidos y revoques combinados con morteros monocapas o acabados tradicionales de enfoscado de cemento pintados con pinturas minerales o productos análogos.

Irache considera abusivas las cláusulas suelo de las hipotecas

En la Asociación se ha recibido a más de 150 afectados por esta cuestión desde principios de año

Ya son más de 150 los afectados por el suelo hipotecario que han acudido a la Asociación en lo que va de año. Desde Irache se considera que se trata de una cláusula abusiva que vulnera los derechos del consumidor.

La cuota mensual de la hipoteca no baja al ritmo del Euribor

Con el 'boom' inmobiliario y tras años de subidas constantes del Euribor, a finales de 2008 el índice interbancario empezó a caer progresivamente hasta llegar a mínimos históricos a principios del pasado año. Sin embargo, muchos consumidores vieron como su cuota mensual hipotecaria, tras la revisión, no bajaba al ritmo del Euribor.

Fue entonces cuando descubrieron que en su préstamo hipotecario se había incluido una cláusula suelo, que establece un interés mínimo que el consumidor tiene que pagar. De esta forma, aunque la suma del Euribor más el diferencial pactado baje de este límite, el cliente no se beneficiará de ello. Según un reciente estudio, las cláusulas suelo han podido encarecer las hipotecas entre 600 y 5.000 euros al año y un informe del Banco de España eleva a 3,8 millones los contratos hipotecarios con suelo.

Falta de información y de reciprocidad

Algunas entidades incluyeron esta cláusula sin informar de ella al cliente y otras se escudan en la existencia de un techo -un índice máximo- para justificar la



El suelo hipotecario impide que el consumidor se beneficie de las caídas del Euribor

existencia del suelo hipotecario, un argumento inconsistente puesto que los intereses en los que se establece el techo, que puede situarse entre el 8% y el 18%, difícilmente serán alcanzados por los tipos interbancarios. Irache considera que la falta de información, la ausencia de reciprocidad y un desequilibrio entre la entidad y el consumidor, en perjuicio

de este último, hacen del suelo hipotecario una cláusula abusiva

Irache recomienda solicitar a la entidad la supresión del suelo hipotecario

En cualquier caso, desde esta Asociación, y siempre teniendo en cuenta las circunstancias particulares de cada consumidor,

se recomienda a los ciudadanos que se vean afectados por una cláusula suelo en su hipoteca que exijan a su entidad la supresión de este condicionante.

Por otro lado, Irache aconseja a las personas que estén buscando la concesión de un préstamo hipotecario que, antes de firmarlo, se aseguren de que éste no lleva incluida ninguna cláusula suelo.

Pagar por duplicado el mantenimiento de la caldera

Con la liberalización del sector del gas son muchos los consumidores que contratan nuevamente un servicio que ya estaban abonando

Cada vez son más las personas que acuden a Irache porque han descubierto, revisando sus facturas, que están pagando a dos o tres empresas diferentes por el servicio de mantenimiento de la caldera.

Hay que recordar que la ley obliga a que las calderas de gas de los hogares sean sometidas a una revisión anual que debe contratar y pagar el consumidor. Algunas empresas están utilizando esta normativa para convencer al consumidor que tiene que contratar un servicio que en ocasiones ya tiene.

Ofertas que incluyen el servicio de mantenimiento

Los consumidores llegan a esta situación porque las compañías comercializadoras de gas y electricidad ofrecen en el mercado distintas ofertas, muchas de las cuales incluyen el servicio de mantenimiento de la caldera -en el que se incluye la mencionada revisión anual- además de otros incentivos como descuentos por consumo. Muchos ciudadanos ya disponían de un contrato de mantenimiento de su caldera, y al contratar alguna de estas ofertas,

que incluyen el mantenimiento, comienzan a pagar por duplicado el servicio. Algunos consumidores pagaban su factura de gas sin advertir que les estaban cobrando el servicio de mantenimiento. Otros, en cambio, sí que eran conscientes de haber contratado un servicio de mantenimiento, pero creían que al contratar este servicio con la compañía comercializadora de gas, se cancelaba automáticamente el contrato anterior.

La empresa anterior cobra el tiempo que queda para finalizar el contrato anual

Normalmente, los contratos de mantenimiento tienen una duración de un año. Si el consumidor no manifiesta lo contrario, se suele pactar que el contrato se renovará automáticamente por un año más. Si el consumidor no quiere renovar el contrato, es muy frecuente que se pacte que hay que avisar por

escrito, y al menos con un mes de antelación, la voluntad de no renovación.

Generalmente, la empresa encargada del mantenimiento factura una cuota anual. Sin embargo, algunas comercializadoras permiten el pago fraccionado de la cuota. En muchos casos, cuando el consumidor descubre que está pagando por duplicado el mantenimiento de su caldera, y solicita la baja en uno de los servicios, recibe como respuesta que no le devolverán ningún tipo de cantidad, y que le cobrarán el tiempo que queda hasta que finalice el contrato anual.

ALGUNOS PAGAN HASTA TRES VECES POR EL MISMO SERVICIO

A Irache han llegado numerosos casos de este tipo y algunos aún más perjudiciales para el consumidor. Son aquéllos en los que el ciudadano que tiene contratado ya dos servicios de mantenimiento -con la comercializadora de gas, y con una empresa de mantenimiento- decide cambiar de compañía de gas, y contratar con la nueva compañía un servicio de mantenimiento de su caldera, sin comunicar la baja a los anteriores.

El consumidor debe saber que el servicio de mantenimiento, aunque esté incluido en la oferta de la compañía eléctrica o de gas, es un contrato independiente de estos servicios.

Además, las ofertas publicitan el servicio de mantenimiento como un gancho para que el consumidor contrate. Sin embargo, en muchas ocasiones hay que revisar las condiciones del contrato para ver que la gratuidad del servicio dura sólo unos meses mientras que el plazo mínimo a pagar por el servicio es de un año.

Al firmar una oferta de gas en el mercado libre, se ofrece al consumidor el servicio de mantenimiento, que ya tenía contratado anteriormente

A mayor rentabilidad, mayor riesgo

Irache advierte sobre los productos de inversión que ofrecen los bancos a sus clientes

Durante los últimos años las necesidades de financiación de las entidades de crédito, han llevado a ofrecer a los consumidores productos de inversión que antes se ofrecían a grandes inversores institucionales y que en algunos casos comportan un gran riesgo.

En Irache hemos recibido quejas y consultas de consumidores que habían contratado cédulas hipotecarias o participaciones preferentes, creyendo que lo que estaban contratando era un simple depósito, con un atractivo tipo de interés. Sin embargo, no son depósitos.

Así, las cédulas hipotecarias son un producto de inversión de renta fija, cuya principal característica es que están respaldadas por la cartera de préstamos hipotecarios de la entidad de crédito. Se emitan normalmente a un plazo de dos a cinco años.

ALGUNOS CASOS RECIBIDOS

Una consumidora invirtió los ahorros en unas participaciones preferentes. En ningún momento fue informada de los riesgos del producto y actuó en la confianza otorgada por el director de su sucursal. Cuando ha querido retirar el dinero, el banco se ha negado, alegando que ahora es muy complicado venderlas. Invirtió 50.000 euros.

Otros consumidores recibieron una herencia, de 120.000 euros y acudieron a su banco con la intención de contratar un depósito. Sin embargo, lo que suscribieron fueron unas cédulas hipotecarias, y ahora el banco se niega a reembolsarles el dinero.

Un consumidor acudió a su entidad con objeto de que le proporcionaran una inversión segura, sin riesgos y con liquidez inmediata para 90.000 euros. Nuestro asociado confió en el producto que le ofreció su entidad financiera, unas participaciones preferentes. Cuando ha querido recuperar el dinero, le han informado de que no es posible por el momento, ya que no tienen liquidez inmediata.

En general, la mayor rentabilidad de un producto suele corresponderse con una mayor dificultad para deshacerse de él y recuperar el dinero

Las necesidades de financiación, han llevado a ofrecer a los consumidores productos que en un principio estaban pensados para grandes inversores

Si el consumidor quiere desprenderse de ellas antes de ese plazo, puede tratar de venderlas, pero es posible que no encuentre un comprador para ellas.

Rentabilidad no garantizada

Por su parte, las participaciones preferentes comportan más riesgo que las anteriores, ya que son valores de carácter perpetuo, y su rentabilidad no está garantizada, ya que queda sujeta a la existencia de beneficios distribuibles. Además, no es fácil deshacerse de ellas, ya que su liquidez es muy limitada.

Desde Irache recordamos a los consumidores que tengan muy en cuenta que cuanto mayor sea la rentabilidad del producto de inversión que le ofrezcan, mayor será el riesgo que asume. Asimismo, una mayor rentabilidad suele corresponderse con una menor liquidez -posibilidad de deshacerse del producto-.

El negocio del oro

Aunque algunos folletos dicen "regalar" euros, el consumidor debe comparar el dinero que le ofrecen por las joyas entregadas, que varía entre establecimientos

En los últimos meses se ha podido observar una mayor presencia de folletos publicitarios de establecimientos de compra de oro distribuidos por las calles de la Comarca de Pamplona, en los parabrisas de los coches o en los buzones de los domicilios.

Regalos que pueden no serlo tanto

Parte de la publicidad de estos establecimientos puede llevar al engaño al consumidor. El primer reclamo que utilizan algunos de ellos es ofrecer un dinero extra gratis. Así en un folleto se ofrecen diez euros de "regalo" por entregas que superen los veinte gramos de oro; en otro, veinte euros a partir de los quince gramos de oro entregados y otro establecimiento distribuye vales que "regalan" diez euros sin determinar ninguna cantidad mínima de entrega.

El consumidor debe ser muy cauteloso con estas ofertas o estos supuestos regalos, ya que en realidad las ofertas sólo serán beneficiosas si el dinero que se ofrece por las joyas entregadas también es satisfactorio. Aunque buena parte de los establecimientos incluyen en su publi-



El número de establecimientos de compra de oro ha subido notablemente en los últimos tiempos.

Lo más conveniente es comparar en diversos comercios y, con el dinero ofrecido, valorar en su justa medida las ofertas que haya

cidad eslóganes como "Mejoramos cualquier oferta" o "Nadie puede pagar más", no siempre estas afirmaciones se corresponden con la realidad.

Hasta 24 euros de diferencia entre establecimientos

Irache ha acudido a seis establecimientos con una alianza de oro para ver cuánto ofrecían por ella. Un primer establecimiento ofreció sesenta euros, otro, 54 euros, un tercero ofreció cincuenta, dos más, 45 euros y el último ofreció 36 euros. Como puede comprobarse son diferencias muy notables, de hasta 24 euros, en el precio ofrecido por el mismo objeto. Si tenemos en cuenta que el anillo ofrecido pesaba 3,30 gramos, se puede deducir que los establecimientos ofrecieron 18, 16, 15, 13 y 10 euros por el gramo de oro.

LA NOTA. Compare las ofertas

Conviene que visiten varios establecimientos para que les tasen y les hagan una oferta por las joyas. Las diferencias entre comercios son notables y si el consumidor elige bien, puede obtener un beneficio mayor en la operación.

Crece la preocupación de los padres por el uso que sus hijos hacen de internet

Cada vez los padres se muestran cada vez más preocupados por el uso que sus hijos hacen de internet. De hecho, casi ocho de cada diez padres -79%- se muestran muy o bastante preocupados por esta cuestión. Este dato, extraído de una encuesta encargada por Irache, supone un aumento de nueve puntos respecto al año anterior.

Además del crecimiento de la preocupación, se puede observar que más de la mitad de los padres con hijos menores -57%- dispone de normas y tiempo para el uso de internet de sus hijos. En este sentido, ha aumentado igualmente en siete puntos el porcentaje de padres que ponen alguna norma para controlar el uso del ordenador en red de sus hijos. Entre las más utilizadas por los padres, está la de controlar las páginas en las que entran sus hijos, limitar el tiempo de estar delante del ordenador o instalar programas que restringen el acceso a determinadas páginas. Ejemplo de la preocupación existente entre los padres por el uso de internet es que algunos de ellos han acudido a esta Asociación para mostrar su preocupación ante esta situación y para buscar información y orientación acerca de los mejores caminos para controlar el uso de internet o los teléfonos móviles por parte de sus hijos.

Uno de cada diez consumidores navarros sufre algún problema durante las vacaciones

Los problemas con los retrasos o pérdida de vuelos, maletas extraviadas y la calidad de los hoteles copan las reclamaciones

Uno de cada diez navarros ha tenido problemas o realizado alguna reclamación en época de vacaciones, lo que supondría unos 52.000 ciudadanos, según una encuesta encargada por Irache. El mayor número de reclamaciones tiene que ver con el transporte -65%- , ocho puntos más que en el periodo anterior.

En este aumento ha podido influir el conflicto laboral de los controladores aéreos, por el que perdieron vuelos un buen número de ciudadanos navarros, doscientos de los cuales acudieron a Irache. Además de éstos, los problemas más habituales recibidos en la Asociación fueron la pérdida de equipajes, retrasos de aviones o pérdida de transbordos.

CALIDAD DEL HOTEL

El resto de incidencias tiene menor repercusión: así, las reclamaciones por problemas con el hotel representan un 15%, que aumentan tres puntos respecto al anterior periodo. Generalmente tienen que ver con la falta de adecuación entre lo ofrecido y la categoría del hotel, la limpieza de las instalaciones, la localización o distancia a la playa y los servicios ofrecidos. Los problemas provocados por las agencias de viajes suponen un 13%, cuatro puntos menos que en el año anterior. En menor medida, hay quejas con el apartamento y otras cuestiones.

GASTO MEDIO DE 740 EUROS

En las últimas vacaciones de Semana Santa, el gasto medio por persona en Navarra fue de 740 euros, un 7% más que el año anterior, cuando el gasto fue de 690 euros. Hay que decir que las diferencias de gasto entre los entrevistados son importantes: el 23%, que gastó más de 900 euros, realiza el 49% del gasto total.

La media de gasto entre las mujeres y los jóvenes es menor que la del resto de grupos de población. Las personas de entre 46 y 65 años son las que más gastaron -846 euros de media-. Por lugar de residencia, se puede observar que a medida que aumenta el tamaño del municipio, crece el gasto vacacional.



Muchos consumidores sufren problemas inesperados durante sus vacaciones

Si va a ir de vacaciones, tenga en cuenta...

- Conserve toda la documentación relativa al viaje: los contratos, los programas de viaje, los justificantes de reserva, factura final, tickets de los gastos...
- Si va a un viaje organizado, asegúrese de que el contrato concreta el destino del viaje, los medios de transporte, la categoría y situación del alojamiento, las comidas incluidas y la categoría de los establecimientos así como los datos del organizador.
- Si va a la Unión Europea, consiga la Tarjeta Sanitaria Europea. Si no es así, no está de más contemplar la posibilidad de pagar un seguro de asistencia para el viaje.
- Si considera que no se han respetado sus derechos como consumidor, presente una hoja de reclamaciones en el establecimiento en cuestión.
- Es conveniente solicitar fotografías del apartamento o el hotel donde se vaya a alojar y, en cualquier caso, asegurarse de las características reales.
- Si al llegar al aeropuerto no llega la maleta o tiene desperfectos, rellene un parte de irregularidad de equipaje y, asimismo, una hoja de reclamaciones en la compañía.

MENOS PERSONAS DE VACACIONES

El número de personas que tenía previsto viajar ha bajado ocho puntos respecto a los que lo iban a hacer en 2010 y se sitúa en un 28%.

De los que sí iban a viajar, el 67% tendrá como destino otra comunidad autónoma, un 20% irá al extranjero y un 13% se quedará en Navarra.

El 67% de los que viajaron en Semana Santa lo hicieron a otra comunidad, el 20% al extranjero y el 13% se quedaron en Navarra

El gasto medio por navarro en las últimas vacaciones de abril subió un 7% y se situó en 740 euros

LO MÁS VISTO

RETRASOS DE VUELOS

La salida de un vuelo de Bilbao a Madrid de unos novios se retrasó cuatro horas. Ello provocó la pérdida del vuelo Madrid-Nueva York. Finalmente, pudieron coger otro vuelo el día siguiente pero, por de un día de vacaciones y una noche de hotel, la agencia tuvo que pagarles trescientos euros. Otros asociados sufrieron el retraso de un vuelo de Alemania a Bilbao, por el que perdieron el autobús que les debía llevar a su casa, por lo que alquilaron un coche. Finalmente, se les devolvió 180 euros por el coste del alquiler del vehículo y la gasolina pagada.

PROBLEMAS CON EL HOTEL

Un asociado contrató un hotel de cuatro estrellas en Palma de Mallorca, por el que tuvo que adelantar el 50% del coste. Cuando llegó al hotel, le dijeron que estaba completo y que no tenían ninguna habitación libre para él y que no constaba ninguna reserva a su nombre. El asociado, junto con su mujer y tres hijos, se vieron en la puerta del hotel con las maletas la mano y tuvieron que buscar otro alojamiento por su cuenta. Finalmente el establecimiento, tras efectuar la reclamación con el fax de reserva, tuvo que pagar el coste del otro establecimiento, que resultaba más caro que una habitación suya.

MALETAS DESAPARECIDAS

A un consumidor que viajó a Roma, le llegó el equipaje el último día de estancia en esta ciudad. Se compró ropa por valor de 450 euros para disfrutar de las vacaciones, dinero que fue abonado por la compañía aérea. Igualmente, Dos amigas volaron de Bilbao a Ibiza para pasar una semana de vacaciones. De las dos maletas que llevaban consigo, una no apareció en el aeropuerto. Por suerte, habían sido precavidas y habían metido algo de ropa en la maleta de la otra amiga, respectivamente, por lo que al menos no se encontraron sin nada que ponerse los primeros días. La maleta no apareció hasta octubre, tres meses después. Finalmente, la compañía calculó la indemnización, en función del equipaje y las compras obligadas, de más de quinientos euros.



EL SEGURO NO PAGA EL ABOGADO

Una persona sufrió un accidente con el coche, en el que tanto el vehículo como él mismo sufrieron daños de consideración. Como el afectado consideraba que el motivo del accidente había sido el mal estado de la carretera por la que circulaba, reclamó a la Administración vía judicial.

El seguro del coche que tenía suscrito contaba con una cobertura de defensa jurídica. Por ello, la persona accidentada contrató a un abogado, quien contactó con la aseguradora para informarles de que iban a ir a juicio y que el coste, o parte de él, quedaba cubierto por el seguro. Desde la compañía no dieron ninguna. Finalmente, el afectado perdió el juicio y al reclamar el pago a la aseguradora, ésta se negó a cobrar.

Desde Irache se llevó el caso a la Dirección General de Seguros, que acabó dando la razón al afectado y la compañía tuvo que pagar los tres mil euros de cobertura de defensa jurídica que constaban en la póliza.

MIL EUROS POR UNA PALABRA

Una joven iba a realizar el viaje de estudios con el resto de compañeros de carrera pero el día antes de salir enfermó y, con malestar y fiebre alta, acudió al médico, que le aconsejó que no realizase el viaje porque requería "reposo domiciliario", por lo que se quedó en casa.

La madre de la joven reclamó a la compañía el pago de 1.105 euros por el seguro de anulación. Sin embargo, la compañía se negó porque, según dijo, tenía que haber "hospitalización o necesidad de guardar cama". Aunque desde Irache se explicó que el propio médico indicó la imposibilidad de realizar el viaje, la aseguradora no cedió. Se acudió a la Dirección General de Seguros, que recomendó la aportación de un nuevo informe médico. Finalmente, se incluyó la palabra "cama" en el diagnóstico de la joven y la compañía pagó los 1.105 euros del seguro de anulación.

"Muchas compañías te dan problemas en lugar de preocuparse por resolvértelos, te vuelven loco"

A Albeiro le cortaron la línea de su teléfono por una deuda de 419 euros proveniente de una cuota de internet no comunicada y de unas conexiones no realizadas

Albeiro Giraldo recibió una llamada de su compañía de teléfono móvil. Le ofrecieron cambiar los puntos acumulados por un móvil nuevo y una BlackBerry. Le vendieron el producto muy bien, explicándole las posibilidades que tenía el aparato de conectarse a internet y otras aplicaciones multimedia. Pero en ningún momento le hablaron de pagar por ello así que Albeiro aceptó la oferta, principalmente por las llamadas gratuitas que le proporcionaba. "Si a mí me dicen que tengo que pagar una cuota por internet no lo acepto. Para eso ya tengo el ordenador en casa. Yo quiero el móvil para hablar", asegura.

Además de que no le enviaban las facturas a casa a pesar de que lo solicitó, un día cortaron la línea de la BlackBerry, que utilizaba su hija. Cuando Albeiro llamó, le dijeron que tenía una deuda pendiente de 419 euros. Ante su incredulidad, le explicaron que se debía a la tarifa plana del teléfono. "A mí no se me informó de ninguna tarifa por internet. Y, en segundo lugar, mi hija me aseguró que en ningún momento se conectó a la red desde el teléfono, lo usaba para hablar y enviar mensajes", comenta.

"Primero pagar, luego, intentar solucionar"

Cuando intentó explicar estas circunstancias, los agentes de la compañía le exigían, antes de cualquier solución o explicación, el pago de los 419 euros, según relata: "Me decían que primero

tenía que pagar la factura para, luego, intentar solucionar el problema. Pero yo no iba a pagar algo que no había consumido y de lo que no se me había justificado el gasto".

Fue entonces cuando acudió a Irache. A través de la mediación de una asesora se consiguió, en primer lugar, que le diesen una BlackBerry nueva. "Eso ya demuestra que, tal y como me habían dicho, el aparato no funcionaba del todo bien y de ahí podían venir las conexiones que realizaba el teléfono solo", opina. Posteriormente le comunicaron por carta que se daba por anulada la deuda. "Ya me quedé más tranquilo, pero no compensa el dolor de cabeza y la pérdida de tiempo. Según mi experiencia, muchas compañías te dan problemas en lugar de preocuparse por resolvértelos, te vuelven loco", añade.

Este último conflicto ha supuesto una nueva decepción para Albeiro y le ha hecho cambiar su forma de proceder, tal y como explica: "No explican las condiciones, no te dicen qué vas a contratar, te esconden información para vender el producto y luego llegan los problemas. Me sentí engañado. Tengo claro que por teléfono ahora digo a todo que no. Antes de contratar, voy directamente a una tienda y que me expliquen todo despacio, qué condiciones tienen y a partir de ahí me lo pienso".



Pie de foto: Albeiro Giraldo se sintió engañado por su compañía telefónica.

"No se me informó de ninguna tarifa por internet y mi hija solo lo usaba para hablar y enviar mensajes"

"Por teléfono ahora digo a todo que no. Antes de contratar, voy directamente a una tienda y que me expliquen todo despacio"

SE LE MUEVE UNA PRÓTESIS DENTAL TRAS UN TRATAMIENTO DE 18.000 EUROS

Una persona acudió a una empresa de tratamiento odontológico, donde le presentaron un presupuesto para implantarle dos prótesis bucales. El precio de todo el tratamiento ascendía a 18.000 euros.

Cinco años después empezó a sentir molestias ya que una de las prótesis se movía. En el centro, se comprometieron a reparar la prótesis, que costaba tres mil euros, en dos o tres semanas. Sin embargo, dos meses después la afectada no tenía noticias por lo que acudió a Irache.

Desde la Asociación se reclamó una reparación inmediata de la prótesis o, en su defecto, el implante de una nueva, ya que ésta constaba con una garantía vitalicia. Desde la clínica se aceptó realizar un nuevo tratamiento de forma gratuita.

LE ABANDONAN EN TIERRA DURANTE UN CRUCERO POR SUFRIR UN NEUMOTÓRAX

Tres días después de partir en un crucero desde Vigo con su mujer, un ciudadano sintió problemas respiratorios. El médico del barco le diagnosticó un posible neumotórax y le enviaron en un taxi a una clínica privada de Lanzarote. Allí, otro médico confirmó el diagnóstico y le dio como única opción una intervención quirúrgica, que, según dijo, costaría entre 5.000 y 7.000 euros.

El afectado prefirió volver a la embarcación pero allí dos miembros de la tripulación le obligaron a abandonar el barco por orden del capitán. En tierra, él y su mujer, con ayuda de otra persona, encontraron un hotel y un vuelo de vuelta a Pamplona. En el Hospital de Navarra se solucionó el problema con un drenaje pleural. Desde Irache se reclamó una compensación por los gastos ocasionados y la parte del crucero no disfrutada. Finalmente, la organizadora pagó a los afectados 1.140 euros.

Pamplona, la más cara

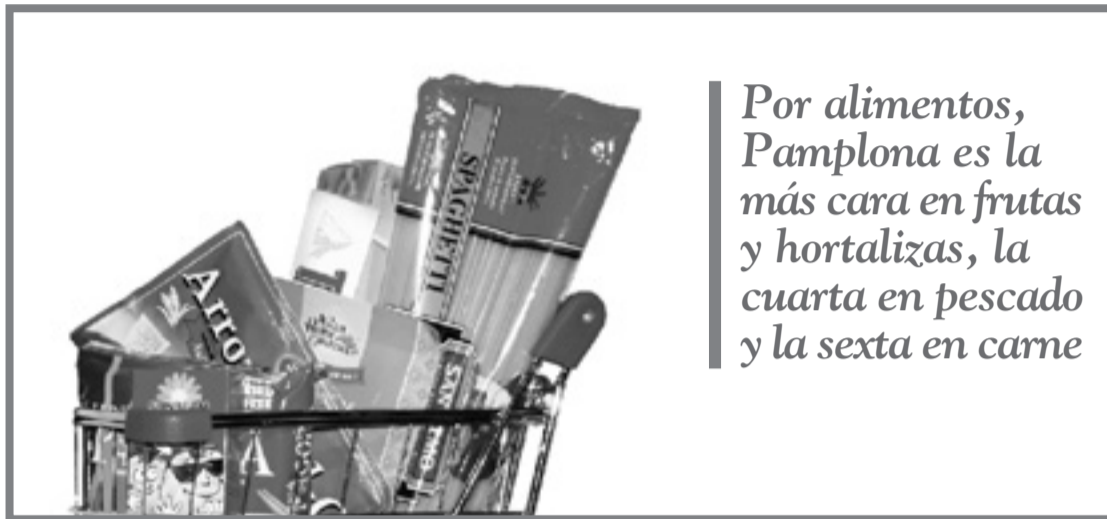
En el último informe del Observatorio de Precios la capital navarra es la menos económica para hacer la compra entre las capitales de provincia

Pamplona ha comenzado el 2011 con el dudoso honor de ser la ciudad más cara para realizar la cesta de la compra, y encabeza el listado de capitales con los productos de alimentación más elevados de todo el Estado. Así lo determina el último informe del Observatorio de Precios de Alimentación y Droguería en el Comercio Minorista de España.

En Valencia, un 16% más económico

Los precios de la capital navarra han aumentado un 1,6% frente a hace un año. Por detrás de Pamplona, están Bilbao y San Sebastián, y en el otro extremo, es decir, la ciudad más barata, es Valencia, donde resulta un 16% más barato comprar alimentos que en la capital navarra.

La capital navarra es también la más cara de todo el Estado en los precios de frutas y hortalizas,



Por alimentos, Pamplona es la más cara en frutas y hortalizas, la cuarta en pescado y la sexta en carne

y eso que han bajado un 4,5% frente al último trimestre de 2010. En Pamplona resulta un 12% más caro comprar fruta que, por ejemplo, en Vitoria. Si la comparamos con ciudades como Gijón las diferencias de precios pueden llegar al 24%.

En el coste del pescado Pamplona es la cuarta ciudad más cara, y este alimento cuesta un

10% más que en Logroño, por poner un caso. En lo que respecta a la carne, la capital navarra es la sexta ciudad menos económica.

71 establecimientos en Pamplona

El estudio consiste en la toma de precios mediante observación directa en el establecimiento,

y el análisis se basa exclusivamente en la comparación de precios, sin valorar otras variables como pueden ser la atención al cliente, ubicación, variedad de la oferta, etc. El trabajo se realizó entre el 8 y el 22 de febrero, y en Pamplona se visitaron 71 establecimientos, 34 de ellos comprendidos en la gama de supermercados e hipermercados.

Irache valora de forma positiva el sistema de venta directa entre el agricultor y el consumidor

Irache valora de forma positiva el sistema de venta directa entre el agricultor y el consumidor final que ya están poniendo en práctica algunos productores navarros.

Esta forma de comercio puede suponer un ahorro importante para los consumidores, ya que evita la necesidad de intermediarios. En segundo lugar, el consumidor puede conocer de dónde vienen los productos que se ofrecen. Además, este sistema aporta unos márgenes de beneficios más justos que pueden ayudar al mantenimiento del mundo rural, y favorecer, a su vez, un sistema de explotación más respetuoso con el medioambiente.

Por último desde Irache entendemos necesario que el sistema de venta directa no suponga un decremento en los niveles de calidad y seguridad alimentaria de los productos. Para ello, las autoridades deben llevar a cabo los controles necesarios para que el consumidor tenga las mismas garantías con las que cuenta al adquirir alimentos en cualquier establecimiento comercial.

SI ES CLIENTE DE CAJA NAVARRA...

“IRACHE” NECESITA SU APOYO PARA PODER EDITAR MÁS PERIÓDICOS

Acuda a su sucursal o vote a través de: www.consumidoresirache.com por el Proyecto de Irache

CODIGO DE PROYECTO: 10.756

“La Voz de Irache”

TÚ ELIGES, TÚ DECIDES

x un proyecto x x x
elegido por
clientes de can



POR UNA INFORMACIÓN VERAZ, LIBRE, INDEPENDIENTE,
CLARA Y EQUILIBRADA EN TEMAS CONSUMERISTAS

Problemas para

El 15% de los casos en Irache están relacionados con las pólizas



Los consumidores están sufriendo cada vez más dificultades para cobrar las indemnizaciones de los seguros contratados.

En el último año, el 15% de los casos atendidos en Irache estaban relacionados con los seguros, con un incremento de dos puntos en este tipo de problemas respecto al año anterior, y buena parte de ellos con problemas a la hora del cobro de las indemnizaciones estipuladas en las pólizas.

Los casos son muy variados: el consumidor se encuentra con que, cuando fallece un familiar, cuando tienen una fuga de agua en casa, un accidente con el coche o quiere contratar un abogado, el seguro no responde por él a pesar de que lleva meses o años pagando por este servicio.

Exigir documentación innecesaria

Una de las estrategias que sufren los consumidores cada vez con mayor frecuencia es la que practican algunas compañías de seguros, consistente en exigir numerosos documentos e informes al cliente, muchos de ellos innecesarios, para buscar excusas o demorar el pago y acabar con su paciencia.

En caso de problemas, el teléfono supone una barrera difícilmente franqueable por el consumidor: llamadas telefónicas que se prolongan más allá de veinte minutos en espera, operadores que desconocen el asunto, dificultades de prueba porque la información que se recibe es verbal... Las dificultades todavía se incrementan más cuando el consumidor, al ser atendido por diferentes personas, recibe diversas instrucciones o versiones sobre el mismo asunto.

La lentitud en la tramitación y resolución del siniestro

Igualmente sucede que, tras un siniestro en el hogar o con el coche, el seguro tarda mucho en dar parte o enviar al perito.

En otras ocasiones, tardan en enviar a un profesional para reparar el siniestro. Finalmente, el cliente, que no siempre puede esperar porque en ocasiones se trata de cuestiones urgentes, acaba contratando por su cuenta la reparación y, cuando pasa la factura a la compañía, ésta no siempre acepta la cuantía del trabajo. nalizaciones por errores u omisiones de datos en las pólizas, algo cada vez más habitual en los seguros de vida.

“Tres accidentes, los tres sin culpa y los tres a apoquinar. ¿Para qué pago un seguro?”

“Es que yo tengo un accidente y no sé qué va a pasar, si me van a cubrir, si tengo que preocuparme... es alucinante. Tres accidentes, tres sin culpa y los tres a apoquinar”, así resume Fermín Monasterio su experiencia con la compañía que aseguraba sus coches.

El primero de los siniestros ocurrió en un aparcamiento. Al echar marcha atrás, el coche de Fermín pegó a una furgoneta. “La furgoneta tenía un golpe a un metro del suelo, cuando mi guardabarros está a medio metro”, asegura. La policía cogió los testimonios e hizo el atestado. Fermín llamó a la compañía, les explicó que el golpe no podía ser suyo. Sin embargo, la aseguradora no envió a nadie y, a la hora de renovar la cuota del seguro, le subieron unos cien euros la prima. “En ningún momento acepté la responsabilidad”, subraya.

Meses después, antes de comenzar unas vacaciones a Roma con su familia, Fermín llamó a la compañía para ver si había algún inconveniente en llevar el coche. Le dijeron que no había ningún problema. Cuando salían de la capital italiana para volver a Barcelona, un coche les golpeó y se dio a la fuga. Se hizo el correspondiente parte policial, con testigos. Fermín llamó al seguro para que la grúa llevase el coche al ferry pero sólo les ofrecieron llevarlo al taller más cercano.



Fermín Monasterio, junto a su coche.

Finalmente Fermín pagó a la grúa 130 euros por que le llevase al ferry.

En Barcelona, no pusieron ningún problema para traer el coche a Navarra. Ya en casa, pasó la factura de la grúa de Roma a la compañía y se la pagaron. “Lo que menos me importa son los 130 euros, pero el disgusto, la preocupación, en el extranjero, con la cría... eso no se

paga”, añade. Posteriormente, en la reclamación del accidente decidieron ir a juicio pero por diversos problemas, Fermín tuvo que pagar 150 euros de franquicia. Otra.

El tercer siniestro ocurrió en otro aparcamiento. Otro vehículo aparcó tan pegado al coche de Fermín que le produjo rayadas con la manilla y el guarda-

barros, reconocidos por la propia conductora en el parte amistoso. Sin embargo, cuando Fermín llamó a la compañía, le dijeron que los daños en la parte inferior no procedían del siniestro, por lo que no lo iban a cubrir. Fermín, indignado, comunicó a la compañía que se daba de baja. Antes acudió a Irache y se consiguió que cubriesen todos los daños del vehículo. “¿Tú te crees que se puede marear a una persona por ciento y pico euros? Es alucinante, no te informan de nada... a veces me he preguntado, ¿para qué pago un seguro?”, cuestiona sorprendido.

Fermín sufrió tres siniestros con el coche y en ninguno de ellos la aseguradora defendió sus intereses de forma adecuada

cobrar el seguro

y las dificultades del consumidor para cobrar la indemnización

La "burocracia" de las compañías

El consumidor debe armarse de paciencia si quiere efectuar una reclamación al seguro. Si la compañía le deniega una compensación, deberá presentar una reclamación por escrito al Servicio de Atención al Cliente, que dispone de dos meses para contestar. Si el Servicio de Atención al Cliente contesta negativamente, el consumidor podrá acudir, en algunos casos, al Defensor del Cliente, que tardará otros dos meses en contestar. El consumidor también podrá acudir a la Dirección General de Seguros, que puede tardar más de seis meses en resolver los expedientes. Demasiado tiempo de espera para un consumidor.

En ocasiones, cuando ocurre un siniestro, no es fácil determinar qué compañía debe hacerse cargo de los daños. En ocasiones, ninguna de las compañías

implicadas en un siniestro asume la responsabilidad. Por ejemplo, sucede que los peritos enviados por las compañías para evaluar fugas de agua achacan la responsabilidad a la otra parte: el seguro de la comunidad a la vivienda particular y el seguro del hogar a la comunidad.

Debido a los convenios entre aseguradoras, muchas veces el consumidor ve como en ocasiones su propia compañía no admite pagar toda la indemnización o pone obstáculos para su cobro, cuando en realidad el responsable de los daños era el otro vehículo.

Cada vez es más frecuente que las compañías denieguen la indemnización a los beneficiarios de un seguro de vida al alegar que el fallecido, en el momento de firmar el seguro, no declaró en el cuestionario médico alguna enfer-

medad previa. En no pocas ocasiones se descubre posteriormente que no existía tal cuestionario o bien que la enfermedad no incluida no tuvo incidencia alguna en el fallecimiento.

La gestión telefónica o la solicitud de una documentación innecesaria dificultan que el consumidor sea cubierto por el seguro

ASEGURARSE DE LAS CONDICIONES Y LOS DATOS DEL CONTRATO DE SEGURO

En cualquier caso, lo más importante es que el consumidor tenga claro las condiciones de la póliza que contrata y compruebe que los datos son correctos. Para ello es necesario leer con detenimiento todo el contrato del seguro y firmarlo sólo si lo comprende en su totalidad. Si posteriormente a la hora de cobrar hay problemas, es recomendable acudir a una asociación que defienda sus derechos. En cualquier caso, en muchas ocasiones el afectado tiene que encargar un informe pericial independiente para poder defender sus derechos.

"En la aseguradora se habían olvidado de mí completamente y yo estaba sin baño y sin agua en la casa"

José Ignacio sufrió una fuga en el baño de su casa en el pueblo, que está justo encima de la bajera. El local estaba todo inundado y el agua llegaba hasta la calle. Dio parte al seguro. Cortó el agua y pasados dos días no tenía noticias del seguro. Se encontraba con el baño inutilizado y sin agua en casa así que llamó al fontanero del pueblo. "Acabamos por quitar la bañera, reponer cerámica, poner un plato... Eso sí, saqué fotos de todo y guardé las facturas porque ya había tenido un problema parecido hace unos años y algo sabía", comenta.



José Ignacio sufrió una fuga de agua en su baño.

Veinte días después del siniestro, José Ignacio paseaba por la calle cuando se cruzó con el agente con el que había suscrito el seguro de la casa, diez años atrás. "Le dije que qué pasaba con el seguro. Entonces, parece que se le encendió al bombilla, se echó las manos a la cabeza y al día siguiente enviaron a un perito", recuerda.

El perito tasó la reparación en 1.200 euros. Desde Irache se efectuó una reclamación y la compañía elevó la cantidad un 15%, que a José Ignacio le pareció razonable, aunque sigue sorprendido del desinterés con que actuó la compañía: "¡Porque me junté con él en la calle, si no podían haber pasado dos meses o no sé cuánto tiempo! ¡Se habían olvidado completamente! Cuando no corre prisa no pasa

Al encontrarse en la calle con José Ignacio, el agente de seguros "se echó las manos a la cabeza" y al día siguiente envió al perito

"Te cogen de nuevo y no tienes nada que hacer"

Meses después del fallecimiento de su hermano, Rafael comenzó a ver la otra cara de algunas aseguradoras. Le llamaron de un banco en el que su hermano pidió un préstamo de seis mil euros porque quedaban cuatro mil ochocientos por pagar. Aunque existía un seguro de amortización del préstamo, le pidieron el historial médico de su hermano. "Te cogen de nuevo y no tienes nada que hacer. Si me lo llegan a pedir ahora, les digo que lo pidan ellos", comenta.



Rafael tuvo que pagar un préstamo de su hermano fallecido.

Con el historial médico en su mano, la aseguradora se negó a cubrir lo que quedaba del préstamo porque existía una enfermedad anterior a la firma del seguro que el difunto no declaró. "Me dijeron que había ocultación de datos. Cuando mi hermano pidió el préstamo y no sabía nada de que había que hacer constar enfermedades anteriores. Además, luego descubrí que mi hermano no conocía la gravedad de su enfermedad. ¿Cómo iba a ocultar nada?", se pregunta.

Finalmente, Rafael prefirió pagar lo que le reclamaban: "Me amenazaron con llevarme a juicio si no lo pagaba. Al final, como yo ya estaba hasta el gorro de ellos, y tenía la suerte de contar con el dinero, preferí pagar y olvidarme de todo. Hasta aquí hemos llegado, pensé, hice la transferencia y terminado".

"Me dijeron que había ocultación de datos y me amenazaron con llevarme a juicio si no pagaba"

A la espera de los vuelos de bajo coste

El 70% de los navarros afirma que con estas compañías viajaría en avión más a menudo y el 93% daba por hecho que las obras de ampliación propiciarían la llegada de estas empresas

La reforma del aeropuerto de Noáin, concluida el pasado año, ha aumentado la longitud de la pista en doscientos metros, lo que permite que lleguen aeronaves de mayor envergadura, la apertura de nuevas rutas y que operen las compañías de bajo coste. Actualmente el aeropuerto está capacitado para acoger a un millón de viajeros al año, según AENA.

Por ello, Irache ha querido conocer la opinión de los ciudadanos navarros acerca de la utilidad que debería tener el aeropuerto de Noáin y los resultados parecen concluyentes. El 70% de las personas afirman que volarían más a menudo si hubiera compañías de bajo coste y el 93% daba por hecho que las obras de ampliación del aeropuerto conllevarían la llegada de compañías de bajo coste a la Comunidad foral.

Casi uno de cada tres navarros sale de Navarra para volar

Un 68% de los encuestados ya conoce estas compañías aéreas y actualmente las utilizan un 31%, aun cuando para hacerlo tienen que desplazarse a otras ciudades fuera de Navarra. Si comparamos este dato con el

año anterior, se puede observar que ha aumentado en cinco puntos el porcentaje de personas que usan las compañías de bajo coste.

Si se segmentan las respuestas obtenidas según la edad de los encuestados, se observa que los más jóvenes son los más identificados con las compañías de bajo coste. Así, más de la mitad de los menores de treinta años -56%- las utilizan hoy en día.

Los porcentajes de las personas que, en caso de llegar estas compañías a Noáin, viajarían más en avión aumentan conforme baja la edad de los ciudadanos. Así, volarían más el 90% de los menores de 29

años, el 78% de las personas entre 39 y 45 años y el 69% de entre 46 y 65. Incluso el 43% de los mayores de 65 años manifiestan que, en este caso, también viajarían más en avión.

Caída en el número de pasajeros

Las cifras indican que en 2010 el aeropuerto de Noáin fue utilizado por 44.348 personas menos que el ejercicio anterior, lo que representa un descenso de un 13,2%. Esta nueva caída se acumula a las registradas en los años anteriores, de tal manera que el volumen de pasajeros desde el 2007 se ha reducido a casi la mitad. Por su parte, el número de operaciones fue de 10.453.



Tras la ampliación, el aeropuerto de Noáin puede acoger vuelos de bajo coste.

Un 31% de los navarros tiene que desplazarse a otras comunidades para volar en compañías de bajo coste

El 90% de los menores de 29 años y el 78% de las personas entre 39 y 45 años creen que cogerían más vuelos en Noáin

EN OPINIÓN DE IRACHE

Irache considera necesario valorar y estudiar el establecimiento de compañías de bajo coste en el aeropuerto de Noáin, con el fin de mejorar el servicio aéreo para los ciudadanos navarros. Estas empresas podrían frenar la caída de viajeros al ampliar el número de vuelos, precios y destinos del transporte aéreo desde Navarra y esta mayor competitividad redundaría en una mejor oferta al cliente.

Actualmente desde Pamplona habitualmente sólo salen vuelos a Madrid y Barcelona. Al menos, en fechas vacacionales como verano, Semana Santa, Navidad o el conocido como 'puente foral' se fletan vuelos de bajo coste a otras ciudades españolas y europeas.

Irache solicita que los fabricantes de campanas extractoras indiquen con una etiqueta cuándo debe cambiarse el filtro

Asimismo, aconseja extremar las precauciones en la limpieza de este electrodoméstico para reducir el riesgo de que se produzca un incendio

La Asociación de Consumidores de Navarra Irache solicita que los fabricantes de campanas extractoras indiquen mediante una etiqueta cuándo debe cambiarse el filtro. Junto a ello, es necesario que el consumidor extreme las precauciones en la limpieza y el mantenimiento de la campana para reducir el riesgo de que se produzca un incendio en la vivienda.

La grasa y suciedad acumuladas durante años en la campana extractora de la cocina es una de las razones más habituales de los incendios que se producen en los hogares. No es extraño que se produzca un pequeño fuego por un despiste

al cocinar y, en caso de que la llama llegue al filtro, hay muchas posibilidades de que éste prenda rápidamente, ya que puede tener acumulada gran cantidad de materia inflamable.

Preguntar al fabricante por la mejor forma de mantenimiento

Por ello, es muy importante que el consumidor mantenga una correcta conservación y una buena limpieza de la campana extractora de la cocina. En el momento de la compra es recomendable preguntar al vendedor por la labor de mantenimiento que requiere el electrodoméstico. Si la campana ya fue comprada hace un tiempo,

nunca está de más contactar con el fabricante o el servicio técnico para que le faciliten esta información.

En cualquier caso, desde Irache se solicita que los fabricantes de campanas extractoras indiquen mediante una etiqueta o pegatina visible cuándo debe cambiarse el filtro, de manera

que el consumidor tenga presente este plazo para realizar el cambio y reducir al mínimo los factores de riesgos para que se produzca un incendio en el hogar. Hay que tener en cuenta que el plazo recomendado para cambiar el filtro varía en función del modelo de campana y el material con el que se haya confeccionado el propio filtro.



Multa de 315 millones a Ariel y Skip por pactar precios

Las multinacionales Unilever, fabricante Skip, y Procter & Gamble, productora de Ariel, pagarán una multa de 315 millones de euros que les ha impuesto Bruselas por pactar precios del detergente en ocho países durante tres años.

El fabricante Ariel ha recibido la mayor sanción, de 211 millones, y Unilever, de 104, mientras que Henkel, que produce la marca Persil y también formó parte de este cartel del detergente, se ha librado de la multa por haber confesado la existencia de esta práctica ilícita.

Bruselas también ha rebajado la multa a otras dos compañías por cooperar en probar el pacto de precios. Bruselas dispone de pruebas que demuestran que el cartel existió al menos entre el 7 de enero de 2002 y el 8 de marzo de 2005. Además de España, el acuerdo ilegal cubría Bélgica, Francia, Alemania, Grecia, Italia, Portugal y Países Bajos.

Irache actúa

Además del trabajo cotidiano con cada socio, la Asociación ha llevado a cabo una serie de acciones colectivas para proteger los derechos de los consumidores

En el año 2010, Irache recibió 41.730 consultas y reclamaciones sobre todo tipo de cuestiones, entre las que destacaron la vivienda, la banca y la telefonía. Más de 41.730 dudas, más de 41.730 problemas, más de 41.730 intentos de ayudar a los ciudadanos. No está mal, no parece poco trabajo pero la labor de Irache no ha quedado en los problemas particulares de cada ciudadano, de cada consumidor, de cada persona.

En lo que va de año, además de los temas atendidos en el día a día, Irache ha querido, en algunos casos, ir más allá y proteger al consumidor de forma colectiva, en algunos de los asuntos que han vulnerado los derechos de más personas.



HUELGA DE CONTROLADORES

Más de doscientas personas acudieron a Irache al verse perjudicadas por la suspensión o retrasos de vuelos en la huelga encubierta de los controladores aéreos que tuvo lugar en diciembre del pasado año. En muchos casos, ha sido necesario reclamar a las agencias de viajes, especialmente a las situadas fuera de Navarra, así como a compañías aéreas o aseguradoras para exigir las compensaciones oportunas.

En la mayor parte de las ocasiones se ha conseguido que se devuelva a los consumidores el dinero que pagaron por vuelos que finalmente no se efectuaron así como la estancia en un hotel, si tuvieron que pernoctar, y la manutención correspondiente en los vuelos que se retrasaron.

No obstante, hay decenas de personas que sufrieron otros perjuicios añadidos derivados de este conflicto y por los que no han sido indemnizados. Por ello, Irache va a solicitar a AENA, que entendemos es la responsable de la anulación de los vuelos al no haber adoptado las medidas necesarias para evitar la paralización del tráfico aéreo, las compensaciones correspondientes por los daños sufridos por parte de sesenta socios de Irache perjudicados.



NORMATIVA EN VIVIENDA

Hace cinco años, en pleno auge del sector de la construcción y a consecuencia de las continuas reclamaciones y consultas que recibía sobre el sector de la vivienda, Irache propuso la creación de una norma que defendiera a los consumidores.

Desde entonces el trabajo sobre la materia ha sido continuo e Irache ha ido comunicando diversas aportaciones y estudios para que la legislación sobre vivienda esté dirigida, efectivamente, a proteger los derechos del consumidor.

Entre los puntos en los que hemos incidido han estado el garantizar una fecha de entrega de la vivienda desde la entrega de la señal, asegurar mediante aval bancario el dinero entregado por el consumidor o que la publicidad de las viviendas sea clara y veraz. De esta manera, parece que el consumidor estará más protegido en algo tan importante como la compra o alquiler de la casa en la que vivirá.



VUELOS BAJO COSTE

Irache ha querido recabar la opinión de los ciudadanos mediante estudios y encuestas acerca del uso que se le debe dar al aeropuerto de Noáin tras su ampliación. En ellas, se ha puesto de manifiesto que los navarros esperan que la ampliación del aeropuerto suponga la llegada de los vuelos de bajo coste. Desde esta Asociación consideramos atractiva la actividad de estas compañías, como ya lo hemos hecho saber en más de una ocasión, ya que ponen en manos de los consumidores la posibilidad de viajar a muchos lugares de España y Europa a un precio mucho más asequible, tal y como ya pasa en provincias cercanas a Navarra.

Sin duda, se tendrán que valorar las ventajas e inconvenientes que podrían suponer la llegada de estas aerolíneas, teniendo en cuenta en todo momento las facilidades de movilidad que ofrecerían a los ciudadanos navarros. Entre tanto, no está de más que al menos en fechas vacacionales como Navidad, Semana Santa, verano o el llamado 'puente foral' se impulsen estos vuelos baratos.



PERMUTAS FINANCIERAS

La Asociación de Consumidores de Navarra Irache ha recibido a más de 120 clientes de siete entidades bancarias diferentes que firmaron una permuta financiera, más conocida como 'swap'. Se trata de un producto bancario que se vende como una protección ante la subida del Euribor pero que, en realidad, ha supuesto pérdidas para el consumidor de hasta cuatro mil euros al año o incluso diez mil, si el consumidor lo ha querido cancelar.

En la mayor parte de los casos, a través de la mediación individualizada o de forma conjunta con algún banco, se ha conseguido mejorar las condiciones de los consumidores dando por nulo el 'swap', reduciendo el capital para cancelar el producto o restableciendo unas condiciones más justas en el préstamo hipotecario. Algunos de los casos en los que no ha habido respuesta por parte del banco, se encuentran actualmente en trámites judiciales.



SUELO HIPOTECARIO

Más de 150 afectados por la cláusula de suelo hipotecario han acudido a la Asociación en lo que va de año. Irache ha estudiado cada caso de forma individual para, si se dan las condiciones, exigir la anulación del suelo hipotecario. Esta cláusula establece un interés mínimo que el consumidor tiene que pagar, aunque el Euribor más el diferencial pactado en su préstamo quede por debajo.

Esta Asociación, que considera esta cláusula abusiva, ha exigido su supresión en los casos de los socios afectados. Asimismo, en algunos casos en los que la entidad no se está mostrando receptiva con las reclamaciones efectuadas se va a emprender la vía judicial para conseguir que se resarza el daño producido al consumidor.



SISTEMA SALUD

Irache considera el sistema sanitario como uno de los ejes de nuestro estado del bienestar. Por ello, quiere permanecer vigilante y escuchar la voz de los ciudadanos, con el fin de colaborar en conseguir una máxima eficacia y eficiencia en el servicio. Por ello, se ha preguntado por estas cuestiones en una encuesta en la que se ha podido constatar que el sistema de salud navarro está bien valorado por los ciudadanos.

Sin embargo, también se observa en las encuestas la percepción de que el servicio ha perdido calidad en los últimos años. Esto debe servir a las autoridades para no caer en la autocomplacencia y buscar la constante mejora de este servicio universal. Sin duda, merece la pena el esfuerzo por garantizar una buena sanidad, mediante una optimización de los recursos disponibles que permita un mayor control del gasto.



MUCHAS GRACIAS

"Irache" agradece la valoración que le ofrecen los consumidores navarros a la labor que desempeña en defensa de sus intereses.

VALORACIÓN ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES DE NAVARRA

	2007	2011
Excelente	7%	10%
Muy buena	14%	16%
Buena	45%	50%
Regular	10%	9%
Mala	4%	4%
No tengo opinión	20%	12%

El 86% de la población navarra que opina tiene una valoración positiva de las Asociaciones de Consumidores creciendo 11 puntos en los últimos 3 años.

¿Deben ser más tenidas en cuenta por la Administración?

	2007	2011
SÍ	96%	95%
NO	3%	5%

¿Deben ser libres e independientes?

	2007	2011
SÍ	93%	96%
NO	5%	3%

Encuesta Cíes marzo 2011

Por otro lado es unánime la respuesta de que sus opiniones deben ser tenidas más en cuenta por la Administración y que deben ser libres e independientes de los poderes políticos y económicos.

Gracias por su confianza.



“Adelgazar mucho en poco tiempo no es saludable ni duradero”

Arantza Ruiz de las Heras entiende su profesión como una labor de educar a las personas a alimentarse mejor, de forma autónoma y más equilibrada. Por eso, recela de las dietas que consiguen grandes pérdidas

de peso en muy poco tiempo. Concibe una vida activa como el complemento perfecto de una alimentación sana y anima a volver a la dieta mediterránea y a disfrutar con la comida.

¿Comemos bien los navarros?

No nos alimentamos mal, pero el crecimiento de la obesidad o de enfermedades directamente relacionadas con la alimentación muestra que tenemos unos hábitos alimenticios peores que nuestros padres o nuestros abuelos.

¿Cuáles son las diferencias?

Principalmente el abandono de la dieta mediterránea. Tomamos excesivas cantidades de carne, de dulces, bollería, alimentos preparados y bebidas refrescantes, mientras que en los menús falta pescado, frutas, verduras y hortalizas, agua, cereales y legumbres. Y en Navarra tenemos de todo, en cantidad y calidad.

Entonces, ¿cuál es el problema?

Antes nos movíamos muchísimo más y hoy vamos a todos los sitios en coche. Los padres trabajan, no hay tiempo para cocinar o comprar, tiramos de alimentos precocinados, no todos son saludables. Es importante dedicar tiempo a pensar y preparar la comida.

¿La comida basura está ganando terreno?

Sí, pero no hay que echarse las manos a la cabeza sino concebirla como un elemento más de una dieta normal e integrarla. El problema es ofrecerla como un premio y la verdura como un castigo. Es una relación difícil de romper más adelante.

¿Qué le sugiere la expresión operación biquini?

Suena a unos arrebatos muy concretos y, tristemente, muy cortos, en los que la gente intenta hacer en dos o tres meses lo que no ha hecho en el resto del año. Eso no puede ser.



Arantza Ruiz De las Heras, en la sede de CODINNA.

“Lo mejor que te puede pasar con una dieta milagro es que no te pase nada. Se arriesga muchísimo”

“Se ven cada vez más libros o información de pseudoprofesionales, sin rigor científico. Cuesta separar el trigo de la paja”

Cada vez se ven más centros que prometen adelgazar muchos kilos en muy poco tiempo, ¿es esto saludable?

No es natural, ni saludable, ni es duradero. Aparecen dietas milagro que nos prometen perder diez kilos en dos semanas y sin esfuerzo, lo que es una barbaridad. Milagros no hay. Una pérdida saludable de peso no va más allá de medio kilo o uno por semana -igual al principio algo más-. Un estudio que hicimos en 36 dietas, mostraba que la mayoría no llegaban a 1.000 calorías y debajo de 1.200 puede haber riesgo para la salud.

Pero hay mucha gente que consigue perder mucho peso muy rápidamente...

La dieta de la alcachofa, de la piña, las depurativas... en el momento en que dejes de hacer ese plan y vuelvas a lo anterior vuelves a recuperar lo perdido. El efecto rebote suele ser mayor que el de pérdida, además de que no son personalizadas, ni las llevan profesionales, tienen de salud que pueden ser serios. Lo mejor que te puede pasar con una dieta milagro es que no te pase nada. Se arriesga muchísimo. Y es contraria a cualquier dieta porque el objetivo de toda dieta es que se cambien los hábitos y ser autónomo, no estar toda la vida yendo al dietista.

Antes del verano se llenan los gimnasios. ¿Qué le parece?

No hace falta ir todos los días al gimnasio. Es bueno realizar alguna actividad deportiva pero hablamos más de un estilo de vida activo, coger menos el coche, subir las escaleras, que nuestro ocio sea activo.

“En internet hay información buena y otra sin rigor, de corta y pega”

¿Y los productos que se ofrecen en algunos centros o páginas web?

La eficacia que ofrecen no siempre está demostrada. Además, a veces puedes conseguir el efecto diurético buscado, en lugar de con un producto, incluyendo en el plan las cinco raciones diarias de fruta o verdura, por ejemplo. En cualquier caso, internet es un océano de información, pero la hay muy buena, otra de personas que no tienen ni idea, con corta y pega y otras en las que se pueden entrever otros intereses.

La dieta Dukan ha adquirido mucha fama, ¿qué opinión le merece?

Según el estudio de un compañero, lo que propone es peligroso y no es saludable. No deja de ser una dieta-milagro. Cuando se prohíbe comer grupos de alimentos, cuidado.

¿Cómo puedo saber si al centro de nutrición al que he acudido es de fiar?

Tienes que pedir la titulación de dietista-nutricionista o el número de colegiado. Y si no, llamar al Colegio, donde se te informará.

“Si pasas hambre es porque la dieta no está bien hecha”

Una reciente sentencia de Barcelona considera ilícita una campaña publicitaria de Naturhouse, ¿son fiables estos centros?

En todos los centros Naturhouse de Navarra hay trabajando una dietista-nutricionista, pero no así en el resto de España. Ellos publicitan que siempre te atenderá un dietista cuando no siempre es así. Pero insisto que en Navarra, hoy por hoy, sí.

¿El consumidor se interesa por la información?

Solo se mira la etiqueta cuando hay algún problema de salud. Demandamos información y cuando está en el producto no la miramos. Por el contrario, cada vez hay más libros o información de pseudoprofesionales, sin rigor científico y cuesta separar el trigo de la paja.

Qué opina de la frase ‘Si quieres adelgazar hay que pasar hambre’?

Si pasas hambre, es porque la dieta no está bien hecha y no han adaptado los hábitos. He visto dietas con dos onzas de chocolate porque a la persona le supone tal estrés quitárselo que es mejor ajustar el resto de la dieta y que se lo pueda permitir.

Comer respetando el entorno

La agricultura ecológica engloba a más de seiscientos operadores en Navarra y ofrece más de quinientos alimentos diferentes

"Producimos mucho pero no consumimos, el porcentaje de consumo es tan bajo que da vergüenza decirlo", reconocía Margarita Campos Sánchez, presidenta de Intereco, que agrupa a los comités de la agricultura ecológica de las diferentes comunidades autónomas. Éste el gran problema que existe hoy en día de los productos ecológicos en España, que no llegan al consumidor. Si en Europa el porcentaje de alimentos ecológicos que se adquieren ronda el 8% sobre el total, en España este porcentaje no llega al 1%.

La evolución que ha experimentado Navarra en la producción de los productos ecológicos es notable: si a principios de los años noventa, no llegaban a diez productores, hoy son más de seiscientos elaboradores, productores y almacenistas. Actualmente hay más de 550 alimentos diferentes certificados y 30.000 hectáreas de superficie ecológica.

¿Cuáles son?

La agricultura ecológica trata de producir productos de manera natural, sin elementos artificiales

y respetando el medio en el que se producen, trabajando por un desarrollo rural sostenible. Así, los alimentos ecológicos emplean especies y semillas autóctonas, no permiten la utilización de organismos modificados genéticamente, evitan usar fitosanitarios y fertilizantes químicos, rotan los cultivos y no usan aditivos artificiales para la transformación de los alimentos.

¿Cómo reconocerlos?

El distintivo que certifica que un producto es ecológico es la llamada 'eurohoja'. Es obligatorio que lo lleven todos los alimentos ecológicos producidos en la Unión Europea. Puede ir acompañado del logotipo propio de cada Consejo de las diferentes autonomías para indicar su procedencia.

En ocasiones, el precio de los productos ecológicos es ligeramente superior a los convencionales, debido a que este modo de producción ecológico no permite acortar plazos o aumentar la cantidad producida que permiten otro tipo de prácticas debido a las normas que deben cumplir.

¿Dónde comprarlos?

Ya son más de 150 establecimientos colaboradores, es decir, que ponen a la venta algún producto ecológico. Además, existe una asociación de consumidores de productos ecológicos, Landare, que cuenta con más de 350 socios. La labor de control e inspección de los productos ecológicos en Navarra es muy importante. Según explica Sara Machín, directora técnica de CPAEN, se inspeccionan "el 100% de los productores", entre revisiones de renovación de la certificación, las aleatorias y las suplementarias, que se realizan cuando surge algún problema o duda.

Ya son más de 150 los establecimientos que en Navarra ponen a la venta algún producto ecológico



Los ciudadanos pueden solicitar en el juzgado el pago de deudas de hasta 2.000 euros sin necesidad de abogado

Una ley ha ampliado el capital exigible por el ciudadano sin necesidad de asistencia legal, que antes era de novecientos euros

Desde abril, los ciudadanos pueden solicitar el pago de deudas de hasta 2.000 euros en los tribunales, sin necesidad de que intervenga ningún abogado y procurador. La ley 4/2011 ha ampliado el límite de capital exigible en estos casos desde novecientos a dos mil euros. En principio, esta modificación ofrece más posibilidades al consumidor de exigir el pago de deudas sin gastos extras.

Impresos en los juzgados

Para facilitar estos trámites, los ciudadanos podrán formular su demanda cumplimentando unos impresos que debe haber en los tribunales correspondien-

tes. Si, tras la admisión del proceso monitorio y su comunicación al deudor, éste no presenta escrito de oposición en veinte días, el solicitante podrá solicitar por sí mismo la ejecución de la deuda -siempre que ésta la deuda no supere los 2.000 euros-.

Eso sí, si tras la realización de las correspondientes averiguaciones, en el juzgado no se da con el supuesto deudor o éste es localizado en otro partido judicial, el juez dará por terminado el proceso y hará constar esta circunstancia a la vez que reserva al acreedor el derecho de instar a un nuevo proceso en el juzgado competente. Por su parte, si la parte deman-

dada sí presenta escrito de oposición, se iniciará un juicio verbal y, si la deuda no supera los dos mil euros, para comparecer en él el consumidor no requerirá ni de abogado ni de procurador.

El juez puede rebajar la cantidad reclamada

Asimismo, si con la documentación aportada el juez estima que la cantidad reclamada debe ser inferior, le hará una propuesta de requerimiento de pago al solicitante, que deberá responder en diez días. De no hacerlo, se le tendrá por desistido.

En cualquier caso, se puede solicitar el inicio de un proceso monitorio para reclamar deudas de hasta 250.000 euros, tras la

ampliación hasta esta cantidad con la Ley 13/2009. Igualmente, se amplió de 3.000 a 6.000 euros, la cuantía máxima de las reclamaciones que pasarán a tramitarse vía juicio verbal.

Si, tras notificar el monitorio al supuesto deudor, éste no presenta escrito de oposición en el juzgado, se puede ejecutar la deuda

Un correo electrónico se hace pasar por Hacienda para conseguir los datos de los consumidores y estafarles

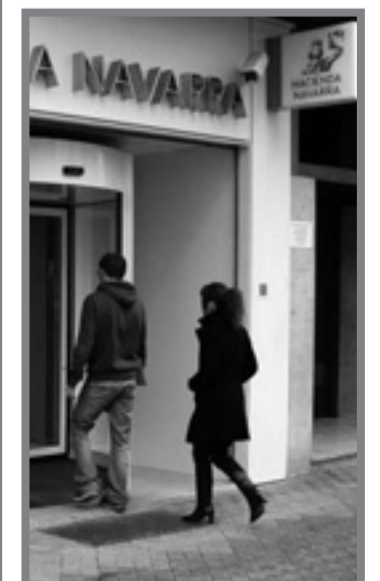
El gancho, en el que ya han caído varios consumidores, es la devolución proveniente de la Declaración de la Renta

Una estafa en internet trata de conseguir los datos bancarios de los consumidores simulando ser una página de Hacienda que pretende devolver el dinero proveniente de la Declaración de la Renta.

Son varias las personas que han acudido a la Asociación porque ya han sido víctimas de este fraude. En su momento, recibieron un mensaje electrónico en el que bajo un título relativo a la devolución de impuestos los delincuentes se hacen pasar por la Agencia Tributaria.

Si se abre el mensaje, se enlaza con una página en la que mediante un formulario solicitan al consumidor datos como el NIF, el número de tarjeta o el código PIN, supuestamente para poder ingresar en la cuenta el dinero correspondiente de la Declaración de la Renta. En realidad, se trata del gancho para conseguir los datos bancarios de los consumidores y poder estafarles.

Los consumidores deben ser muy precavidos y no dar bajo ningún concepto sus datos personales ni bancarios. Hay que tener en cuenta que ninguna entidad ni organismo oficial, y mucho menos la Agencia Tributaria, solicita los datos personales o bancarios a través del correo electrónico.



Los servicios de atención al cliente, una de las grandes deficiencias de las empresas

Casi la mitad de los ciudadanos, el 49%, se muestra insatisfecha con la atención ofrecida por las empresas

Los servicios de atención al cliente son uno de las grandes deficiencias de las empresas en su trato al consumidor. De hecho, según una encuesta realizada por Cíes para esta Asociación, casi la mitad de los ciudadanos -el 49%- no está satisfecha con el servicio de atención al cliente de su compañía telefónica.

La satisfacción ha caído diecisiete puntos en dos años

En lugar de mejorar, esta atención está deteriorándose, o al menos así lo piensan los ciudadanos, que cada vez tienen una opinión más desfavorable. La satisfacción por estos servicios ha disminuido nueve puntos respecto al año anterior y diecisiete respecto hace dos. Si se observa el grado de satisfacción entre los que han tenido algún problema concreto, la insatisfacción llega hasta el 68%.

Mayor exigencia e insatisfacción entre los más jóvenes

Parece que los jóvenes son más exigentes y la edad aparece como un factor a tener en cuenta, ya que conforme baja, aumenta la insatisfacción. Así, entre los menores de 29 años, los insatisfechos son el 62% y, de las personas entre 30 y 45 años, el 59%. Si se observa la población entre 46 y 65 años, el porcentaje de insatisfacción baja al 43% y los mayores de 65 años que no están satisfechos con la atención recibida representan el porcentaje más bajo, con un 31%.

Una ley pretende asegurar la gratuidad y la atención personalizada, limitar la espera a un minuto y obligar a responder a las reclamaciones en un mes

Precisamente, el Gobierno ha remitido recientemente al Congreso un anteproyecto de ley de servicios de atención al cliente que pretende establecer varias mejoras. Entre ellas, la gratuidad obligatoria de estos servicios, un tiempo límite de espera al teléfono que no pueda superar el minuto antes de ser atendido por el operador, prohibir los sistemas automáticos como método exclusivo o la obligación de responder

a la reclamación en el plazo máximo de un mes. Además, entre otros cambios, determina la obligación de que la factura incluya la información de contacto y que el servicio esté disponible todo el tiempo para el consumidor.

La mayor parte de empresas utilizan números de pago

En cuanto a la gratuidad, Irache ya ha criticado la ambigüedad de una normativa que permite a la mayor parte de empresas, tal y como ha podido comprobar la Asociación, utilizar un número telefónico de pago para la atención al cliente.

La satisfacción por estos servicios ha disminuido nueve puntos respecto al año anterior y diecisiete respecto hace dos

EN OPINIÓN DE IRACHE

SE DEBEN INCLUIR SANCIONES RIGUROSAS PARA OBLIGAR A LAS EMPRESAS A CUMPLIR LAS MEJORAS

Irache ya ha manifestado en reiteradas ocasiones la necesidad de una normativa que asegure unos adecuados niveles de atención al consumidor que, año tras año, da a conocer su insatisfacción en estos ámbitos. Es inaceptable que el consumidor no pueda acceder a una atención con una calidad mínima que le permita reclamar la vulneración de sus derechos o solucionar los problemas que puedan surgir.

En cualquier caso, es necesario que en la nueva normativa se establezcan rigurosos protocolos sancionadores para que las empresas se vean obligadas a cumplir lo que marca la ley. Si no, la legislación queda en papel mojado, tal y como se comprueba en numerosos casos recibidos en la Asociación.



Bezeroen arreta zerbitzuak, enpresen urritasun haundienetakoa

Bezeroen arreta zerbitzuak kontsumitzaileekiko tratuan enpresek dituzten urritasun haundienetako bat da. Izan ere, Cíes-ek elkarte honentzat egindako inkesta baten arabera, hiritarren erdia (%49a) ez dago pozik zerbitzu hauekin.

Hobetu ordez, arreta hau okerrera doa, hala uste dute hiritarrek behintzat, geroz eta iritzi txarrago bat dutelarik. Zerbitzu hauei buruzko betetasuna aurreko urtearekiko bederatzita puntu bat jaitsi da eta duela bi urterekin konparatuta 17 puntu. Arazo zehatzen bat izan dutenen artean poztasun eza %68koa da.

Dirudenez gazteak zorrotzago dira eta adina kontutan hartzeko faktore bat da: adina behegera doan heinean, poztasun eza gutxiago da. Horrela, 29 urte baino

gutxiago dituztenen artean %62a ez dago pozik eta 30 eta 45 urte arte dituztenekoen %59a.

Hain zuzen ere, gobernuak legebiltzarri lege aurreproiektu bat igorri dio duela gutxi bezeroen arreta zerbitzuetan hobekuntza ezberdinak ezartzeko. Hobekuntza hauen artean zerbitzu hauen derrigorrezko dohaintasuna, bezeroek telefono itxaro behar duen denbora minutu bateko muga izatea bezeroak operadorearen erantzuna jaso artean, sistema automatikoak metodo bakar bezala debekatzea eta erreklamazioak erantzuteko hilabete bateko gehienezko epea. Gainera, beste aldaketak tarte, fakturan derrigorrezko kontaktu informazioa azaldu beharra eta kontsumitzaileak zerbitzua edonoz kontaktatu ahala ezartzen ditu.

Nafarroako kontsumitzaileen hamarretatik batek arazoren bat dauka oporretan

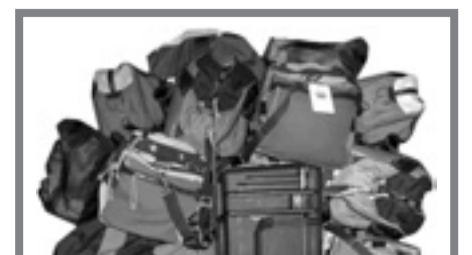
Nafarren hamarretatik batek opor garaian arazoren bat izan du edo erreklamazio bat egin du; honek 52000 hiritar esan nahi du, Iratxek agindutako inkesta baten arabera. Erreklamazio gehienak garraioari buruzkoak dira (%65a), hau aurreko epealdiari buruzko zortzi puntutako igoera delarik.

Igoera honetan aire-kontrolatzaileen lan gatazkak eragina izan zezakeen, nafar hiritar kopuru garrantzitsu batek hegaldia galdu bait zuen eta hauetatik 200 Iratxera etorri ziren. Hauxe gain, elkarte honetan jasotako arazorik sarrienak ekipaia galtzea, hegaldien atzerapena edo hegaldialdaketak galtzea izan dira.

Gainerako arazoen ondorio gutxiago dute. Horrela, hotelari buruzko erreklamazioak %15a dira, aurreko epealdiari

buruzko hiru puntutako igoera delarik. Orokorrean, eskeinitakoa eta hotel kategoriaen arteko ezegokitasuna, instalazioen garbiketa, kokapena edo hondartzarainoko urruntasuna eta eskeinitako zerbitzuetarekiko arazoak dira.

Bidai-agentziek sortutako arazoak %13a dira, aurreko urtean baino lau puntu gutxiago. Apartamentu eta bestelako kekek ere badaude, baino hauek gutxiago dira.



**Caminamos...
con la alegría de la mayoría, celos de algunos, envidia de pocos**
Oficinas propias y OMICS de Ayuntamientos encomendados a Irache

PAMPLONA.

Navas de Tolosa, 19, 1º Dcha.
Tel.: 948 17 70 00
Fax.: 948 17 79 99
Horario para el consumidor:
De lunes a viernes, ambos inclusive,
de 9,30 a 13,30 h. y de 16 a 18,30 h.
Atendida por Técnicos en Consumo, Abogados
y Lic. en Dirección y Admon. de Empresas.

ESTELLA.

Plaza Santiago, 43
Tel.: 948 54 66 66
Horario para el consumidor:
(provisional, se piensa ampliar)
Lunes de 16 a 19 h. Viernes de 10 a 13 h.
Atendida por Licenciado y Técnico en Consumo.
Hay asesoría jurídica.

TUDELA.

Díaz Bravo 1, Entreplanta
Tel.: 948 41 04 00
Horario para el consumidor: (provisional, se
piensa ampliar) Lunes y Jueves de 17 a 19 h.
Martes de 10 a 13 h.
Atendida por Licenciada en Derecho.
Hay asesoría jurídica.

ANSOÁIN (OMIC).

Horario para el consumidor:
Martes: 9,30 a 13,30 h.
Atendida por Licenciado en
Derecho.

BERRIOZAR (OMIC).

Kaleberri, 12.
Tel.: 948 30 11 04
Horario para el consumidor:
Lunes y jueves de 9,30 a 13,30 h.
Atendida por Licenciado en
Derecho.

BURLADA (OMIC).

Villa de Lanz s/n,
Tel.: 948 13 09 80
Horario para el consumidor:
Martes: 8 a 13,30 h.
Jueves: 8 a 14 h.
Viernes: 8 a 13 h.
Miércoles: Asesoría jurídica.
Atiende Subdirectora de Irache.

**NOAIN-VALLE DE ELORZ
(OMIC).**

c./ Real 62-A
Tel.: 948 34 81 11
Horario para el consumidor:
Martes: 9,30 a 13,30 h.
Atendida por Licenciado en
Derecho.

TAFALLA (OMIC).

Plaza de Navarra, 5
Tel.: 948 70 18 11
Horario para el consumidor:
Martes y Viernes : 9,30 a 13,30 h.
Atendida por Licenciado en
Derecho.

OFICINAS MUNICIPALES (OMICS).

ALLO, ALSASUA, ANDOSILLA, AOIZ, ARBIZU, ARGUEDAS, ARRÓNIZ, AZAGRA, AYEGUI, BARÁSOAIN, BAZTAN, BERBINZANA, BERRIOPLANO, BERRIOZAR, BERTIZARANA, BUÑUEL, BURLADA, CABANILLAS, CADREITA, CAPARROSO, CÁRCAR, CARCASTILLO, CÁSEDA, CASCANTE, CASTEJÓN, CENDEA DE GALAR, CENDEA DE OLZA, CINTRUÉNIGO, CORELLA, ETXARRI ARANATZ, EZCABARTE, FALCES, FITERO, FUNES, FUSTIÑANA, IRURTZUN, LAKUNTZA, LARRAGA, LEITZA, LEKUNBERRI, LERÍN, LODOSA, LOS ARCOS, MANCOMUNIDAD DE BORTZIRIAK, MANCOMUNIDAD DE MALERREKA, MARCILLA, MÉLIDA, MENDAVIA, MENDIGORRÍA, MILAGRO, MIRANDA DE ARGA, MURCHANTE, MURILLO EL CUENDE, MURILLO EL FRUTO, NOÁIN (VALLE DE ELORZ), OBANOS, OLAZAGUTÍA, ORKOIEN, PERALTA, PITILLAS, RIBAFORADA, SAN ADRIÁN, SANTACARA, SARTAGUDA, SESMA, TAFALLA, UTERGA, VALLE DE ARAKIL/ARAQUIL, VALLE DE EGÜÉS, VALTIERRA, VIANA, VILLAFRANCA.

Los horarios de atención a los consumidores son comunicados para cada población. Atendidas por Abogados, Licenciados y Técnicos en Consumo.

IRACHE EN RADIO Y TELEVISIÓN. Programas fijos

Radio Navarra AM/FM - COPE Pamplona. Martes, 13,00 h.
Onda Cero Estella. Jueves, 13,30 h.
Peralta Radio Navarra - COPE. Colaboración.
Leitza. Karrape Irratia. Miércoles 1º y 3º de cada mes.
Euskadi Irratia. 1º y 3º Lunes.
Euskal Herria Irratia. Colaboración.
Baztan. Xorroxin Irratia, Jueves, 2º y 4º de cada mes.
Ribaforada. TV local. Una vez al mes.

Beleixe Irratia (Alsasua). Colaboración.
Esan Erran Irratia (Ultzama).
Irati Irratia (Aezkoa). Colaboración.
Xaloe Telebista. Cada 15 días.
Onda Vasca, Lunes, 11,30 h.
Aralar Irratia. Colaboración.
Onda Cero Tudela. Miércoles, 12,30 h.
Ser Tudela, Martes, 12,00 h.

Popular TV, Viernes, 22 h. Cada dos semanas.
Ttipi Ttapa Aldizkaria. Colaboración.
Peralta Televisión. Colaboración.
Mendixut Aldizkaria. Colaboración.
Guaixe Aldizkaria. Colaboración.
Ttipi Ttapa Telebista. Colaboración.
Punto Radio Tudela, Miércoles, 12,00 h.
Ser Tafalla. Lunes, 12,45 h.
Onda Ribera. Miércoles, 12,30 h.



Si quiere una organización más libre, independiente y eficaz

Asóciese a la Organización de Consumidores de Navarra "IRACHE"

Independiente de los poderes políticos y económicos.

Cuota por socio: Ingreso por familia 66,50 euros y por años sucesivos, 30,50 euros

BOLETÍN DE DOMICILIACIÓN

D./Dña. _____

Domicilio _____

BANCO o CAJA _____ Sucursal _____

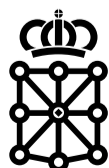
Nº Cta. o Libreta _____

(indique todos los números, 20 dígitos)

Les ruego que hasta nuevo aviso adeuden los recibos presentados por la ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES DE NAVARRA "IRACHE" en la cuenta indicada,

_____ a _____ de _____ de 201 _____

PATROCINAN



**Gobierno
de Navarra**

**+ un proyecto +
elegido por
clientes de can**