

La voz de Irache

ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES DE NAVARRA IRACHE

Navas de Tolosa, 19 - 1º dcha. • Tfno.: 948 17 70 00 • www.consumidoresirache.com

Año 2013 • Nº 124

INTERNET, UNA BUENA HERRAMIENTA CON SUS PROBLEMAS

Las tarjetas de prepago o el comercio electrónico seguro limita los riesgos en las compras. (pág. 7)



A LOS JÓVENES

Irache informa sobre temas de interés para los consumidores más jóvenes, como seguros que suponen ahorro en caso de caer en el paro, el alquiler de vivienda o formas de gastar menos al volante. (págs. 12, 13, 14 y 15)

CLÁUSULA SUELO, A LOS TRIBUNALES

Irache anima a que los ciudadanos que tengan incluida la cláusula suelo en su préstamo hipotecario no lo acepten y reclamen su supresión. La aplicación de este límite ha podido suponer pérdidas de miles de euros para numerosos consumidores navarros, que no se han podido beneficiar de la caída del valor del Euribor en el pago de su cuota hipotecaria.

En muchos casos, los consumidores no fueron informados de forma clara de esta cláusula, que se aplicó de forma habitual por parte de algunas entidades. De hecho, no son pocos los ciudadanos que sólo se han dado cuenta de que tienen suelo hipotecario cuando han revisado sus cuen-

tas bancarias, algo que puede afectar a unos ocho mil navarros.

Por el momento, en Irache se han recibido unas 850 consultas de clientes de media docena de entidades bancarias. En 120 de estos casos se ha conseguido llegar a una solución negociando directamente con el banco. Sin embargo, hay otros casos en los que el banco está mostrando una actitud pasiva y perjudicial para el consumidor, por lo que la Asociación ha acudido a los tribunales para defender los derechos de sus asociados. Ya hay noventa demandas presentadas pero se espera que para finales de año ya superen las trescientas. (pág. 9)

NO ES LO QUE PARECÍA

Cada vez son más frecuentes los problemas descubiertos tras comprar un coche de segunda mano

3

SIN PAGAR POR CAMBIAR

Los consumidores no tienen por qué pagar una fianza cuando quieren cambiar de compañía telefónica

4

DE UNA PÓLIZA A OTRA

La necesidad de reducir el gasto está llevando a los ciudadanos a cambiar de seguro y buscar otro más económico

10

FÁRMACOS 'ON-LINE'

Comprar medicamentos en la red supone, en la mayor parte de los casos, un riesgo para la salud

11

Editorial

Manuel Arizcun Biurrun,
Presidente de Irache



Asociaciones de Consumidores

Las Asociaciones de Consumidores nacieron en España poco antes de la llegada de la democracia. No obstante su origen se suele vincular a la crisis del aceite de colza: la intoxicación de más de 20.000 personas debido a la venta de un aceite que no era apto para el consumo propició la necesidad de organizaciones que defendieran a los consumidores ante el abuso de las grandes empresas que empezaban a surgir y miraban más por sus intereses y beneficios que por los de los ciudadanos.

Las organizaciones de consumidores ya contaban entonces con el apoyo de la Constitución, que en su artículo 51 obliga a las administraciones a fomentarlas y apoyarlas, así como a consultarles en los temas que afectan a los consumidores. El papel de las asociaciones quedó confirmado por la Ley General para la Defensa de los Consumidores, y por las distintas leyes que en materia de consumo se han ido aprobando posteriormente, y que a veces de una forma más beneficiosa y otras menos benévola, tratan sobre los derechos y deberes de los consumidores.

Han pasado más de 30 años desde entonces, pero los problemas de los consumidores continúan, en su mayor parte causados por operadoras de telecomunicaciones, comercializadoras de energía, y entidades financieras y de seguros.

En este marco, las Administraciones tienen la obligación de seguir apoyando a las asociaciones de consumidores; dejar campar a tanta empresa sin escrúpulos, permitiendo que sus beneficios se incrementen también a costa del consumidor, no parece la forma más útil ni eficiente de salir de la crisis.

Las Administraciones deben impulsar el crecimiento económico, apoyar a que se genere empleo, a que los buenos empresarios inviertan su dinero y creen puestos de trabajo. Pero también deben mirar por los más desprotegidos, por las organizaciones que les defienden y se preocupan por ellos. No es justo que unos reciban apoyos para salir de la crisis a costa de los más necesitados.

Sin embargo, la realidad es que una vez más se recortan las ayudas a las asociaciones de consumidores en Navarra, quedando prácticamente sin apoyos. En el resto de España no sucede esto. Y mientras tanto algunas organizaciones que defienden los intereses de empresas con ánimo de lucro siguen recibiendo ingentes cantidades de dinero. Olvidarse de los ciudadanos y pensar sólo en la actividad económica es un error.

Opinión

xaviercherrez@gmail.com
Arquitecto,
Miembro de la Junta y
Colaborador de Irache



Cal y juventud

La proliferación de nuevas ofertas de productos en el campo de la construcción es apabullante, inabarcable, increíble...

La ciencia avanza...aunque inevitablemente siempre queda la duda sobre la veracidad de los informes técnicos que apoyan a las novedades de la industria aplicada a cualquier rama de la ciencia.

Concretamente en la construcción sucede con frecuencia que se presenta como nuevo lo que ya existe, con ligeras modificaciones. Se nos presentan como novedosos productos que no lo son, productos que llevan acompañando a la humanidad desde el albor de las primeras civilizaciones.

No pretendo decir que todo sea falso, es más complicado: se realizan inversiones importantes en publicidad como parte necesaria del gran esfuerzo que supone implantar una nueva marca o producto, o para cambiar los modos constructivos que acostumbra el sector. Y el lenguaje publicitario no puede andar con sutilezas, en su necesidad de impactar en la sobreabundancia de información que nos rodea.

La precisión es propia del mundo científico, pero actúa en otro plano, con otros objetivos, en lo que respecta a la ciencia de comunicación de masas.

Es por ello que a veces se nos presenta como nuevo algo que no lo es.

Pero que introduce una mejora en su proceso de fabricación industrial, lo cual no renueva ni su ser ni sus características...pero sí su impacto en el medio ambiente o sobre quienes los manipulan.

Hoy, se nos presentan como nuevo un material presentándolo de esta manera:

- Es un material formado íntegramente por componentes naturales.
- Es transpirable.
- Eco-compatible, permite respirar al edificio al favorecer el intercambio rápido y continuo por evaporación hacia el exterior.
- Mejora la calidad del aire en interiores para limitar las patologías derivadas del Síndrome del Edificio Enfermo.
- Son revestimientos que proporcionan un pulmón higrométrico que mejora la habitabilidad de los ambientes interiores y garantiza a los que allí viven un estado de completo bienestar psíquico y físico.
- Calidad de vida.

Vamos, ¡la bomba! No obstante. A pesar de lo falaz que puede parecer el lenguaje publicitario, LA CAL, aplicada como revestimiento continuo en fachadas responde a todas las características descritas en el párrafo anterior. Y es más, su resistencia mecánica aumenta con el tiempo y es impermeable al agua. Ahora bien, novedad ninguna. Es la misma cal de los abuelos que ahora usan sus nietos...

Opinión

Iván Remírez,
Perito colaborador de Irache



¡Utilice sus derechos!

Los ciudadanos estamos acostumbrados a que ante la ocurrencia de un siniestro habitualmente intervenga un Perito de Seguros a requerimiento de la entidad aseguradora. El perito se presenta al asegurado o al perjudicado por un siniestro, y tras la realización de sus tareas de evaluación del siniestro y estudio de las coberturas de la póliza, realiza, en nombre de la compañía, la propuesta del importe líquido de la indemnización, o incluso rechaza el siniestro al entender que no tiene cobertura.

En la mayoría de los casos esto se produce con el acuerdo del asegurado o del perjudicado, expreso o tácito, y en muchos casos esta actitud no hace sino ocultar el desconocimiento que el asegurado o el perjudicado tienen del procedimiento pericial y de los derechos que la Ley de Contrato de Seguro les reconoce. En ocasiones los afectados, asegurado o perjudicado, desconfían de la indemnización o creen que no reciben una indemnización justa por el siniestro ocurrido, y aun no estando de acuerdo se conforman con lo dictaminado por el perito representante de la entidad aseguradora porque desconocen cómo puede defender sus intereses.

En la legislación española el Contrato de Seguro está regulado por la Ley 50/80 que dictamina cuales son los deberes y derechos de las partes intervinientes en un contrato de seguro, fundamentalmente asegurador y asegurado o tomador del seguro.

La Ley 50/80 de Contrato de Seguro no sólo recoge los derechos de cada una de las partes, sino que además implementa los mecanismos para garantizar la defensa de los legítimos intereses económicos de las partes: asegurador y asegurado.

Uno de los más destacados mecanismos para garantizar esos derechos es el procedimiento pericial recogido en el artículo 38 de dicha Ley.

En el devenir cotidiano del seguro en España, se da la paradoja de que el asegurador, que es quien mejor conoce la Ley y las condiciones de la póliza, ante la ocurrencia de un siniestro, defiende sus intereses a través de un profesional, con la intervención de un Perito de Seguros. En cambio el asegurado, que en la mayoría de los casos desconoce la Ley y la técnica aseguradora y que se ha firmado a un contrato (póliza de seguros) en cuya redacción no ha intervenido, acepta la propuesta del asegurador como algo inevitable porque desconoce las posibilidades que la Ley le ofrece.

¿Qué puede hacerse por tanto cuando un asegurado no se encuentra de acuerdo con la intervención y propuesta de indemnización realizada por un perito de seguros? La respuesta es sencilla: nombrar su propio perito.

Ante tal situación el asegurado es libre de nombrar un Perito de Seguros que le represente, que puede y sabe hablar el mismo idioma que el perito de la entidad aseguradora, en términos de Seguro.

El 14% de los que compran un coche de segunda mano tiene problemas con él

Irache recomienda someter el vehículo, antes de adquirirlo, a una revisión por parte de un profesional independiente para conocer su estado

El 14% de los navarros que compran un coche de segunda mano tiene problemas con él. En este sentido, Irache recomienda que, antes de adquirir un vehículo usado, se le realice una revisión independiente para comprobar su estado.

Con la crisis, el coche usado resulta más asequible

Con la crisis económica, la venta de coches de segunda mano se ha incrementado. Hasta agosto, las ventas en Navarra aumentaron un 1,5%, hasta los 17.021 vehículos, que en España sumaron 1.043.439 vehículos, lo que significa que por cada coche nuevo que se compra se adquieren dos de segunda mano. Adquirir un coche ya usado es una alternativa para poder utilizar un vehículo a un coste más accesible, más aun cuando la situación económica de muchos consumidores es más apretada.

Más casos por problemas descubiertos tras la compra

Sin embargo, antes de comprar el coche es muy conveniente verificar con un técnico el estado del vehículo. En estos últimos años ha aumentado considerablemente el número de personas que ha acudido a Irache porque, tras haber adquirido un vehículo de segunda mano, han surgido problemas de los que no había sido informado.

Algunos problemas

- **Motor**, correa de distribución. Fallos en el motor o ventas en los que el comprador descubre que tiene que cambiarle la correa de distribución del coche por los kilómetros recorridos, una reparación que puede suponer un coste de seiscientos euros y que no fue mencionada por el vendedor.

- **Ruedas**. Otras veces el conductor nota que el coche adquirido no mantiene la estabilidad necesaria y, al comprobar el estado de los neumáticos, descubre que tiene que cambiar las ruedas, lo que puede suponer un pago de cuatrocientos euros. El vendedor no se hace cargo porque dice que es algo propio del uso del vehículo.

- **Accesorios**. Otros problemas que surgen tienen que ver con accesorios del coche como la radio, mal funcionamiento de los elevalunas, cualquier otro dispositivo electrónico o el aire acondicionado, que se descubre que está dañado al llegar el verano. Son situaciones en las que el comprador rara vez repara a la hora de comprar el coche pero que finalmente suponen un gasto añadido con el que no se contaba.

- **Cuentakilómetros**. Una de las estafas más habituales en estas ventas es trucar el cuentakilómetros para que parezca que el coche está menos desgastado y aumente su valor. Ya ha habido sentencias, también en Navarra, que han condenado a algún concesionario por esta cuestión.

REVISIÓN POR PARTE DE UN PROFESIONAL

Los compradores se dan cuenta de los problemas del coche adquirido en distintos momentos: a veces a los pocos kilómetros de conducir el vehículo, en otros casos el problema surge a los meses o, en otras ocasiones, al tratar de superar la ITV son los técnicos los que le informan de un fallo que desconocía.

No resulta sencillo hacer que el vendedor responda por el desperfecto, ya que puede afirmar que el daño se ha producido con posterioridad a la venta. Precisamente por ello es recomendable que antes de comprar se encargue una revisión exhaustiva a un profesional independiente -habrá que acordar quién se hace cargo de pagar esta revisión-, que refleje el estado real del vehículo. Esta es la única forma de asegurarse que el coche está en las condiciones ofrecidas por el vendedor.

No siempre resulta sencillo que el vendedor responda por el desperfecto, ya que puede afirmar que el daño se ha producido con posterioridad a la venta



La garantía cambia si el vendedor es un concesionario o un particular

Según la legislación, si la venta se ha realizado en un establecimiento, la garantía es de dos años, aunque las partes pueden reducirla a un año, una práctica habitual. Eso sí, a partir del sexto mes será el consumidor el que tenga que demostrar que la avería se debía a un defecto del vehículo en el momento de la venta.

Entre particulares, en las ventas realizadas en Navarra, el comprador dispone de un plazo de seis meses para deshacer la compra y un año para reclamar una rebaja en el precio del vehículo. Hay que tener en cuenta que no es sencillo demostrar la existencia de un vicio oculto, puesto que debe ser un desperfecto que ya existía en el momento de la transacción y que no estuviera a la vista del comprador, por lo que habitualmente, para demostrarlo, hay que solicitar un informe pericial. Por ello, cuanto más tiempo pasa tras la adquisición es más difícil para el comprador hacer valer sus derechos.

OTRAS RECOMENDACIONES:

- No se deje impresionar por el aspecto del coche, una carrocería perfecta no asegura el estado del interior
- Compruebe que el coche ha pasado la ITV o el impuesto municipal circulación, para no tener que pagarlo nada más comprar el vehículo.
- Solicite que le pasen por escrito la garantía comercial de la venta, cuanto más amplia mejor.
- Asegúrese que el coche está libre de cargas, es decir, que no tiene multas pendientes de pago, o, peor aún, que hay una orden de embargo sobre él

MODELOS DE COCHE MÁS VENDIDOS EN PRIMER SEMESTRE DE 2013

MODELO	Unidades vendidas en lo que va de 2013
Seat Ibiza	13.693
Opel Corsa	13.352
Renault Megane (+Scenic)	12.943
Citroën C4 (+Picasso)	12.743
Volkswagen Polo	11.612
Seat León	11.373
Nissan Qashqai	11.243
Renault Clio	10.759
Peugeot 208	10.396
Volkswagen Golf	10.188

MARCAS MÁS VENDIDAS EN PRIMER SEMESTRE DE 2013

MARCA	Unidades vendidas en 2013
Seat	35.034
Volkswagen	33.480
Opel	31.737
Peugeot	30.834
Renault	27.300
Ford	25.366
Citroën	25.038
Audi	20.893
Nissan	18.566
Toyota	17.402

En concesionarios, la garantía de la compra se puede reducir de dos a un año, plazo que hay entre particulares para reclamar una rebaja

Irache advierte que no se puede imponer una fianza al consumidor cuando solicita una portabilidad telefónica

Se han recibido numerosas consultas de personas que habían tenido que pagar hasta 50 euros como señal por solicitar el cambio de compañía

Irache advierte a los ciudadanos que no tienen por qué pagar fianza cuando solicitan el cambio de compañía telefónica en un establecimiento. Numerosas personas han acudido en los últimos meses a la Asociación porque se les había hecho adelantar importes de hasta cincuenta euros en concepto de fianza al solicitar la portabilidad de su número.

Ante la duda, la mayor parte paga la fianza

Numerosos asociados se han quejado porque el establecimiento en el que solicitaron la portabilidad de su número móvil les obligó a pagar fianzas de veinte a cincuenta euros para realizar el cambio de compañía, una cantidad que el usuario perdería si finalmente cancelase la operación. También se han recibido casos en los que el consumidor

asegura que la propia operadora le ha cobrado hasta 50 euros en la cuenta bancaria facilitada cuando finalmente ha cancelado la portabilidad. Ante la duda, la mayor parte de los consumidores optan por pagar la señal.

La CMT señala que el usuario no debe soportar el gasto

Sin embargo, la CMT determinó en una consulta que *"en ningún caso se podrá cobrar al usuario algún tipo de gasto incurrido por el operador como consecuencia de una solicitud de cambio de operador con la conservación de la numeración" ni "fijar garantías o anticipos previos a la prestación del servicio que garanticen un eventual resarcimiento del operador para el caso de que se ejercite el derecho de desistimiento del contrato o cancelación de la solicitud de portabilidad numérica"*.



Liberar el móvil debe ser gratuito si se cumple la permanencia

Una vez cumplida la permanencia, el consumidor puede solicitar que se libere el móvil de forma gratuita. A pesar de ello, son continuas las dudas recibidas acerca de esta cuestión en Irache.

No es extraño que, cuando una persona quiera cambiar de compañía telefónica tenga que liberar el móvil que le vendió otra operadora para poder utilizarlo con la nueva. Algunas empresas están exigiendo pagos de quince euros por esta operación.

Sin embargo, en una consulta realizada al Instituto Nacional de Consumo éste ha respondido que, en el supuesto de que el plazo de permanencia con la primera compañía haya concluido o el cliente haya abonado la penalización correspondiente, el operador "no puede negarse a liberar el terminal, cobrar al usuario por facilitarle el código de desbloqueo o dilatar en el tiempo su entrega".

Asimismo, afirma que el operador no puede negarse a liberar el terminal, aun cuando el consumidor esté dentro del periodo de permanencia, siempre que siga estando al corriente de los pagos del contrato.

CABLES POR LA CASA

La instalación de cableado telefónico puede suponer un coste si hay que manipularlo o moverlo posteriormente por reformas en el edificio

Antes de dar el consentimiento para que compañías telefónicas instalen cableado en su edificio, conviene valorar las consecuencias ya que, probablemente, la infraestructura instalada encarecerá cualquier reforma posterior que afecte a la fachada o al edificio y la comunidad estará obligada a soportar el sobrecoste. Por ello, Irache recomienda incluir en el permiso para la instalación una cláusula por la que la compañía se comprometa a costear futuras modificaciones del cableado.

Solicita autorización del presidente de la comunidad

Esta Asociación ha recibido en los últimos meses varias consultas por parte de vecinos porque el presidente de su comunidad ha recibido visitas o cartas de alguna compañía telefónica. En ellas, se le ha explicado que su empresa quiere instalar el cableado y la infraestructura necesaria para ofrecer servicios a través de fibra óptica. El operador, según indica el escrito,



se hace responsable de este trabajo, de sus costes o de los posibles daños que puedan surgir en la instalación.

Necesidad de mover el cableado en futuras obras

Sin embargo, es la Junta de propietarios la competente para autorizar la instalación -el presidente la representa pero no decide por ella-. Además, los vecinos deben saber que, una vez colocado el cableado, es posible que en un futuro

tengan que soportar su mantenimiento o modificación. Al menos, así ha sucedido en comunidades y viviendas unifamiliares, cuando se han visto obligadas a realizar obras de rehabilitación y han tenido que hacerse cargo igualmente de mover el cableado instalado por la compañía telefónica años atrás, pese a que el Real Decreto 346/2011 indica que son los operadores los "obligados a sufragar todos los gastos que originen tanto la instalación y el mantenimiento

de los equipos, como la operación de éstos y su retirada".

Por ello, desde Irache se recomienda que, antes de permitir la instalación, la comunidad de vecinos valore su conveniencia y se negocie con la empresa la inclusión de una cláusula por la que ésta se comprometa por escrito a soportar los futuros trabajos que conlleve esta instalación, por obras en el edificio u otras circunstancias.

Es recomendable incluir en la autorización una cláusula por la que la compañía se comprometa a costear futuras modificaciones

Irache organiza cursos y charlas sobre cómo ahorrar y acerca de las prácticas engañosas a las que están expuestos los consumidores

Varios asesores jurídicos acuden a varias localidades para concienciar a sus vecinos sobre su capacidad para gestionar su propio gasto

Varios técnicos de Irache han acudido durante el 2013 a diversas localidades navarras para impartir cursos y charlas informativas que asesoren a los ciudadanos sobre fórmulas para poder disminuir los gastos en estos tiempos de dificultades económicas para muchas familias.

Asimismo, también se están dando a conocer las prácticas engañosas de algunas empresas o perso-

nas para conseguir dinero de los consumidores, unas prácticas que han aumentado con la llegada de la crisis.

Concretamente se ha acudido a Bortziriak, Noáin, Castejón, Aoiz, Murillo el Fruto, Murillo el Cuende, Santacara, Carcastillo, Cintruénigo, Los Arcos, Ayegui, Lerín, Milagro, Viana, Obanos y Berriozar.

Menos gasto en la cuota hipotecaria

Entre los temas que se han tratado están las condiciones de la hipoteca o productos vinculados a ella que pueden suponer un pago extra en la cuota a pagar, fórmulas de ahorro en la cesta de la compra y opciones para disminuir el gasto doméstico. Junto a fórmulas de ahorro también se va a tratar de dar a conocer prácticas engañosas por parte de empresas o personas en el mercado de la luz, el gas o la telefonía, por ejemplo.



Viana, 8 de noviembre.



Castejón, 28 de octubre.



Noain, 13 de noviembre.



Lerín, 20 de noviembre.



Milagro, 6 de noviembre.



Murillo el Fruto, 25 de noviembre.

Cursos de consumo responsable en colegios navarros

Dos técnicos de la Asociación tratan de fomentar una actitud crítica y responsable entre alumnos de tercero a sexto de primaria

Irache está impartiendo cursos de consumo responsable en colegios de varias localidades navarras. Las sesiones, que se han celebrado en 26 clases con la participación de 500 alumnos desde tercero a sexto de primaria, están siendo organizadas por dos técnicos de la Asociación. Entre los meses de octubre y diciembre dos trabajadores de Irache están

recorriendo centros escolares de localidades navarras, como Orkoien, Arróniz o Sesma, entre otras, para impartir cursos de consumo responsable entre los más pequeños. Se ha tratado de llegar a localidades con menos población, que tienen más dificultades para acceder de forma habitual a formación de este tipo.

Talleres participativos

A través de exposiciones, productos audiovisuales y talleres participativos se está trabajando con los alumnos el concepto de consumo responsable y comercio justo. Con esta iniciativa se pretende formar a los más pequeños y comenzar a concienciarles sobre la res-

ponsabilidad que tiene cada persona en su forma de consumir.

A partir de la experiencia cotidiana, se trata de llegar a conceptos más amplios como el origen o los costes económicos, laborales o medioambientales que hay detrás de un producto que está en un escaparate.



Un error del banco al hacer una subrogación le hace pagar 2.500 euros de más

A. había firmado en su día un préstamo hipotecario por 233.000 euros, que tres años después lo había ampliado hasta 299.000 euros. Como tenía dificultades económicas para pagar las cuotas, decidió buscar algún banco que le ofreciese unas mejores condiciones. Finalmente encontró la oferta de otra entidad. Cuando se comunicó la aceptación de esta subrogación por parte de la clienta, el banco informó sobre lo que quedaba por amortizar del préstamo pero lo hizo erróneamente porque comunicó que la deuda era mayor que la real. Esto hizo que finalmente la subrogación no se pudiese llevar a cabo de forma correcta hasta 95 días después, tiempo en el que el consumidor tuvo que pagar la hipoteca en las condiciones anteriores. Por ello, desde Irache se exigió que se devolviese al afectado la diferencia de capital que se hubiese ahorrado de haber efectuado la subrogación desde el primer día, una cantidad que el primer banco devolvió y que ascendía a 2.538 euros.



No devuelve el dinero hasta revender el mueble defectuoso

M. compró un mueble para el salón de su casa por 250 euros. Cuando llegó a su casa días después, el mueble no era de madera, tal y como estaba expuesto en el comercio, tenía las patas y la parte inferior picadas y había varias zonas del mueble mal lijadas y que presentaban irregularidades y asperezas. La consumidora, sorprendida ante el mueble recibido, lo devolvió al establecimiento creyendo que se trataba de un error.

Al llamar al comercio para comunicar que había enviado el mueble de vuelta, el vendedor le respondió que la devolución no estaba justificada por lo que hasta que no vendiera el mueble nuevamente a otro comprador no le iba a devolver el dinero pagado. Sin poder creer lo que había oído, la afectada acudió a Irache, desde donde se reclamó la devolución de los 250 euros, dado que el mueble recibido no se correspondía, en absoluto, con el que había adquirido la clienta según constaba en la factura. Finalmente, el pago fue efectuado por el establecimiento a los pocos días.



Mónica tuvo que pedir en dos ocasiones a su anterior empresa un certificado sobre la duración de su contrato

“Si no te mueves e insistes, no cobras el dinero”

Mónica tuvo que acudir a un técnico de Irache para recibir los 4.800 euros que le correspondían por un seguro de desempleo

Mónica compró un piso hace tres años. Cuando el banco le ofreció el préstamo, le habló de un seguro “opcional” por si se quedaba en paro. En la firma de las escrituras le informaron de que en la hipoteca estaba ya incluido el seguro. “Me dieron a entender que iba en el mismo saco que la hipoteca, que no podía decir que no y yo no le di importancia”, comenta.

Tiempo después, fue despedida de la empresa en la que llevaba trabajando más de cuatro años. Unos meses más tarde una vecina le aconsejó que preguntase por el seguro suscrito, ya que ella también lo había contratado y, tras hacerlo, envió la documentación. A los quince días sonó el teléfono: “Me llamó un agente de la compañía y con una actitud súper borde me dijo que, por una suspensión de empleo y sueldo de dos días, no iba a cobrar, que me olvidase del dinero, que les podía denunciar pero que no iba a ganar, que no iba a recibir nada. Me quedé alucinada”.

Fue a la fábrica y pidió un certificado de la duración de su contrato laboral y a través del banco trató de contactar con la aseguradora pero, según le decían, ésta no contestaba. Su madre le aconsejó acudir a la OMIC gestionada por Irache en Alsasua. Allí, un técnico de la Asociación atendió a Mónica y se encargó del tema. No fue sencillo, ya que desde la aseguradora pidieron nuevamente todo tipo de documentación y pusieron pegas a la duración del contrato laboral concluido; “yo flipaba”, comenta Mónica, al recordar que tuvo que pedir un nuevo certificado a la empresa.

“Me dijeron que no iba a cobrar, que no iba a recibir nada, que les denunciase si quería. Me quedé alucinada”

Tras varias gestiones para demostrar que Mónica cumplía los requisitos exigidos en la póliza, la aseguradora accedió y la afectada ya ha ingresado los 4.800 euros que marcaba la cobertura. “Está claro que si no te mueves e insistes no cobras el dinero. Yo no pensaba que fuese así pero está claro que tienes que mantenerte firme para conseguir lo que es tuyo. La actitud y las pegas que han puesto para pagarme me han parecido una pasada”, opina.

Arreglar el baño se encarece tres mil euros

J. sufrió una fuga de agua en su casa que afectó a varias partes del inmueble, pero el baño fue lo más dañado. Dio parte a su seguro de hogar, que le ofreció 792 euros para la reparación de los daños. Como le parecía poco dinero, se asesoró y encargó un informe pericial a una empresa de reformas, que calculó el coste en 1.815 euros.

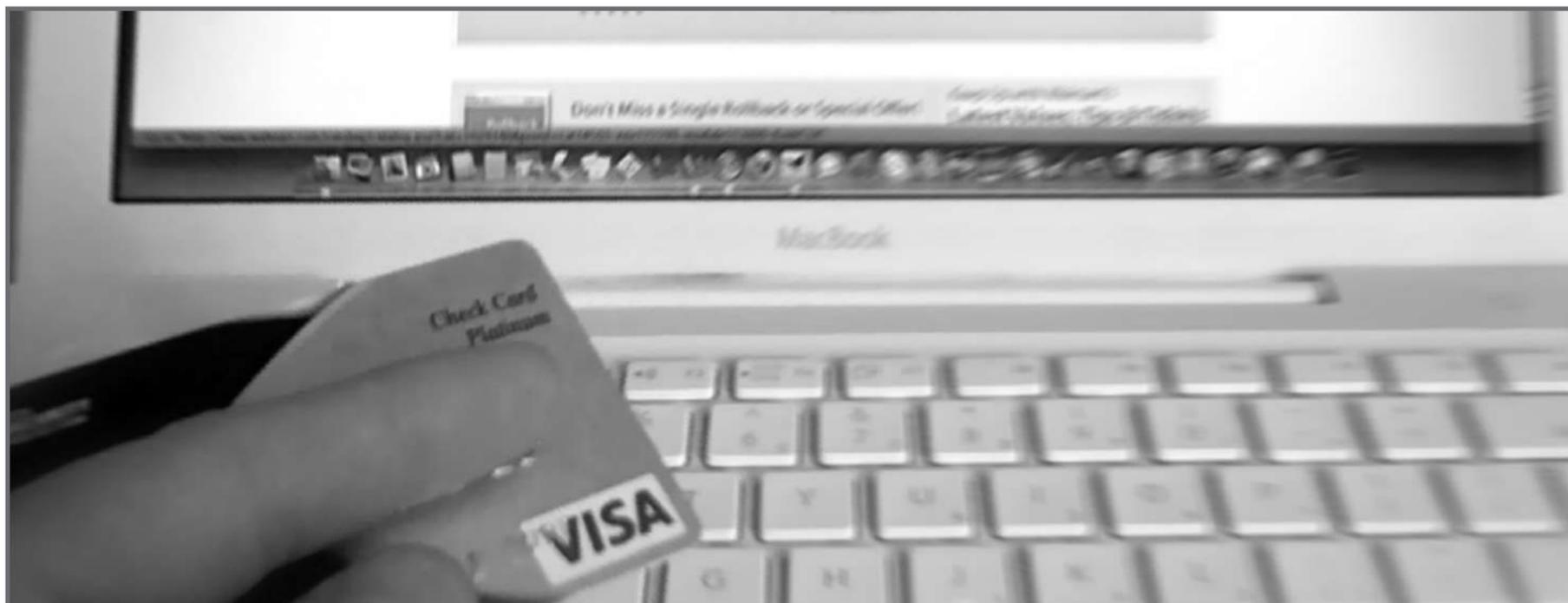
El afectado trasladó este último informe a la compañía aseguradora. Pasaron más de cuatro meses sin obtener respuesta. Cuando ésta contestó que aceptaba la propuesta, el tiempo transcurrido había hecho que las humedades se extendiesen y el estado del baño se había deteriorado notablemente, hasta el punto que una empresa externa calculó los daños en 5.568 euros. Tras ello, la compañía ofreció 3.776 euros, que no fue aceptado por el asociado hasta que, finalmente, el seguro accedió a pagar todo el capital reclamado.



Incluye una cláusula con la que ahorra más de cuatro mil euros

L., al encontrarse en paro, quiso mejorar su inglés y firmó en agosto un contrato con una academia de idiomas por 5.200 euros. Sin embargo, el consumidor había realizado unas entrevistas de trabajo y sus circunstancias laborales podían cambiar en diciembre. Por ello, pactó incluir una cláusula en el contrato de formación que permitía anular el acuerdo si antes de enero no había acudido a dos clases en la academia.

Efectivamente, consiguió un nuevo empleo y en enero, cuando había pagado ochocientos euros, reclamó la cancelación del contrato pero en la academia se negaron en rotundo ya que no se trataba de una condición habitual recogida en sus contratos y pensaron que no existía tal añadido. El afectado acudió a Irache, desde donde se efectuó la reclamación y se aportó una copia del contrato puesto que el asociado sólo estaba ejecutando una cláusula plasmada en él y acordada por las partes. Ante esta evidencia, la academia dio por anulado el contrato y el afectado se ahorró más de cuatro mil euros que tendría que haber pagado si hubiese tenido que cumplir el contrato íntegramente.



Casi la mitad de los navarros compra por internet

Si bien la confianza en la red como medio de compra ha bajado en el último año, al 60% de los jóvenes le resulta un instrumento fiable

El 46% de los navarros han comprado algo a través de internet en el último año, según señala una encuesta encargada por Irache. Este dato supone un incremento de un 7% en el último año de las personas que adquieren artículos a través de la red.

Sobre las personas que utilizan internet, ya sea de forma habitual u ocasionalmente, el porcentaje de los que han utilizado este medio para comprar es del 52%.

Curiosamente, aunque cada vez se compra más por internet, disminuye la confianza que los ciudadanos tienen en este medio para adquirir productos.

Así, el 36% confía mucho o bastante en internet para comprar, cuando el año pasado este porcentaje era del 40%.

A menos años, más confianza

Por edades, parece que hay relación entre la edad y la confianza en internet para comprar: cuanto más jóvenes son, más confían en la red. El 60% de los menores de treinta años confía mucho o bastante, un porcentaje que baja al 35% entre 30 y 45 años, a un 17% en los de entre 46 y 65 años y a un 7% en los mayores de 65 años.

En la misma línea, los datos muestran que un 72% de los más jóvenes han comprado algo en el último año mientras

que un 70% de los mayores de 65 años no lo han hecho.

Posibles problemas

El usuario no puede examinar el producto físicamente. Conviene que la descripción del objeto sea lo más detallada posible o incluso pactar el pago sólo no pagar hasta tenerlo en nuestras manos.

No puede contactar con la empresa ante cualquier problema.

En ocasiones, hay dificultades para dar con la dirección postal y dirigirse a ella por escrito.

Empresas en el extranjero. Esto puede dificultar la comunicación, la realización de las reclamaciones o el marco legal al que atenerse.

Empresas irregulares, estafas entre particulares. Una vez que el consumidor ha pagado, el vendedor desaparece y el producto nunca llega.

Inseguridad en la forma de pago. Si bien existen métodos como tarjetas de prepago o comercio electrónico seguro que limita los riesgos. Asesórese.

¿CATORCE DÍAS PARA DESISTIR?

El Gobierno ha presentado un proyecto de modificación de la ley sobre consumidores y usuarios. Los principales cambios afectarán a las compras por internet, donde se propone ampliar el derecho de desistimiento de siete a catorce días y se incide en la obligatoriedad de informar sobre todos los gastos de la transacción. En cualquier caso, habrá que esperar a la aprobación definitiva de esta modificación.

Lo que más se compra

Ropa o equipamiento deportivo	43%
Billetes de transporte.....	35%
Material informático o electrónico	19%
Libros y discos.....	16%
Entradas para espectáculos	15%
Alimentación	5%
Productos financieros	1%

ENGAÑOS EN LA RED

• Estudio alimenticio.

Una persona que tenía problemas de estómago contrató a través de internet un estudio de intolerancia alimenticia en una clínica especializada, por lo que pagó 99 euros. Para ello, rellenó un test y lo envió junto con una muestra de pelo al centro. A los pocos días le llegó un análisis pormenorizado en la que le explicaba las intolerancias de su organismo. Días más tarde recibió devuelto el envío porque no se había encontrado la dirección de la supuesta clínica.

• Iphone económico.

Una persona adquirió un iphone muy económico a través de una página de internet. Como no se fiaba, le ofrecieron hacer el pago mediante una empresa intermediaria que revisaría el artículo y no efectuaría el pago al vendedor hasta que el comprador recibiese el producto en las condiciones convenidas. Le enviaron información de esta intermediaria e incluso pudo acceder a la web. Cuando pagó y vio que el producto no llegaba, la web ya había desaparecido.

• Equipo musical.

Una persona compró un equipo musical a través de una web que imitaba a otra conocida de venta entre particulares y que al afectado le ofrecía ciertas garantías. Tras pagar 240 euros y, dado que no recibía el aparato, acudió a Irache, donde se observó que era una falsificación de la página web de compras real, y que los logotipos o incluso supuestos sellos de calidad mostrados no eran sino una mera imitación para cometer el fraude.

No poder examinar el producto o la localización de las empresas, algunas de las dificultades en estas adquisiciones

Pactar el pago solo después de recibir el producto podría evitar un buen número de estafas en las compras online



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

	2013
Excelente	6%
Muy buena	10%
Buena	50%
Regular	12%
Mala	2%
No tengo opinión	20%

El 83% de la población navarra que opina tiene una valoración positiva de las Asociaciones de Consumidores

¿Deben ser más tenidas en cuenta por la Administración?

	2013
SÍ	96%
NO	3%

¿Deben ser libres e independientes?

	2013
SÍ	96%
NO	2%

Encuesta Cíes marzo 2013

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.



No acepte la cláusula suelo

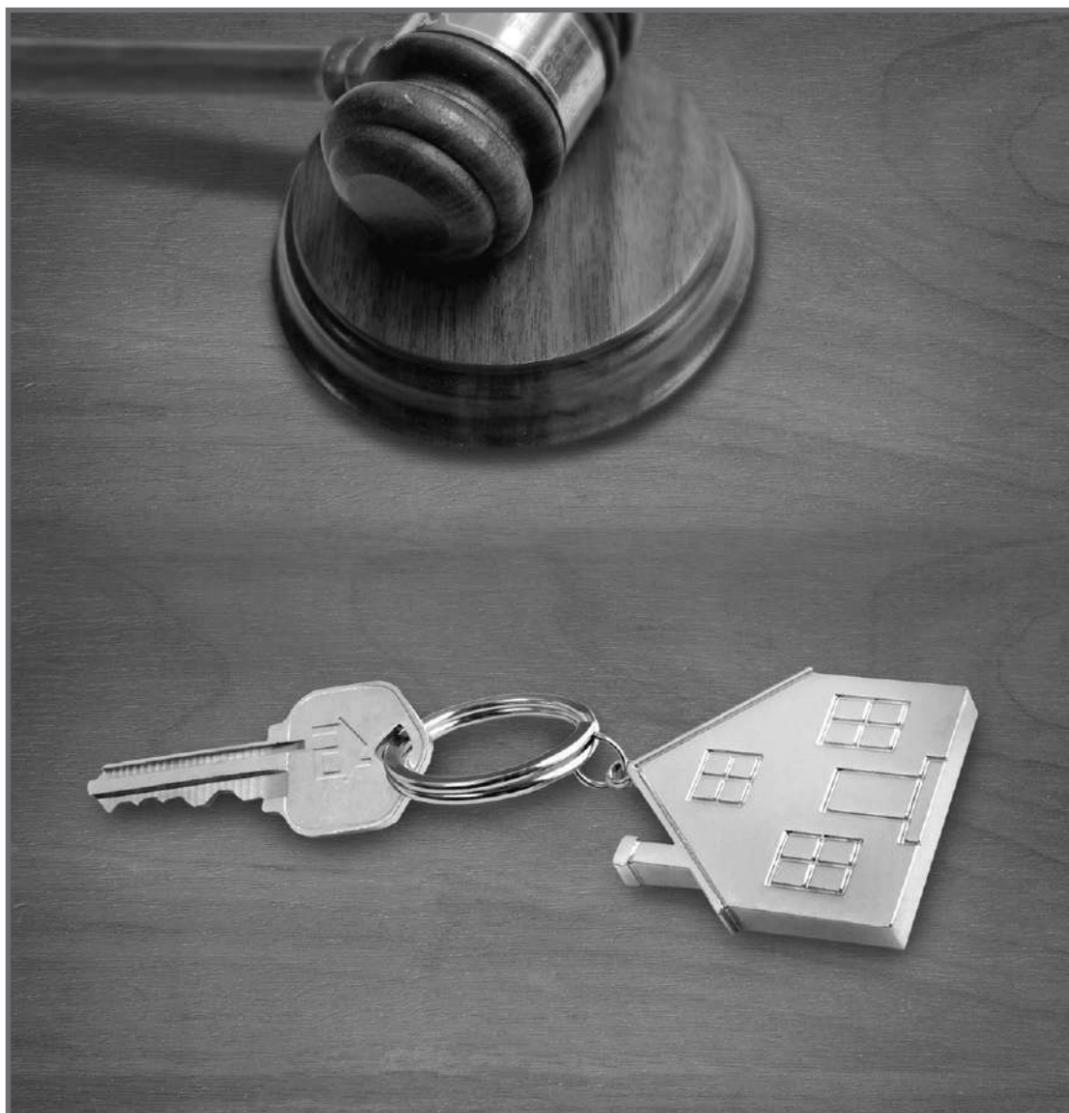
Irache denuncia la pasividad de las entidades financieras ante las reclamaciones de los clientes

Irache anima a que los ciudadanos que tengan incluida la cláusula suelo en su préstamo hipotecario reclamen su supresión. Al mismo tiempo, denuncia la pasividad de las entidades financieras para responder ante las quejas que ya han hecho llegar sus clientes por esta cuestión ya que, a pesar de que 120 casos ya se han resuelto en negociación con los bancos, otros muchos van a tener que ser reclamados por vía judicial para defender los derechos de los consumidores.

La cuota no baja con el Euribor

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 2010. Sin embargo, muchos consumidores vieron cómo en ese tiempo su cuota mensual hipotecaria, tras la revisión, no bajaba al ritmo que marcaba el índice interbancario.

Al asesorarse, descubrieron que en su préstamo hipotecario se había incluido una cláusula suelo, que establece un interés mínimo que el consumidor tendrá que pagar en todo momento. De esta forma, aunque la suma del Euribor más el diferencial pactado baje de este límite, el cliente no se



beneficiará de ello. Las cláusulas suelo han podido encarecer las hipotecas entre 600 y 5.000 euros al año, según las condi-

ciones del préstamo y en muchos casos supondría pagar más de cuarenta mil euros al final de vida de la hipoteca.

Falta de información

La inclusión de la cláusula suelo ha sido una práctica generalizada por parte de muchas

entidades financieras que la introdujeron en los préstamos hipotecarios sin explicar al cliente en qué consistía o las consecuencias que podría tener. De hecho, la inmensa mayoría de los ciudadanos no sabían que contaban con este límite al firmar las hipotecas.

120 casos ya se han resuelto por mediación; otros muchos, en caso contrario, se están reclamando ante los jueces

Numerosos tribunales, entre ellos el Supremo, están declarando nulas cláusulas suelo e incluso ordenando la devolución del dinero cobrado de más

A los tribunales

En Irache se ha recibido a más de ochocientos cincuenta clientes de diferentes entidades financieras afectados por esta cláusula. En algunos casos, se ha llevado el caso de forma individual. En otros, se está en proceso de negociación colectiva con alguna entidad, ya que se ha apreciado la concurrencia de similares circunstancias entre los contratos de sus asociados. Ya son 120 los casos a los que se ha llegado a algún acuerdo satisfactorio por mediación.

Cuando ni la negociación individual ni la colectiva ha dado frutos y no se aprecia en la entidad una actitud favorable a solucionar el problema, Irache ya está llevando los casos a los tribunales.

Por todo ello, Irache anima a los consumidores a que revisen su contrato hipotecario por si existe en él una cláusula suelo y, de ser así, se anime a reclamar al banco su supresión.

Audiencias provinciales dan la razón al consumidor

Desde hace tiempo se vienen conociendo sentencias favorables a los consumidores en préstamos con suelo hipotecario. Algunas de estas sentencias en juzgados de primera instancia fueron recurridas en su momento, bien por parte de los consumidores, bien por parte de las entidades financieras.

En estos últimos meses se han conocido varias sentencias de audiencias provinciales que han dado la razón al consumidor y han declarado nula la cláusula suelo denunciada, en el sentido de ratificar la primera sentencia o, por el contrario, revocándola.

Además, algunas de estas sentencias están determinando la devolución de las cantidades cobradas a los consumidores por una cláusula suelo que se ha declarado nula y, por tanto, sin efecto. Así, sólo este año ha

habido sentencias en este sentido en audiencias provinciales de Barcelona, Badajoz, Zamora o Cáceres, por ejemplo.

Además, algunas de estas sentencias se han producido posteriormente a la sentencia del Tribunal Supremo de mayo, que determinó la nulidad las cláusulas suelo de préstamos de tres entidades por falta de transparencia. Éste ha sido el caso de una sentencia de la Audiencia Provincial de Álava que ha obligado a una entidad a devolver a un ciudadano más de 16.000 euros por tres hipotecas de tres diferentes viviendas, que incluían todas ellas cláusulas suelo. O una sentencia de la Audiencia Provincial de Murcia, que revocó la sentencia de primera instancia y obligó al banco a devolver 7.000 euros al declarar nula la cláusula suelo, por poner dos ejemplos

La póliza no es para siempre

El 22% de los navarros ha cambiado de compañía en los dos últimos años

El 22% de los navarros ha cambiado de compañía de seguros en los dos últimos años, según revela una encuesta encargada por la Asociación de Consumidores de Navarra Irache. Un 7% de ellos ha tenido problemas al hacerlo.

Los que más cambian, los hombres de entre 30 y 45 años

Afortunadamente, se aprecia un importante descenso respecto al año pasado en los problemas en el proceso de cambio de aseguradora, que en el 2012 afectaban al 20% de los ciudadanos. Por sexo, los hombres han cambiado de compañía en mayor medida que las mujeres -27% frente al 17%. Por edades, los de entre 30 y 45 años son los que

más se han pasado de una aseguradora a otra. Respecto a la relación ordinaria con la aseguradora, el 5% de los ciudadanos ha tenido algún problema con ella, lo que supone un descenso de cuatro puntos respecto al año anterior.

Avisar con dos meses

Hay que tener en cuenta que según la ley del seguro, "las

partes pueden oponerse a la prórroga del contrato mediante una notificación escrita a la otra parte, efectuada con un plazo de dos meses de anticipación a la conclusión de periodo del seguro en curso".

Si el consumidor no respeta este plazo, y solicita la baja en la compañía posteriormente, puede encontrarse con que la

aseguradora no acepte la solicitud y obligue al consumidor a cumplir un año más de vigencia de la póliza. Son numerosas las personas que por esta razón acuden a asesorarse en Irache. De hecho, según la encuesta, a un 11% de los ciudadanos se les ha aumentado la prima a pagar por la póliza por encima del IPC.

Disminuir el gasto

Las aperturas económicas están llevando a muchos ciudadanos a tratar de ahorrar gastos en las pólizas que pueden tener firmadas. Lamentablemente, es habitual que los consumidores sepan cuánto pagan por sus seguros pero no conozcan lo que éste les cubre. La alta competencia existente en el sector puede provocar actuaciones poco profesionales en las que se ofrecen a los consumidores pólizas de seguro a precios más reducidos a costa de reducir las coberturas o los capitales asegurados.

Esto ha llevado en ocasiones a que, al producirse un siniestro o un robo en una casa, la indemnización se haya reducido notablemente porque el capital asegurado es inferior al valor real de los bienes. Por tanto, si el consumidor quiere cambiar de seguro de hogar es muy importante que estudie las coberturas que éste le ofrece.

Otro campo en el que los consumidores están tratando de ahorrar es en los seguros de coche. Numerosos ciudadanos están mirando solo el precio, especialmente si la cobertura es a terceros, y están contratando estas pólizas a través de internet y utilizando rastreadores on-line. Cada vez es más habitual recibir a consumidores insatisfechos con el servicio que le ha ofrecido la compañía tras un accidente o una avería porque, por ejemplo, el seguro no ofrece grúa y tiene que trasladar el vehículo a que sea arreglado por sus propios medios.

Por otro lado, están llegando a la Asociación cada vez más personas que consultan la posibilidad de cancelar otras pólizas que tienen contratadas como seguros de vida, seguros de salud o, por ejemplo, seguros sobre pérdidas de tarjetas de crédito.

En cualquier caso, siempre lo más importante es asegurarse de que las condiciones y coberturas de las pólizas son las que busca el consumidor.

Hay que solicitar la baja dos meses antes de cumplir la vigencia anual y conviene hacerlo por escrito

MUJER Y HOMBRE PAGAN IGUAL

Una sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea ha prohibido la discriminación por sexo en los seguros. Así, estableció que a partir del 21 de diciembre de 2012, las condiciones y la prima de las pólizas a firmar no podrán variar en función del sexo del solicitante.

Hasta hace pocos, era habitual que los hombres pagasen más en los seguros de coche, por ejemplo, o a las mujeres les resultase más caro el seguro de vida, dado que su esperanza de vida era mayor.

Irache advierte sobre la contratación telefónica de seguros por parte de algunos bancos

Se da un mes al cliente para que se lo piense, pero en realidad se trata de una contratación encubierta de la que el consumidor tiene que desistir

Irache advierte sobre la contratación telefónica de seguros que están llevando a cabo algunos bancos. El cliente recibe una llamada de su entidad que, por tratarse de un buen cliente, le ofrece un seguro con unas condiciones ventajosas y entre las que se incluyen, por ejemplo, coberturas de hasta 300.000 euros.

Si el consumidor dice que no está interesado en la oferta, en ocasiones se le presiona para que acepte que le envíen la oferta y tenga un mes "para pensárselo". Puede que el cliente,

al entender que no adquiere compromiso alguno y que se trata sólo de información, acepte esta propuesta. En los días siguientes recibe por correo postal las condiciones de la póliza en su domicilio. En muchas ocasiones, ni repara en ellas.

Sin embargo, posteriormente ve en sus cuentas que ya le han comenzado a cobrar la prima que puede ascender, según el tipo de cobertura, a más de doscientos euros anuales. Cuando llama al banco le explican que no desistió del seguro en el mes que tenía para hacerlo y por tanto, la póliza ha sido contratada por lo que tendrá que pagar el año y, en todo caso, darla de baja para el siguiente periodo anual.



Los medicamentos, mejor en la farmacia

La comercialización de fármacos en la red mueve millones de euros pero ofrece serios riesgos para el consumidor

El pasado verano, una operación policial concluyó con la mayor redada contra la venta online de medicamentos falsificados. Se detuvo a 58 personas, se cerraron unas 9.600 páginas web y se incautaron 9,8 millones de medicamentos, entre ellos antibióticos, medicamentos contra el cáncer, pastillas contra la depresión, suplementos alimenticios y medicamentos para la disfunción eréctil. Esta operación puede dar una idea del dinero que puede mover la comercialización de medicamentos por internet.

La ley española prohíbe la venta por procedimientos telemáticos de medicamentos y productos sanitarios sujetos a prescripción. Ello no es óbice para que surjan páginas que han visto en la venta de medicamentos un nicho de negocio. Se calcula que este sector mueve millones de euros en todo el mundo. Valga como ejemplo que en los últimos tres años se calcula que entraron en España desde Portugal más de cuatro toneladas de medicamentos falsos y anabolizantes. Según fuentes policiales, el 70% de estos fármacos se comercializan a través de la red.

Los consumidores se pueden ver tentados a comprar medicamentos a través de internet por varias razones: porque puede encontrarlos más baratos, por la mera comodidad de no ir al centro de salud, por vergüenza a comentar ciertos problemas con el médico, porque éste no les prescribe el medicamento que desean o, simplemente, por el anonimato que permite la compra online.

Sin embargo, esta forma de conseguir los fármacos ofrece riesgos:

- Los medicamentos son en ocasiones falsificados o están caducados, lo que, además de no causar el efecto buscado pueden provocar efectos secundarios o incluso problemas de salud serios.
- La información es insuficiente o poco clara para el consumidor.
- No hay un seguimiento por parte del profesional.

- Hay estafas en las que el consumidor paga y no recibe el medicamento o la entrega no es lo convenido. Al tratarse de webs que, si no son irregulares, suelen estar en el extranjero, las posibilidades de reclamar se reducen notablemente.
- Los datos personales facilitados para realizar la compra pueden ser utilizados para campañas comerciales.

Casi la mitad de los navarros no llega a cepillarse los dientes tres veces al día

Casi la mitad de los navarros -47%- se cepilla los dientes menos de tres veces al día, según revela una encuesta encargada por Irache. En concreto, un 30% lo hace dos veces y un 15% una vez al día, mientras que hay un 2% que no llega ni a este mínimo.

Por otro lado, sólo un 18% de los ciudadanos acuden más de una vez al año al dentista, un 58% va una vez y un 23% acude menos de una vez al año. El 67% de los encuestados admite que no utiliza seda dental en su higiene bucal y uno de cada tres sí la usa.

A más edad, menos hábito de lavarse varias veces los dientes. Mientras que el 68% de los jóvenes lo hace tres o más veces, sólo lo lleva a cabo el 37% de los mayores. También las mujeres -66%- lo hacen con mayor asiduidad y utilizan más el hilo dental -40%- que los hombres -27%-.



Los medicamentos en internet pueden estar falsificados y no ofrecen las garantías necesarias de calidad y seguridad

Un mismo producto de parafarmacia puede resultar hasta un 72% más caro según la oficina en la que se adquiera

Irache ha comprobado que, en función del establecimiento, el consumidor puede ahorrar 10 euros en una compra de 43

Un mismo producto puede resultar hasta un 72% más caro según la farmacia en la que se adquiera. Así lo ha podido comprobar Irache en un estudio realizado en doce oficinas de farmacia de Pamplona. Los datos extraídos constatan que la competencia en este sector permite que el consumidor pueda conseguir un importante ahorro de hasta 10 euros en una compra de 43.

Diferencias de un 72% en el precio de un gel de baño

Técnicos de la Asociación han solicitado tres diferentes productos de parafarmacia,

los mismos que ya se habían comprado en dos análisis anteriores efectuados en noviembre de 2009 y en enero de 2011. Los resultados de este trabajo ponen de manifiesto que un mismo producto puede resultar hasta un 72% más caro según el establecimiento elegido.

Esta diferencia se ha dado en la adquisición del gel de baño Eucerin para pieles sensibles, en formato de un litro. Así, el precio más barato ha sido de 13 euros y el más caro de 22,40, una diferencia de 9,4 euros, un 72% en el coste del producto.

Ocho euros de la leche más barata a la más cara

Un segundo producto ha sido la leche para lactantes Nutriben, en formato de 900 gramos. La mayor diferencia de precios es de 8,27 euros -59%- entre uno y otro. El precio medio de este producto sería de 18,03 euros.

El tercer producto es la pasta dentrífica Lacer. Si comparamos sólo los formatos de 125 miligramos sin ofertas añadidas, la diferencia mayor de precio es de 1,65 euros, una variación del 41% del coste. La diferencia de coste de los tres productos adquiridos supera los diez euros

-de 39 a 49 euros- entre la farmacia más económica y la más cara de las oficinas que contaban con los tres artículos a la venta.

Con el IPC, el gel y la pasta resultan más económicos que hace dos y cuatro años

En cuanto a la comparativa respecto a los anteriores estudios, si se tiene en cuenta la variación del IPC, sólo en el caso de la leche los precios resultan más caros -10,2% y 1,5%-. Por el contrario, los otros dos productos salen más económicos: 2,4% y 9,2% el gel de baño; y 10,2% y 15%, la pasta de dientes.

El alquiler, una opción en alza

De entre los menores de 30 años, el mismo porcentaje optaría por el alquiler que el que prefiere tener un piso en propiedad

El 67% de los navarros ya considera el alquiler como una posible solución a largo plazo al problema de la vivienda. Respecto al año pasado, la encuesta encargada por Irache muestra que este porcentaje ha aumentado 29 puntos, cuando los que consideraban el arrendamiento como una opción válida de forma permanente representaban un 38%. Entre los jóvenes esta opción iguala a la de compra de la vivienda como prioridad.

Estos datos ponen de manifiesto que los aprietos económicos y las dificultades para comprar una vivienda han hecho que cada vez más personas contemplen la posibilidad de vivir de alquiler como una opción estable para vivir.

En lo que va de año, en las promociones de vivienda protegida se han ofrecido 203 viviendas en régimen de alquiler con opción a compra y 155 pisos en propiedad.

Un 20% lo considera como una opción temporal

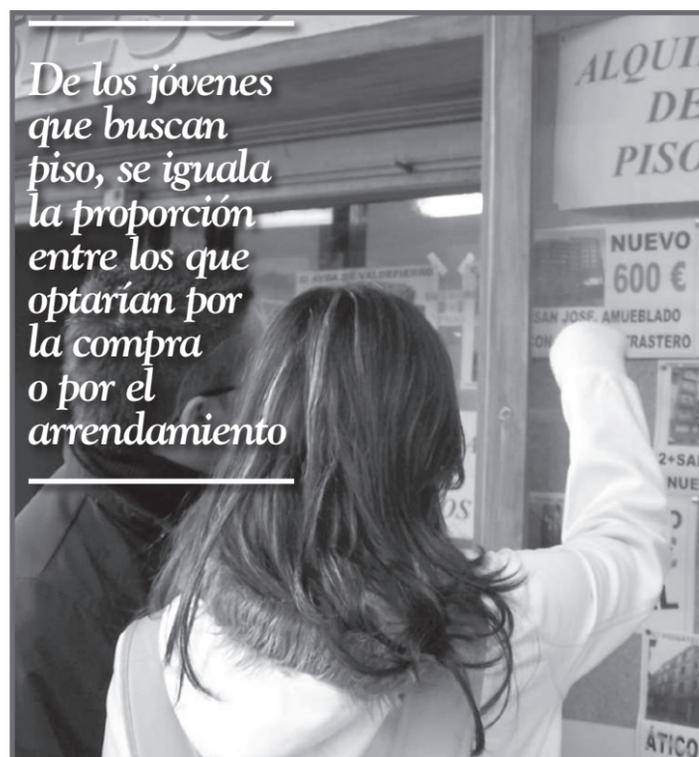
El 20% de los encuestados consideran el alquiler como una opción de vivienda para algunos años, mientras que ya sólo son un 12% los que no contemplan en ningún momento la posibilidad de vivir arrendados.

En cualquier caso, si se pregunta a los que necesitan vivienda por el régimen preferido para vivir, el 59% sigue prefiriendo tener el piso en propiedad que vivir de alquiler. Sin embargo, entre los jóvenes menores de 30 años las prioridades se igualan y representan el mismo porcentaje -44%- los que prefieren comprar la vivienda que los que optan por el arrendamiento.

A tres de cada cuatro los alquileres les parecen caros

En cuanto a los precios de las rentas de alquiler, casi a tres de cada cuatro ciudadanos -74%- les parecen caros o muy caros, una percepción que se mantiene similar en todos los tramos de edad.

Entre las 26.000 personas que necesitan una vivienda actualmente en Navarra, un 59% dice que no la tiene por su situación económica y un 27%, por su situación laboral.



De los jóvenes que buscan piso, se iguala la proporción entre los que optarían por la compra o por el arrendamiento

EL CERTIFICADO ENERGÉTICO, UN NUEVO REQUISITO

Desde junio, los propietarios que quieran vender o alquilar una vivienda deben contar con un certificado de eficiencia energética. Este trabajo se plasmará en una etiqueta que debe incluirse en toda oferta, promoción y publicidad.

La ley no establece precios para la obtención de estos certificados y, de hecho, ya se han conocido en Irache ofertas de ochenta euros y otras que superan los trescientos. En cualquier caso, debe asegurarse de que el certificado lo firma un ingeniero o arquitecto titulado. Asimismo, conviene desconfiar de aquellas personas que quieran emitir el certificado a distancia, sin visitar la vivienda, puesto que difícilmente podrá establecer la eficiencia energética de la vivienda sin poder analizarla 'in situ'

Impulsar el alquiler con opción a compra para los jóvenes

Desde Irache se considera que hay que impulsar políticas que promuevan el alquiler de vivienda con opción a compra, de manera que los jóvenes puedan independizarse y acceder a un piso en arrendamiento hasta que mejore su situación económica y puedan aspirar a quedárselo en propiedad, sin perder por ello las rentas que hayan podido pagar durante este tiempo.

Casi dos de cada tres personas tienen problemas con su vivienda

La mayor parte son defectos de construcción por acabados incorrectos, grietas, humedades o parkés levantados

El 32% de las personas que han comprado vivienda en los últimos diez años ha tenido algún problema con ella. Este dato supone que este tipo de problemas ha crecido siete puntos en dos años, cuando los que habían sufrido algún problema en su casa nueva eran el 25%.

Los problemas más habituales suelen ser los defectos de habitabilidad, y especialmente las humedades o parkés levantados. Si se está dentro del plazo -tres años-, la constructora debería hacerse cargo. Sin embargo, son frecuentes los casos

en los que los consumidores, al demorarse la respuesta, tienen que contratar por su cuenta los arreglos y reclamar posteriormente el pago.

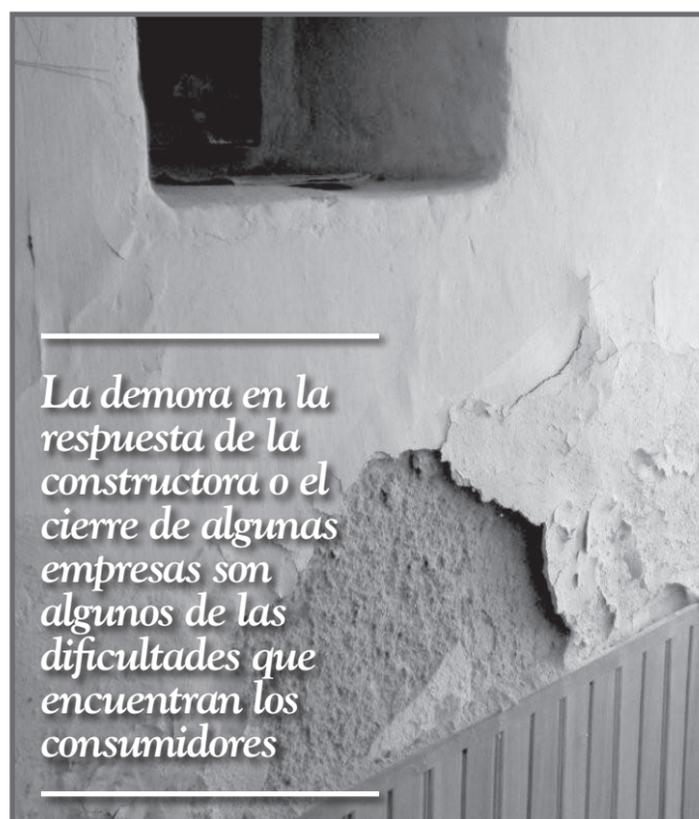
Si la respuesta es negativa por parte de la constructora, el consumidor se puede ver obligado a acudir a la vía judicial, para lo que suele ser necesario un informe pericial que determine el tipo de defectos aparecidos en la vivienda.

Empresas que han cerrado

Además, con la llegada de la crisis económica hay cada vez

más empresas del sector de la construcción en dificultades.

En los últimos años, se dan más casos en los que el propietario de una casa descubre, cuando solicita que reparen algún desperfecto, que la promotora ha cerrado o pasa por dificultades. Cuando se trata de defectos estructurales y no hayan pasado diez años desde el acta de recepción de la obra, el consumidor podrá reclamar al seguro decenal, que estaba obligado a contratar el promotor de las viviendas.



La demora en la respuesta de la constructora o el cierre de algunas empresas son algunos de las dificultades que encuentran los consumidores

Por si me despiden

Los seguros de desempleo pueden ahorrar el pago de la hipoteca o de la luz a los jóvenes que caen en desempleo

La crisis económica está afectando de forma más dolorosa a los jóvenes y, según la última Encuesta de Población Activa, la tasa de paro alcanza ya a la mitad de los jóvenes navarros, concretamente al 51,57%. Por ello, no está de más revisar si se cuenta con algún seguro por si se cae en el desempleo.

No ha sido extraño en los últimos tiempos, en muchos casos antes de la llegada de la crisis, que empresas y entidades financieras incluyesen junto a sus productos seguros de protección de pagos en caso de que el cliente se quedase en paro. En muchos de estos casos, el consumidor conseguía una oferta más favorable si suscribía estas pólizas. En otras muchas ocasiones, el consumidor ni tan siquiera sabía que lo había suscrito. El problema radica en que es el cliente quien tiene que reclamar el pago del seguro y, si éste no lo reclama, no se aplica la cobertura contratada.

Incluido en el importe de la hipoteca

Buena parte de estos seguros se han suscrito con la firma de préstamos hipotecarios y en muchos casos la prima del seguro ya va incluida en el importe total a amortizar. Si el consumidor es despedido posteriormente puede ahorrarse, por ejemplo, un año del pago de la hipoteca. Para ello deberá revisar las condiciones de la póliza de protección de pagos suscrita. Así, un joven que había comprado casa con su novia quedó en el paro ocho meses después de firmar las escrituras. Al acudir a Irache por sus dificultades para pagar la hipoteca, un asesor descubrió un seguro de desempleo suscrito. Desde la Asociación se reclamó la cobertura de esta póliza y el joven se ahorró gracias a ello, el pago de más de cuatro mil euros.

Para pagar la luz del piso alquilado

Algunos jóvenes, al irse a vivir de alquiler, hacen con la compañía eléctrica un nuevo contrato de suministro de luz. En el mercado, libre es habitual que muchas de las ofertas incluyan también seguros de protección de pagos. Así, si el titular del contrato es despedido, puede echar mano del seguro y ahorrarse unos cuantos meses de pago de la luz. Lamentablemente, la mayor parte de los jóvenes no saben que suscribieron esta póliza y tienen que apañarse para poder cumplir con el pago mensual de electricidad. En ocasiones, el seguro puede suponer un ahorro de más de quinientos euros.

Deuda con el banco

También se han firmado seguros que cubren el pago mensual en caso de desempleo en los préstamos financieros. En ocasiones, se tratan de cuotas mensuales de más de doscientos euros y cuyo seguro suponen pagar unos cuarenta euros más al trimestre. Así, un joven que pidió un préstamo para poder amueblar su nueva casa, pudo ahorrarse un año de pago de cuotas en virtud del seguro de desempleo suscrito.

Muchos consumidores no saben que han contratado un seguro de desempleo, no exigen su pago y la empresa se ahorra el dinero que tendría que pagar



Algunas limitaciones en las pólizas

- La cobertura no puede superar doce meses seguidos -36 alternos- que, en otros préstamos, pueden bajar hasta los seis meses -18 alternos-.
- Suele haber un periodo de carencia de uno o varios meses en el que el seguro no cubre.
- Limitaciones en el capital cubierto.
- El despido debe haber sido declarado improcedente por un tribunal.
- Sólo cubre a trabajadores con contrato indefinido. Tampoco están cubiertos en muchos casos los despidos disciplinarios o las jubilaciones anticipadas.
- En ocasiones, se exige una duración mínima de doce meses en el último puesto de trabajo.

NO LO SABEN

En muchas ocasiones, los consumidores ni siquiera son conscientes de que han firmado el seguro de protección de pagos por lo que no exigen que les abone el pago correspondiente aunque tienen el derecho a ello.

Internet, motivo de preocupación

Una encuesta de Irache desvela que a ocho de cada diez padres les inquieta el uso que hacen sus hijos de la red

El 83% de los padres con hijos menores de edad se muestran preocupados por el uso que éstos hacen de internet, una inquietud que ha aumentado trece puntos en los últimos cuatro años, según una encuesta encargada por la Asociación de Consumidores de Navarra Irache. Además, si en el 2010 casi uno de cada cuatro -24%- decía que esta cuestión no les preocupaba nada, actualmente el porcentaje de total despreocupación ha bajado hasta el 7%.

Según los últimos datos, más de la mitad de los padres con hijos menores dispone de normas y tiempo para el uso de internet de sus hijos.

Entre las medidas más utilizadas por los padres está la de limitar el tiempo de estar delante del ordenador, controlar las páginas en las que entran sus hijos o instalar programas que restringen el acceso a determinadas páginas.

Algunas pautas

- Ubicar el ordenador en un lugar común de la vivienda.
- Establecer un tiempo y un horario determinado para usar internet.
- Tratar de hacer actividades conjuntas.
- Instalar sistemas de prevención, como un software de control parental.
- Asegurarse de que nunca dan información personal.

Ahorrar al volante

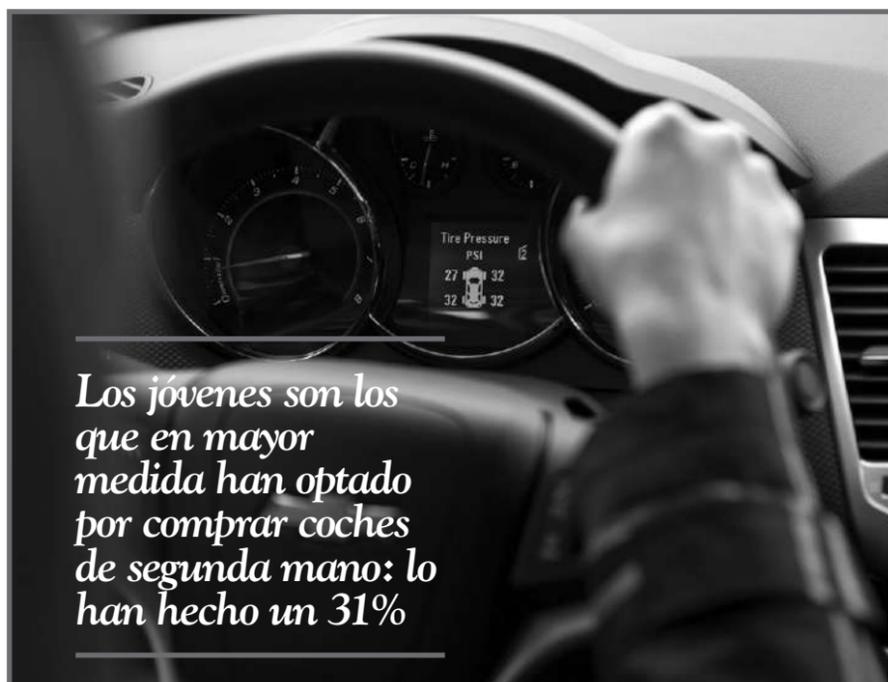
Conducir de forma eficiente puede reducir el gasto en combustible un 15%

Cada vez los consumidores se lo piensan más antes de comprar un coche, más aún con las dificultades económicas actuales. De hecho, y a pesar de que el precio de muchos

modelos ha bajado estos últimos años, el peso de los que optan por un vehículo de segunda mano es cada vez mayor en el sector: según una encuesta de Cíes encargada por

Irache, el 20% de los navarros había comprado un coche de segunda mano en los últimos cinco años y, los que en mayor proporción lo habían hecho eran los jóvenes de 18 a

29 años, un 31%. Según señala una asociación de vendedores de vehículos, estas compras ya suponen el 62,2% de transacciones entre particulares dentro del sector.



Los jóvenes son los que en mayor medida han optado por comprar coches de segunda mano: lo han hecho un 31%

Hábitos de conducción

El 73% de los jóvenes dice que cuando conducen su carácter "cambia para bien", frente a un 27% que reconocen que cambia para mal, según una encuesta de Mapfre. Esto coincide con la idea socialmente extendida de que conducir es una conducta, en general, muy atractiva para los jóvenes. Un 37% considera que cometer imprudencias es inevitable. Un tercio responde que alguna vez ha conducido después de haber bebido alcohol. El 58% reconoce que habla por el móvil mientras conduce, un 26% supera a menudo la velocidad permitida, el 65% no respeta la distancia de seguridad y un 39% "a veces" se pasa un semáforo en rojo.

El 'sacadineros'

Pero el gasto no queda en el precio. Las continuas reparaciones o el gasto en combustible suele llevar a algunos ciudadanos a decir que el coche es un 'sacadineros'. Quienes más pueden sufrir este gasto son los más jóvenes. Por ello, siempre se puede tener en cuenta una serie de pautas de la conducción que hace que circular con el vehículo sea algo menos perjudicial para el medio ambiente y que, a la vez, puede permitir un ahorro de un 15% en el gasto de combustible.

- Aunque no lo parezca, mantener el coche **en buenas condiciones** suele suponer, a la larga, un cierto ahorro para los bolsillos ya que evita reparaciones más costosas cuando se ha producido un mayor desgaste o cualquier avería.
- **Planificar la ruta.** En ocasiones, lo más importante para ahorrar al volante se produce antes de sentarse en el asiento del conductor. Elegir una ruta más corta y menos congestionada es ganar tiempo y dinero.
- Sólo conviene utilizar el **aire acondicionado** cuando el calor resulta verdaderamente incómodo. Este sistema supone un aumento en el gasto de carburante de un 20%.
- El coche no debe ser el sustituto del trastero, donde cabe todo lo que no sabemos dónde dejar. Asimismo, en viajes largos hay que tratar de seleccionar bien lo que llevamos en el coche. El exceso de **equipaje** se paga: cada cien kilogramos el gasto se incrementa un 5%.
- **Esperar a acelerar.** Al arrancar, en los coches de diesel es mejor esperar unos segundos antes de echar a andar y en los de gasolina también conviene esperar a haber encendido el motor antes de pisar el acelerador. La primera marcha, prácticamente sólo para comenzar a moverse.
- Cambiar cuando procede. En gasolina, conviene **cambiar de marcha** entre las 2.000 y las 3.500 revoluciones; en diesel, entre 1.500 y 2.000. Es mejor tender a marchas largas y bajas revoluciones ya que el motor desahogado gasta menos.
- Una **velocidad uniforme** es más económica que circular con continuos frenazos y acelerones.
- Es mejor una **desaceleración progresiva** y una reducción de marcha que frenar y bajar de marcha de forma brusca forzando el motor.
- Si está **parado** más de un minuto, es recomendable apagar el motor.

Aumenta la presencia femenina en el consumo de alcohol y drogas

En el 2012, el porcentaje de las adolescentes atendidas por Proyecto Hombre se había duplicado respecto al año anterior

En la distinción por sexos, tradicionalmente los hombres han tenido más peso en el consumo de alcohol y drogas que las mujeres, según han venido señalando las encuestas realizadas en las últimas décadas. Sin embargo, los últimos datos avalan que se está produciendo un cambio en la tendencia, que las mujeres tienen cada vez más presencia en estos consumos y que, poco a poco, las proporciones se van equiparando.

Se mantiene el porcentaje de las consumidoras de riesgo

En conjunto, los datos globales sobre consumo de bebidas al-

cohólicas revelan que se está produciendo una retirada masculina al tiempo que se produce una incorporación femenina. Así, el diagnóstico utilizado para elaborar el II Plan Foral de Drogodependencias muestra que ha disminuido en mayor medida la proporción de varo-

nes consumidores de riesgo, que ha bajado del 20,1% al 12,7%, mientras que el porcentaje de mujeres se ha mantenido en el 11,5%. Por otro lado, el porcentaje de mujeres de 14-17 años que manifiestan un consumo alto es mayor que el que se da en los hombres.

CONSUMO 'RECREATIVO'

Un 90% vinculan el consumo de alcohol y drogas a los espacios y tiempos de ocio, especialmente el fin de semana, es un consumo "recreativo", cada vez más compatible con unos estilos de vida muy integrados.

En el consumo de alcohol se extiende un modelo de consumo episódico pero intenso.

Otro dato que confirma esta línea es el número de adolescentes atendidos por Proyecto Hombre en el que se ha detectado un "aumento significativo" en la incidencia que tienen los casos protagonizados por mujeres. Si en 2011 supusieron el 18,7% del total, en 2012 el porcentaje casi se dobló, alcanzando el 36,1%. La tendencia se ha mantenido a lo largo de 2013, con un balance provisional del 31,3%.

La edad media de inicio en el consumo de alcohol es de 14,9 años; de cannabis, de 16 años; y de otras drogas como la cocaína, speed, anfetaminas, de 17 años.



Cómo comprar... mobiliario del hogar

A la hora de comprar un sofá, un armario o una estantería, hay que tener claro que cualquier documento que se firme con el establecimiento puede tener un valor contractual, es decir, puede suponer un compromiso para las partes. Por ello, es importante, antes de suscribirlo, cerciorarse de que éste incluye los elementos esenciales para la compra, que son los siguientes:

La descripción del objeto a comprar tiene que ser lo más detallada posible: debe constar el nombre identificativo del artículo; el color y si hay alguna referencia cromática a catálogo, mejor; el tamaño, las dimensiones concretas; especificaciones del material que compone el objeto; características...

Es fundamental que la descripción sea lo más detallada posible. Si en el contrato no aparece el color, es difícil demostrar que encargué un sofá marrón oscuro y me dieron uno marrón claro. Si no pone el material, es difícil reclamar que el armario es de madera de pino en lugar de roble; que es de dos plazas cuando encargué de tres, o la estrechez del reposabrazos... Además, hay que tener en cuenta que estas compras, los aspectos estéticos tienen una relevancia muy importante en la elección.



La fecha de entrega. El otro aspecto que causa más problemas, generalmente por su ausencia en el contrato, es la fecha de entrega. Es muy habitual que no se haga mención a ella, lo que puede hacer que el consumidor se sienta indefenso cuando ve que transcurre el tiempo y el armario no llega a casa. Por ello, es necesario que conste en el contrato una fecha tope de entrega y, si puede determinar-

se la penalización en caso de que no se cumpla, mejor aún.

Señal, anticipo. Determinar si el consumidor paga un anticipo, en concepto de qué y bajo qué condiciones. Que quede claro que será parte del importe de la compra o en qué caso le tendrá que ser devuelto. En este caso, conviene que el consumidor solicite un recibo del pago efectuado.

Montaje, instalación. Conviene que conste igualmente quién se encargará del transporte, montaje, instalación... y si estos servicios están incluidos ya en el precio acordado.

Datos de la empresa. Igualmente, debe constar, como en todo contrato, el nombre y los

datos identificativos del vendedor y el comprador, que toman parte en el acuerdo.

A parte de estas cuestiones, los muebles deberán contar con las garantías de bienes de consumo y de las ventas a plazos, si se va a pagar en más de tres mensualidades.

Problemas vistos

- **La ropa, al descubierto.** M. compró un armario que llegó a casa sin las puertas correspondientes. Tras muchas reclamaciones y excusas por parte del establecimiento, las puertas llegaron un año después.
- **Con casa pero sin cama.** Una pareja quería ir a vivir cuanto antes a su nuevo piso pero se encontraba vacío. Encargaron una cama para después de sanfermines pero finalmente no pudieron dormir en el piso hasta Navidad dado que la entrega de la cama se retrasó.
- **Con los lados cambiados.** L. encargó un armario por el que pagó 2.300 euros. A la semana, acudieron a su vivienda a montar el mueble. Cuando la consumidora volvió a la noche del trabajo, vio que habían puesto los cajones en el lado del perchero y el perchero donde debían ir los cajones.
- **No devuelven el dinero hasta revender el mueble.** Cuando el mueble comprado llegó a su casa, descubrió que no era de madera de roble, tenía las patas picadas y otras zonas mal lijadas. Llamó al establecimiento para devolverlo, pero el vendedor le respondió que hasta que no vendiera el mueble nuevamente no le iba a devolver el dinero.
- **Un sofá sin 'chaise longue'.** Una persona compró un sofá con 'chaise longue' por el que pagó más de mil euros. Cuando llegó a casa el mueble, el material era el mismo, el color también pero era un sofá ordinario de tres plazas. Al reclamar a la tienda, ésta alegó que el ejemplar entregado correspondía a la referencia de la factura.

Bigarren eskuko autoa erosten duen %14ak arazoak ditu

Bigarren eskuko auto bat erosten duen nafarren %14ak arazoak ditu autoarekin. Krisi ekonomikoa dela eta bigarren eskuko autoen salmenta igo da. Abuztua bitartean Nafarroan salmentak 1,5%a igo ziren, 17.021 autoetara heldu zelarik; Espainian 1.043.439 auto ziren. Honek esan nahi du erosten den auto berri bakoitzagatik bigarren eskuko bi erosten direla. Erabilitako auto bat erostea koste eskuragarriago batekin auto bat erabili ahal izateko aukera da, batez ere kontsumitzaile askoren egoera ekonomikoa estuago denean.

Hala ere, autoa erosi aurretik, onuragarria da teknikari baten laguntzakin autoaren egoera egiaztatzea. Azkeneko urte hauetan bigarren eskuko auto bat erosi eta gero jakinarazi ez zitzaion arazoak sortu direla eta Iratxera etorri direnen kopurua handitu egin da.

Berme ezberdinak

Legearen arabera, salmenta establezimendu batetan egin bada, bermea bi urtekoa da, nahiz eta alderdiek urte batera murriz dezaketen, jardute ohikoa dena. Hori bai, seigarren hilabetearen ondoren kontsumitzailea da frogatu behar duena matxura salmenta momentuan autoak bazuen akats bati deriola.

Partikularren artean, Nafarroan egindako salmentetan, erosleak sei hilabeteko epea du salmenta atzera egiteko eta urte bateko epea autoaren prezioan beherapen bat eskatzeko. Kontutan hartu behar da ez dela erraza akats ezkutu bat frogatzea, transakzioaren momentuan bazegoen akats bat izan behar bait du eta eroslearen bistan ez zegoena. Horregatik, normalean adituen txostena eskatu behar da hau frogatzeko. Horregatik, erosketa eta gero zenbait eta denbora gehiago igaro, zailago zaio erosleari bere eskubideak erabiltzea.

Poliza ez da betirako

Nafarren %22ek azkeneko bi urtetan aseguru-etxea aldatu du, Iratxe Nafarroako Kontsumitzaile elkarteak agindutako inkesta baten arabera. Aldaketa egin duen %7ak arazoak izan ditu.

Zorionez, aurreko urteari dagokionez aseguru-etxe aldaketak dakartzan arazoez jantziera garrantzitsua antzematen da, 2012an %20 herritar kaltetu izan zirelarik. Sexuz bereiztuta, gizonak emakumeak baino gehiago aldatu dute aseguru-etxea (%27a %17aren parean). Adinaren arabera, 30 eta 45 urte artekoak dira aseguru-etxe batetik bestera jo dutenak. Aseguru-etxearekin eguneroko harremanei dagokionez, herritarren %5ak arazoren bat izan du, aurreko urtearen parean lau puntuko jeitsiera izan delarik.

Bi hilabete

Kontutan hartu behar da aseguruaren legearen arabera, "alderdiek kontratua lutzapenaren kontra jar daitezkeela beste alderdiari idatzizko jakinarazte baten bidez, uneko aseguruaren epearen bukaera baino bi hilabete aurretik bidalitakoa".

Kontsumitzaileak epe hau ez badu errespetatzen eta konpainian baja berandua eskatzen badu, izan daiteke aseguru-etxeak eskaera ez onartzea eta kontsumitzailea behartzea polizaren urtebeteko iraunaldia betetzera. Ugari dira arazoak honengatik Iratxera datozenak. Izan ere, inkestaren arabera, herritarren %11ari polizaren prima KPlaren gainetik igo zaio.

Caminamos ...

con la alegría de la mayoría, celos de algunos, envidia de unos pocos

Oficinas propias y OMICS de Ayuntamientos encomendadas 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 17 70 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.

TAFALLA.

Centro comercial.

Tel.: 638 92 86 09.

Solo en horario de oficina.

Calle Recoletas, 12. 2ª Planta

Horario para el consumidor:

Viernes : 9,30 a 13,30 h.

Atendida por Licenciado

en Derecho.

ANSOÁIN (OMIC).

Tel.: 948 13 22 22.

Horario para el consumidor:

Martes: 9,30 a 13,30 h.

Atendida por

Directora adjunta

BERRIOZAR (OMIC).

Kaleberri, 12.

Tel.: 948 30 11 04

Horario para el consumidor:

Jueves de 9,00 a 14,00 h.

Atendida por Licenciado

en Derecho.

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.

OFICINAS MUNICIPALES (OMICS).

ALLO, ALSASUA, ANDOSILLA, AOIZ, ARBIZU, ARGUEDAS, ARRÓNIZ, AZAGRA, AYEGUI, BARÁSAIN, BAZTAN, BERBINZANA, BERRIOPLANO, BERRIOZAR, BUÑUEL, CABANILLAS, CADREITA, CAPARROSO, CÁRCAR, CARCASTILLO, CASCANTE, CASTEJÓN, CENDEA DE GALAR, CENDEA DE OLZA, CINTRUÉNIGO, ETXARRI ARANATZ, EZCABARTE, FALCES, FITERO, FUNES, FUSTIÑANA, GARINOAIN, IRURTZUN, LAKUNTZA, LARRAGA, LEITZA, LEKUNBERRI, LERÍN, LODOSA, LOS ARCOS, MANCOMUNIDAD DE BORTZIRIAK, MANCOMUNIDAD DE MALERREKA, MARCILLA, MÉLIDA, MENDAVIA, MILAGRO, MIRANDA DE ARGA, MURCHANTE, MURILLO EL CUENDE, MURILLO EL FRUTO, MURUZÁBAL, NOÁIN (VALLE DE ELORZ), OBANOS, OLAZAGUTÍA, ORKOIEN, PERALTA, RIBAFORADA, SAN ADRIÁN, SANTACARA, SARTAGUDA, SESMA, UTERGA, VALLE DE ARAKIL, 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, 12,50 h. Cada 15 días.

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.

Navarra TV, Lunes, 17h. 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. Viernes, 13,30 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 69,50 euros y por años sucesivos, 37,50 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 ____

PROGRAMA FINANCIADO POR EL



**Gobierno
de Navarra**

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