

# 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 2014 • Nº 125

1979-2014

**35 AÑOS  
DEFENDIENDO A  
LOS CONSUMIDORES**



**LUGAR: HOTEL TRES REYES**

**HORA: 19 HORAS**

**ENTRADA LIBRE**

## JORNADAS DEL CONSUMIDOR

• **Martes 25 de noviembre a las 19 horas**  
**LA LIBERALIZACIÓN DEL SECTOR ELECTRICO: OFERTAS**  
Iberdrola , Gas natural Fenosa y Endesa

Los Delegados y comerciales de las principales empresas que trabajan en Navarra nos comentarán sus ofertas, fortalezas y debilidades ante la liberalización del sector, servicios y atención que ofrecen a los consumidores y nos darán amplia información sobre cómo ahorrar y mejorar las condiciones del contrato.

• **Miércoles 26 de noviembre a las 19 horas**  
**SALUD Y NUTRICIÓN. ADELGAZAR SIN RIESGOS. EVITAR ENFERMEDADES**

**D<sup>a</sup>. Arantza Ruiz de las Heras.** Dietista-nutricionista.

Nos contará la importancia de la alimentación para llevar una vida sana. Entre los distintos temas se abordará la obesidad, los riesgos de algunas dietas de adelgazamiento, la relación entre una mala alimentación y un mayor riesgo de enfermedades cardiovasculares, osteoporosis, la importancia del ejercicio físico...

• **Jueves 27 de noviembre a las 19 horas**  
**HEREDAR EN NAVARRA: PROBLEMAS Y DIFICULTADES**  
**D. Rafael Unceta Morales.** Notario

Nos explicará cómo hacer un testamento, las peculiaridades para heredar en Navarra, la situación del cónyuge viudo sin testamento, renuncias y dificultades.

## SORTEO DE CINCO CESTAS DE NAVIDAD

*En la tercera y última charla como detalle de agradecimiento con los consumidores de esta organización, se sortearán entre los asistentes cinco cestas de Navidad.*

*Condiciones para participar en el sorteo: en cada una de las charlas se entregará un número a cada uno de los asistentes (hasta las 19,10). El día 27, al finalizar la última charla, se realizará la rifa entre los presentes, de manera que si algún número premiado no apareciese, se volvería a rifar de nuevo allí mismo.*

## NO A LA CLÁUSULA SUELO

El pasado año el Tribunal Supremo determinó la nulidad de las cláusulas suelo de préstamos de tres entidades por falta de transparencia. Desde entonces un sinnúmero de sentencias han ido recogiendo la nulidad de esta cláusula, en muchos casos con devolución del dinero que de forma unilateral se fue recogiendo en miles de hipotecas. Hace unos pocos días el Tribunal Supremo volvía a considerar nula esta cláusula en la hipoteca de 8 afectados.

En Navarra, Irache va llegando a acuerdos con algunas entidades que poco a poco la van suprimiendo; en otros casos la mantienen tratando de aguantar lo más posible, en perjuicio de los consumidores y de sus propios clientes. Irache ha tenido que acudir a los tribunales.



## AHORRAR 2.000 EUROS AL AÑO

Comprar marcas blancas, cambiar la luz, la telefonía y los seguros de algunos hogares puede suponer este ahorro

**10**

## APORTACIONES SUBORDINADAS

Irache gana un juicio y consigue que el banco devuelva a sus asociados los 28.593 euros invertidos

**11**

**Editorial**

Manuel Arizcun Biurrun,  
Presidente de Irache



## Llamados a servir

Conforme van pasando los años de nuestra vida las prioridades se modifican y las cosas que en otro tiempo tenían importancia van dejando de hacerlo: las ansias de poder, de dinero, de prestigio, de una vida cómoda... O se nos queda la triste resignación de una vida perdida o empezamos a valorar esas cosas que antes nos resultaban aseguradas o insignificantes por su pequeñez: la salud, el disponer de unos seres cercanos que nos quieren, unos hijos que han salido adelante con sus más o menos dificultades, una casa donde habitar...

Si en un ejercicio de imaginación nos diesen dos meses de vida, ¿qué actitud tomaríamos? En esos casos la vida se condensa y puede salir lo que hay en lo más hondo de nuestro interior: ¿un viaje que me lleve lejos?, ¿una rabia y desesperación ante el sin sentido?, ¿tratar de dejar todo en paz? ¿o hacer todo lo bueno que no hemos hecho hasta ese momento? Hay quien dice que de estos temas es mejor no hablar. Simplemente negar la realidad y no dar respuestas. No parece la solución.

La experiencia a lo largo de la vida nos dice que hasta lo que parecía consistente se va a ir cayendo y que sólo vivir honestamente y los momentos de entrega, de servicio a los demás, bien a los hijos, a familiares, a vecinos, en la empresa o en la asociación, en la ONG o a los pobres, nos van dejando una alegría que es difícil de borrar y que dota de sentido a nuestras acciones.

En estos momentos difíciles para mucha gente es necesario pedir a la sociedad y especialmente a los que dirigen instituciones, partidos políticos, empresas u organizaciones sociales mayores dosis de servicio, de dedicación a los demás. Menos mirar el defecto ajeno y más mirar de puertas adentro.

## Balance Económico y Social

Transparencia, claridad, sueldos austeros, trabajo por y para los demás. De forma esquemática informamos sobre lo que se hizo el pasado año y con qué se hizo.

**BALANCE SOCIAL:**

Irache dispone de 4 oficinas propias en Pamplona, Estella, Tudela y Tafalla además gestiona 66 oficinas en colaboración con otros tantos ayuntamientos. "Irache" recibió 43.434 consultas y reclamaciones de las que a Pamplona correspondieron 23.885; a Tudela, 1.978; a Estella, 1.873; a Tafalla, 1.323; y a las oficinas del consumidor 14.375. En total, fueron 29.797 consultas y 13.637 reclamaciones. El número de denuncias que se interpuso fue de 242. Los temas que más se reclamaron fueron Bancos y Cajas, Telefonía e internet y otros servicios. Dispone de 17 personas en plantilla y varios asesores jurídicos externos y peritos. Realizó 652 programas radiofónicos, participó en televisión en 36 ocasiones. Representa a los consumidores en más de 15 Consejos (Consejo Económico y Social, Salud, Transporte, Consumo, Comercio Minorista...). Emitió 86 notas de prensa, editó 2 periódicos de la Voz de Irache, y realizó 15 estudios. Además editó trípticos sobre rebajas o arrendamientos. Además defiende en los tribunales a los afectados por Forum Filatélico y Afinsa, Air Madrid, swaps, controladores, plusvalías, cláusula suelo...

**BALANCE ECONÓMICO:****Gastos:**

- Personal: 467.057
- Amortizaciones, provisiones y otros gastos: 215.335 de los cuales la partida de correos con 35.630 euros, gastos de viajes y kilometraje con 24.872, y gastos de comunidad con 9.788 son los más elevados.
- Los gastos financieros por los créditos fueron de 3.595 euros.

**Ingresos:**

- Cuotas de socios y oficinas del consumidor: 627.231
- Fundación Caja Navarra: 6.058,54
- Ingresos financieros: 3.511,34
- Subvenciones: 36.158,44 (pendiente de cobro 12.479,10)

**Opinión**

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



## Egurtek

La economía va mal cuando ésta es el objeto central de nuestra atención. En cambio, la economía va bien, cuando nuestra atención está centrada en lo que debe estar centrada: el buen hacer, cada cual desde su campo de acción, buscando una eficacia en los procesos, guiados por una visión esperanzada y confiada en la vida, dentro de un marco de coordenadas realistas que incluyan riesgos, pero, dentro de un orden y contención, que no otra cosa es la economía que orden en la casa.

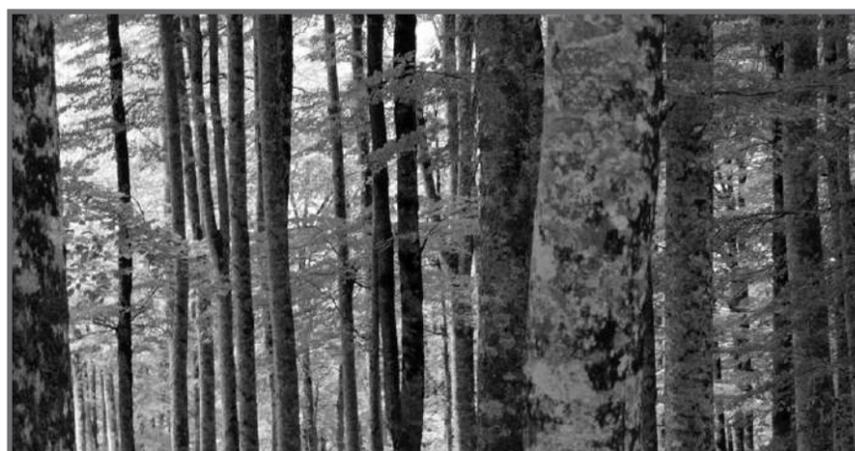
El encontrar petróleo en Canarias sería, sin duda, una fuente de riqueza estratégica, arriesgada, por ello polémica, que bien merece atención considerar; de una forma casi absolutamente silenciosa, pasando muy inadvertida en los medios, sucede también que disponemos de una materia prima fundamental a nuestro alrededor que no hace falta buscar bajo el mar...

Solamente en Navarra, alrededor de 5.000 personas trabajan en el sector de la madera a través de más de 400 empresas. A finales del siglo XX aproximadamente 450.000 hectáreas de nuestro territorio estaban ocupadas por bosques, esta superficie se ha incrementado hasta llegar a ocupar un 65% de la superficie de Navarra, llegando a ser, la nuestra, la región de España con un mayor porcentaje de madera certificada, logro del departamento Navarro de Medio Ambiente. Sorprende saber que este aumento de superficie arbolada es fruto, en gran medida, del abandono de las tareas rurales, y a la vez pone de manifiesto el potencial de un sector, cuyo uso en la construcción responde a una lógica sostenible, centro de diana en el marco de la sensibilidad actual.

El Departamento de Medio Ambiente del País Vasco acompañado por un nutrido grupo organizador ha patrocinado una eficaz y vistosa puesta en escena alrededor de un Foro internacional de Arquitectura y Construcción en Madera, denominado EGURTEK. Este foro internacional acaba de reunir a cerca de un millar de participantes dentro de la cual Navarra ha tenido su representación. Han participado colectivos de carpinteros, aserraderos, propietarios forestales, arquitectos, ingenieros y promotoras de obra pública. Ha difundido las cualidades de la madera y ha promovido su uso entre los profesionales de la arquitectura y la ingeniería, mediante ponencias, charlas y jornadas técnicas sobre las técnicas más innovadoras junto a una zona expositiva donde treinta y cinco empresas expositoras dieron a conocer sus productos y servicios al sector.

Es posible que la apuesta del Gobierno Vasco por el pino radiata sea arriesgada por fundamentar la estrategia de promoción en una única especie, también es posible que esta apuesta haya atraído a nuestro mercado madera chilena o neozelandesa en libre competencia con la cercana...pero hay que aplaudir desde esta tribuna el buen hacer de los departamentos de Medio Ambiente propios y de nuestros vecinos. Siendo muy encomiable el esfuerzo del Foro en su labor de cuidar la economía con iniciativas bien divulgadas donde Egurtek cumple su triple objetivo de sensibilizar, formar y potenciar negocios.

Al igual que nuestros vecinos, una materia prima fundamental está en Navarra, así como toda su cadena de valor; colocando a nuestro alcance la posibilidad de ofrecer un producto de gran valor añadido en un mercado global



# CLÁUSULA SUELO

## Al menos una de cada tres personas que ha firmado hipoteca en los últimos diez años tiene cláusula suelo

Al menos el 32% de las personas que ha firmado una hipoteca en los últimos diez años tiene en ella cláusula suelo, según señala una encuesta encargada por Irache. Este porcentaje puede ser aún mayor ya que otro 26% no sabe si tiene suelo en el préstamo y sólo el 42% afirma que no cuenta con este límite.

### Negociación con los bancos o vía judicial

En la Asociación se han recibido a 1.100 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 casi doscientos los casos en los que se ha llegado a algún acuerdo satisfactorio por mediación con la entidad bancaria.

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 préstamos con suelo hipotecario a los tribunales. Si hay posibilidades, se está tratando de presentarlos de forma conjunta para que el procedimiento resulte más económico para los afectados.

### La cuota mensual no baja

Tras años de subidas constantes del Euribor, a finales de 2008 el índice inter-

bancario 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 700 y 3.000 euros al año, según las condiciones del préstamo. O, por ejemplo, una persona que hubiese firmado una hipoteca de 150.000 euros a 30 años firmada en enero de 2008, con un diferencial del 0,5% y que contase con un suelo del 2,5%, habría perdido hasta el momento 5.925 euros, entre el encarecimiento de las cuotas ya pagadas y el importe a descontar del capital pendiente.

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 sabía que contaban con este límite al firmar las hipotecas.

*Irache ha recibido hasta el momento 1.100 casos de afectados por este límite y ha comenzado a llevar algunos por vía judicial*

*Las cláusulas suelo han podido encarecer las hipotecas entre 700 y 3.000 euros al año, según las condiciones del préstamo*

*Algunos bancos dictan al consumidor un consentimiento manuscrito de la cláusula suelo en la firma de escrituras en la notaría*

## SENTENCIAS FAVORABLES AL CONSUMIDOR

El Tribunal Supremo determinó el pasado año la nulidad de las cláusulas suelo de préstamos de tres entidades por falta de transparencia. Para ello, apuntaba una serie de condiciones, como hacer creer que la bajada de los tipos haría disminuir la cuota a pagar, no informar suficientemente de la importancia del suelo, no advertir de forma clara sobre su coste comparativo con otros productos de la entidad o no ofrecer posibles escenarios ante el previsible comportamiento de los índices.

Por otro lado, continuamente se están conociendo sentencias favorables a los consumidores en préstamos con suelo hipotecario y algunas de ellas están obligando a la entidad a devolver el dinero que cobró de más al cliente en aplicación de este límite, tal y como ha sucedido en juzgados de Pamplona, Barcelona, Badajoz, Zamora, Cáceres, Sevilla, Ourense, Bilbao, Jaén, Vitoria o Málaga.

Además, ha habido autos judiciales que han suspendido cautelarmente la aplicación de la cláusula suelo de algunas hipotecas hasta que se celebre el juicio, generalmente debido a que se ha considerado el daño económico que podía suponer para la familia afectada el pago de este límite.

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.

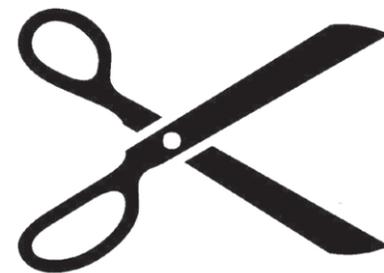
## Nuevo recorte en las subvenciones

Desgraciadamente no es novedad. Si en el año 2.010 a Irache se le asignaba 124.708 euros, este año se ha asignado 13.054,02, es decir un 10%, y 23.000 euros menos que en el 2.013. No es lógico ni serio. Mientras tanto a Irache cada día se le pide más colaboración y participación en múltiples asuntos de vivienda, salud, medio ambiente, presupuestos de Navarra, temas fiscales... con objeto de aportar la opinión de los consumidores.

Además emite 100 notas de prensa y estudios, 630 programas radiofónicos, charlas abiertas para todos los públicos...

Mientras partidos políticos, sindicatos o asociaciones de comerciantes tengan una gran parte de su financiación por parte de subvenciones, que por cierto en general se asignan por representación, Irache seguirá exigiendo un mayor apoyo por parte de todos los navarros a través de las subvenciones. Los consumidores deben ser escuchados y también apoyados.

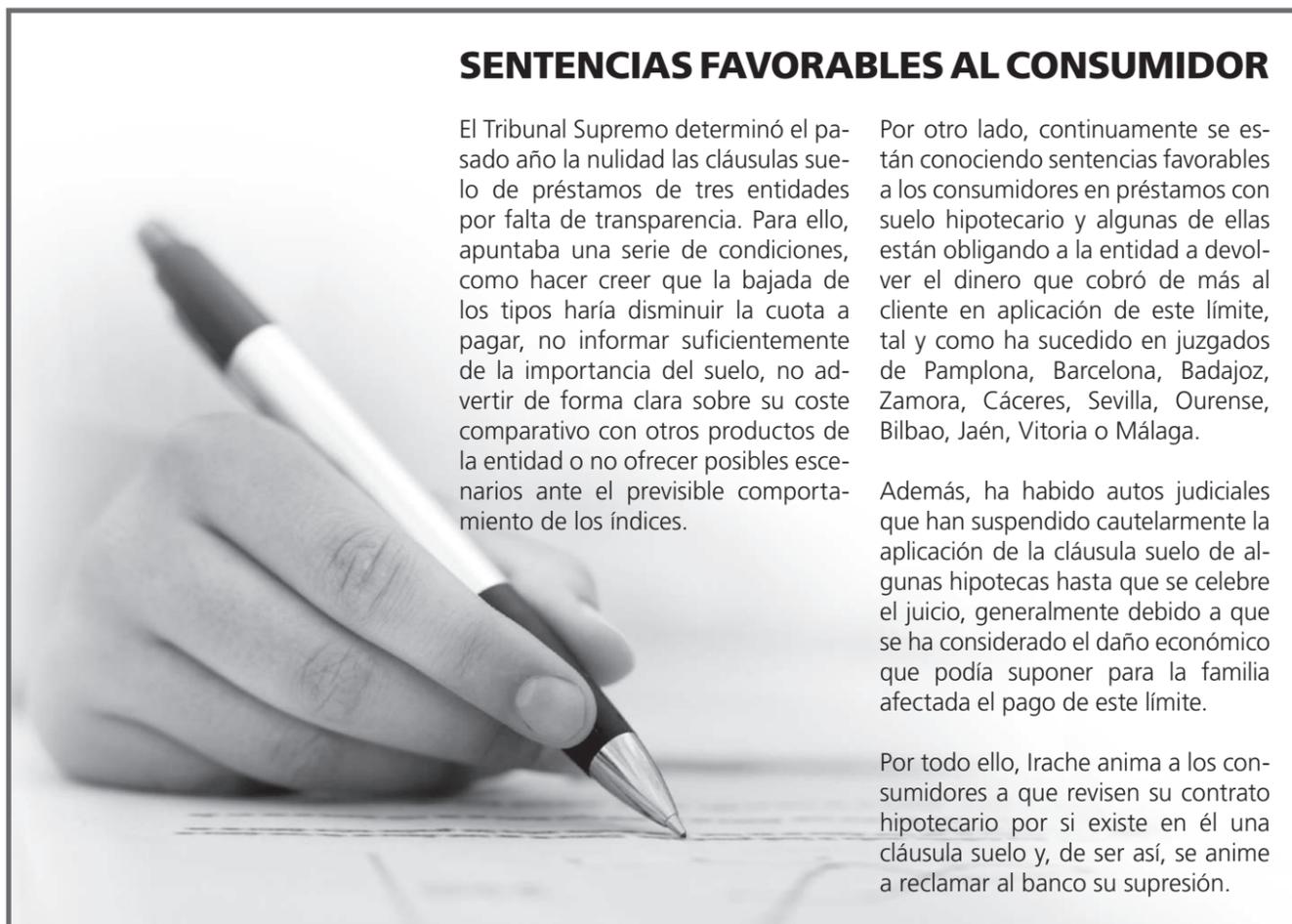
Además hay múltiples actividades que sin el apoyo de la Administración no se podrían llevar a cabo.



## Sin apoyo de la Fundación Caja Navarra

Desde hace más de 10 años Irache recibía apoyo de la Fundación Caja Navarra a través del programa "tu eliges, tu decides" para editar mayor número de periódicos de "La Voz de Irache". Los socios apoyaban de forma numerosa el proyecto de Irache. Este año la Fundación ha decidido eliminar el derecho de los ciudadanos a votar, asignando bajo su propio criterio las cantidades. Mala noticia para los consumidores.

Este año al programa que Irache había presentado para formar e informar a los consumidores con menos recursos y mayores dificultades se ha quedado sin asignación. Obviamente no se va a poder llevar a cabo. El año que viene volveremos a presentar nuevo proyecto.



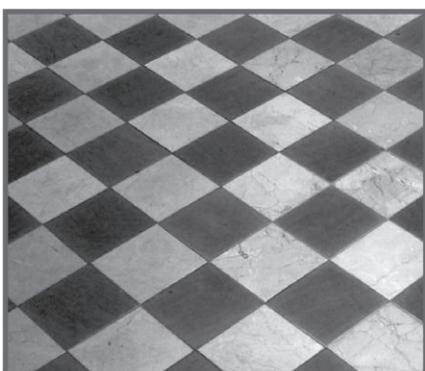


**LE COBRAN EL SEGURO DEL MÓVIL ANTERIOR**

Una persona compró un móvil y al hacerlo contrató también un seguro para posibles daños del aparato. Mientras andaba en bicicleta, el móvil se le cayó del bolsillo y se rompió. El propietario contactó con la aseguradora, informó del siniestro y la compañía abonó el importe que había costado el terminal, que superaba los trescientos euros. Con el dinero recibido, el consumidor compró un nuevo terminal. Meses después se dio cuenta de que en el móvil nuevo le seguían cobrando el importe de la póliza del terminal que se había roto. Acudió a Irache, desde donde comunicó a la aseguradora que el asociado no había contratado ningún seguro para su teléfono móvil e invitó a la compañía a que, en caso contrario, facilitasen el contrato. Por ello, se solicitó que se le diese de baja en el seguro citado y que se devolviese la prima cobrada, que ascendía a cuarenta euros, a lo que la aseguradora accedió.

**EL SUELO QUEDA ÁSPERO Y CAMBIA DE COLOR**

Una persona adquirió en un comercio de bricolaje y equipamiento de hogar 28 metros de pavimento para instalarlo en su domicilio por el que pagó 166 euros. Cuando instaló el suelo, mes y medio después, se percató de que la baldosa se había quedado áspera "como una lija" y que había cambiado la tonalidad del color notablemente. Fue al establecimiento y comentó las deficiencias. A pesar de que llevó una baldosa de muestra, no obtuvo ninguna respuesta satisfactoria. Decepcionado, acudió a Irache, desde donde se reclamó que enviasen un técnico al domicilio para que valorase el estado del suelo y reparasen las deficiencias surgidas del modo que estimasen oportuno ya que, según la normativa sobre consumo, el vendedor responde de las faltas de conformidad en un plazo de dos años desde la entrega. Tras una segunda gestión, la empresa entregó "de forma totalmente individualizada y excepcional" 40 metros de pavimento y quinientos euros.



**"Por cómo actuaron con un recibo de la luz he acabado recuperando ocho mil euros"**

**R. descubrió que su banco le estaba sumando 0,75 al Euribor en su cuota hipotecaria cuando no tenía diferencial en las escrituras**

R.M.G. tenía su hipoteca y sus cuentas bancarias en una entidad con la que estaba plenamente satisfecho. Sin embargo, en un momento dado, el banco cambió de rumbo, según relata: "Si no había liquidez para cobrar la luz o el agua, lo pagaban y luego te enviaban una carta para reponer la cantidad, sin comisiones. Pero un día llegó una factura de 60 euros de luz más otros 30 de comisión por impago, sin que me hubiesen avisado. ¡Me salía mejor coger un taxi y pagarlo!" A R. el cambio en la forma de actuar del banco con este recibo le indignó profundamente. "Me enfadé mucho con ellos así que me llevé mis cuentas y mi nómina a otro banco. Y les di la hipoteca para ver si me la podían mejorar y poder llevármela también", recuerda.

**Condiciones inmejorables**

Unos días después recibió la llamada del nuevo banco: "Me dijeron: ¿Cómo te vamos a mejorar esto? Es imposible, no podemos superar un Euribor sin diferencial, no tenemos nada mejor", relata R., quien se sorprendió ya que había comprobado que las cuotas mensuales que le estaban cobrando le marcaban Euribor más 0,75. Llamó al banco y pidió explicaciones pero le dijeron que "ellos no sabían nada". Sin explicaciones convincentes, dejó pasar la cuestión.

**"Fue pim, pam, pum y a pagar"**

Transcurridos dos años acudió a la OMIC de su localidad y puso el caso en manos de un técnico de Irache. "Rápidamente contestaron, asumieron su error y nos dieron totalmente la razón. Fue pim, pam, pum y a pagar", comenta. Por la refacturación de las cuotas calculadas incorrectamente devolvieron al consumidor más de ocho mil euros.

R. se muestra "agradecísimo" a la mediación de Irache. "Es curioso, por cómo actuaron con un recibo de la luz he acabado recuperando ocho mil euros. Y además, hubiese seguido pagando de más toda la hipoteca, ¡fíjate lo que ha supuesto!. Estoy muy contento", reconoce.

*"Me enfadé y me llevé mis cuentas y mi nómina a otro banco. Y les di la hipoteca para ver si me la podían mejorar"*

*Tras acudir a la OMIC, "rápidamente contestaron, asumieron su error y nos dieron totalmente la razón"*



**NO LE DEVUELVEN 3.000 EUROS TRAS PINTAR EL PISO DE ALQUILER**

Una persona había entrado a vivir en un piso en alquiler que era propiedad de un banco. Al momento de firmar, pagó 1.646 por la suma de la fianza de un mes y un depósito añadido, que suponía el importe de dos mensualidades más. Meses más tarde abandonó el piso, avisando con la correspondiente antelación. Reclamó que le devolviesen el importe que pagó a la entrada pero en el banco sacaron excusas para no efectuar la devolución. Cuando insistió, le dijeron que habían descubierto desperfectos en el piso por 3.000 euros. El inquilino se quedó sorprendido, más aún cuando por iniciativa propia había pintado la casa, que había quedado con un aspecto muy mejorado.

Dada la situación, quedó con la entidad en hacer una visita conjunta al inmueble para poder valorarlo. A la cita acudió el afectado y personas elegidas por el banco para hacer la valoración. El ex inquilino hizo fotografías y una de las personas del banco le dijo que él veía el piso en perfecto estado. Aun y todo, el banco no le pagaba. El afectado acudió a Irache y tras efectuar la reclamación el banco pagó los 1.646 euros.

**APLICA LA GARANTÍA COMERCIAL DEL VEHÍCULO**

Una persona compró un coche nuevo, que un año más tarde comenzó a darle problemas por los que se encendía un piloto de avería de motor. Llevó el vehículo al concesionario, donde le dijeron que era un problema de circulación de gases y le arreglaron la avería. Transcurridos ocho meses, volvió a encenderse el mismo piloto y volvieron a arreglarlo gratuitamente al encontrarse el vehículo dentro de la garantía legal.

Diez meses después de la última reparación, volvió a suceder la misma avería. En esta ocasión, el concesionario dijo que la garantía había pasado y ofrecieron cobrarle sólo la mano de obra pero no las piezas, a lo que no accedió el consumidor. La factura del arreglo superó los seiscientos euros. Acudió a Irache, desde donde, analizando la documentación se encontró que existía una garantía comercial de cuatro años de la que no habían informado al consumidor, por lo que reclamó el abono de la última reparación, que fue pagado por el concesionario.



# Comprar marcas blancas y cambiar la luz, la telefonía y los seguros de algunos hogares puede reducir su gasto anual más de dos mil euros

Irache propone, además de estas medidas, revisar las comisiones bancarias, un uso eficiente del coche o comprar la ropa en rebajas

Irache propone una serie de medidas que pueden ayudar a las familias a sus gastos. Se ha calculado que, en el mejor de los casos, se podrían conseguir ahorros superiores a los dos mil euros si bien hay que tener en cuenta que son pautas generales, cuya validez y eficacia depende exclusivamente de las circunstancias concretas de cada hogar.



**MARCAS BLANCAS.** Según un reciente estudio de esta Asociación, adquirir productos de marca blanca en la cesta de la compra puede suponer un ahorro del 44%. Esto disminuiría el gasto anual en 1.822 euros, basándonos en el último dato en gasto de alimentación por hogar publicado por el Instituto Nacional de Estadística. El ahorro es generalizado, como ha podido comprobar esta Asociación, ya que en las tres superficies analizadas el ahorro con la marca blanca era del 43%, 42% y 48%.



**LA LUZ.** Otro factor en el que se puede ahorrar es en el recibo eléctrico, un gasto que puede acercarse a los quinientos euros al año. En primer lugar, puede revisar su contrato. En este sentido, hay contratos que incluyen servicios de mantenimiento, urgencias o protección de pagos que no son siempre imprescindibles y que pueden suponer un sobrecoste cercano a los cien euros al año, por ejemplo. Otro factor es asegurarse de que no se tiene contratada una potencia mayor a la necesaria. La diferencia entre las tarifas puede suponer un ahorro de unos 180 euros al año. Los pensionistas, familias numerosas, con todos sus miembros en desempleo o los hogares con una potencia inferior a 3 kilovatios pueden solicitar el bono social



**LOS SEGUROS.** Las pólizas contratadas también suponen un gasto considerable. En muchos casos, los consumidores ignoran las condiciones o coberturas que contienen sus seguros. Pueden estar pagando por el seguro del coche y la póliza del hogar más de mil euros al año, por poner un ejemplo. En muchas ocasiones, valorar simplemente si es necesario tener el coche asegurado a todo riesgo o vale con tenerlo a terceros o revisar que las coberturas del seguro del hogar no dupliquen las de la comunidad puede suponer un ahorro de más de quinientos euros. En este sentido, un cambio de compañía puede suponer mejoras económicas, una práctica que ya ha llevado a cabo el 22% de los navarros en los dos últimos años, según una encuesta de la Asociación.



**EL COCHE.** Supone uno de los mayores gastos familiares. A la gasolina hay que unirle la ITV, el mantenimiento del vehículo y los impuestos -sin contar con el seguro, ya mencionado anteriormente-. Se calcula que el gasto que supone el vehículo al año puede rondar como término medio los dos mil euros. Sólo en gasolina, el coste para un turismo, se ha encarecido en cuatro años 296 euros, que serían de 337 en el caso del gasóleo. Hay estudios que indican que una conducción eficiente puede suponer un ahorro de más de trescientos euros si se recorre más de 20.000 kilómetros al año. Por su parte, el mantenimiento del coche puede suponer un gasto aproximado de 600 euros al año. Por ello, es importante, conocer el estado del vehículo y elegir talleres donde la calidad y el precio sean satisfactorios.



**ROPA.** Según los últimos datos del INE, cada hogar gasta 1.404 euros al año en ropa y calzado. Para reducir el gasto, un primer paso es repasar el armario y decidir qué ropa es necesario comprar realmente. A partir de ahí, una opción interesante puede ser esperar a las rebajas, donde se encuentran descuentos de hasta el 70%. Otra alternativa es buscar renovar el vestuario en tiendas de segunda mano o 'outlet', donde se suelen encontrar precios más asequibles.



**GASTOS BANCARIOS.** Los ciudadanos pagamos cada vez más en comisiones bancarias. Los últimos análisis indican que, por ejemplo, mantener una cuenta ha pasado desde los 36 hasta los 55 euros anuales, por poner un ejemplo. Por ello, es recomendable revisar las cuentas y tarjetas bancarias y, si considera que las comisiones son excesivas, puede negociar con el banco para que se las rebajen o valorar la posibilidad de cambiar de entidad.



**TELEFONÍA.** Actualmente es muy habitual que muchos hogares cuenten con servicio de ADSL y telefonía fija además de varias líneas móviles. Estos servicios pueden suponer un gasto considerable, que en algunos casos puede acercarse a los cien euros al mes. Sin embargo, calcular los gastos y comparar la multitud de ofertas en el mercado puede hacer posible un ahorro superior a los 350 euros anuales. En cuanto a la línea fija, los pensionistas con bajos ingresos pueden solicitar el abono social, que puede suponer un ahorro mensual de unos catorce euros.

## PEQUEÑOS GRANDES AHORROS

Descuentos, cheques regalo. Con el fin de fidelizar clientes, muchas empresas de transporte, ropa o alimentación ofrecen descuentos de hasta el 10%. Con demasiada frecuencia los consumidores se deshacen de estas ofertas.

Anticípate. Si vas a ir de vacaciones, coger el transporte y la estancia con la máxima antelación puede suponer importantes ahorros. Así, coger el vuelo fuera de las fechas de vacaciones más habituales pueden suponer ahorros de más de cien euros.

Segunda mano. Cada vez se pueden encontrar más productos ya usados pero en muy buen estado, que suelen tener un precio más económico que los nuevos, en todo tipo de sectores

*Las marcas blancas suponen un ahorro del 44% y pueden suponer para una familia un ahorro anual de 1.822 euros*

*La diferencia entre las tarifas de luz pueden ser de 180 euros al año y los servicios añadidos pueden encarecer el servicio unos 100 euros más*

# Aparatos usados que se venden como nuevos

## Decenas de personas descubren al abrir el producto que tiene algún defecto o que contiene fotos o datos de otras personas

Compró una tableta y cuando, aún entusiasmado por mi nuevo 'juguete', estoy toqueteándolo, descubro, anonadado, que hay fotos de personas desconocidas. Casos de este tipo han pasado a personas que han acudido a Irache, especialmente tras las navidades.

Estas consultas muestran que algunos establecimientos ponen a la venta productos supuestamente nuevos que en realidad ya han sido usados por otras personas anteriormente. Decenas de usuarios han descubierto, al abrir la cámara, la tableta o el teléfono móvil recién comprado y supuestamente nuevo, que el aparato presenta defectos propios de haber sido usado anteriormente o, en los casos más flagrantes, incluso contiene fotos o datos de otras personas desconocidas para el consumidor.

### Tableta con fotos de desconocidos

Así le sucedió a una persona que compró una tableta. Al comenzar a utilizarla vio que la función de navegación no funcionaba bien y devolvió el aparato, por el que había pagado más de trescientos euros, para que lo reparasen o lo sustituyesen por otro que funcionase correctamente. Desde el establecimiento, le informaron de que la reparación no era posible y le entregaron un mode-

lo supuestamente nuevo. Cuando comenzó a usar la nueva tableta descubrió, ante su sorpresa, que el aparato contenía fotos de personas desconocidas.

Se han dado casos similares en usuarios que compraron móviles y descubrieron que había fotografías o incluso agendas de direcciones de otras personas.

### Cámara sin tarjeta, mal empaquetada y con golpe

Otro asociado compró una cámara de fotos por la que pagó más de seiscientos euros. Cuando le iban a entregar la cámara, el dependiente vio que faltaba la tarjeta de memoria, por lo que incluyó una nueva, una circunstancia que hizo sospechar al comprador. Posteriormente, ya en su casa, vio que diversos elementos del producto estaban empaquetados de una forma extraña y había alguna anotación a mano de lo que parecía ser un número de reparación.

Además, la caja de la cámara presentaba un golpe. Con estas evidencias, se exigió la sustitución de la cámara por una nueva que no hubiese sido usada. En algún caso incluso se ha dado la situación de que el aparato recién vendido carece de un cable o una pieza necesaria para su instalación.

*La normativa indica que la información sobre el producto debe ser "relevante, veraz y suficiente sobre las características esenciales" del bien*

*Las propias condiciones de compra de algunos establecimientos indican que para devolver un producto éste "no debe presentar muestras de haber sido utilizado"*

### EL ESTABLECIMIENTO DEBE INDICAR CLARAMENTE SI EL PRODUCTO YA HA SIDO ABIERTO O USADO

Irache considera que los comercios deberían informar claramente al consumidor de que un producto ya ha sido abierto y utilizado por otro usuario, más allá de que cuente o no con alguna tara o esté en buenas condiciones. Una posible fórmula para poder dar salida a estos artículos devueltos sería ofrecer una rebaja en su precio pero siempre indicando que ya ha sido usado por otro comprador e informando de forma precisa del estado del producto.



## POSIBILIDAD DE DEVOLUCIÓN

En muchos casos, estos problemas se dan en comercios que ofrecen como estrategia comercial un plazo de tiempo tras la compra para que el consumidor pueda devolver el artículo sin ninguna penalización. Así, el cliente cuenta con quince días, uno o dos meses, por ejemplo, en los que puede devolver el producto si, por cualquier circunstancia, no le convence.

La Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios establece que, antes de contratar, el empresario deberá poner a disposición del consumidor "la información relevante, veraz y suficiente sobre las características esenciales del contrato y de los bienes o servicios objetos del mismo".

Además, determina que para que un producto sea conforme al contrato, éste debe presentar "la calidad y prestaciones que el usuario pueda fundadamente esperar habida cuenta de la naturaleza del producto y de las características hechas por el vendedor, en particular en la publicidad o el etiquetado".

De hecho, las condiciones de compra de algunos establecimientos indican que para devolver un artículo, éste "no debe presentar muestras de haber sido utilizado" y su embalaje debe estar "intacto".

### El establecimiento debe indicar claramente si el producto ya ha sido abierto o usado

Irache considera que los comercios deberían informar claramente al consumidor de que un producto ya ha sido abierto y utilizado por otro usuario, más allá de que cuente o no con alguna tara o esté en buenas condiciones.

## Aportaciones subordinadas, otro conflicto bancario

**Irache gana un juicio y consigue que el banco devuelva a sus asociados los 28.593 euros por unas aportaciones financieras subordinadas de Fagor**

Irache está defendiendo a personas que invirtieron ahorros de miles de euros en aportaciones financieras subordinadas de Fagor o Eroski a través de sus entidades bancarias y que no eran conscientes de las condiciones del producto. En uno de estos casos, un juez ha condenado al banco a devolver a una pareja asociada los 24.598 euros aportados más 3.994 euros de indemnización por daños y perjuicios. Algunos bancos han convencido durante estos años a clientes para invertir sus ahorros en productos complejos, como las aportaciones financieras subordinadas. En muchos casos se les aseguró que el producto daba una alta y segura rentabilidad, por lo que muchos clientes destinaron buena parte de sus ahorros a estos productos.

### Sin recuperar la inversión

Sin embargo, a algunos de estos clientes no se le informó de que era un producto a perpetuidad y que no podrían recuperar la inversión sin riesgo de perder parte del capital hasta cumplirse el vencimiento del producto y que, en todo caso, la amortización anticipada de la inversión era potestad del emisor.

Tampoco sabían que percibir la rentabilidad pactada iba vinculada a la obtención de beneficios por parte del emisor. Algunas de estas participaciones subordinadas eran de la empresa Fagor y, debido a la difícil situación que atraviesa, en los últimos meses se han recibido a varias personas preocupadas por saber qué pasará con sus ahorros.

### No cumplían el perfil

Además de la omisión de estos datos fundamentales, hubo entidades financieras que ofrecieron el producto a personas que no cumplían con el perfil o que no cumplieron con los requisitos establecidos para comercializar este tipo de productos complejos. Irache ya está representando a varios asociados que invirtieron miles de euros en estas inversiones: en algunos casos se está negociando con las entidades bancarias y, en otros, si no hay respuesta satisfactoria por parte del banco, se está llevando los casos a los tribunales.

### Les aseguraron que era un producto sin riesgo

Es el caso de una pareja que destinó veinticuatro mil euros a participaciones financieras subordinadas de Fagor a través de su entidad bancaria. Tiempo después, al darse cuenta de las características de la inversión, acudieron a Irache. Tras estudiar el caso, desde la Asociación se trató de contactar con el banco y se realizaron varias reclamaciones para conocer las circunstancias de la contratación del producto.

Tras no obtener una respuesta satisfactoria por parte del banco, los afectados decidieron llevar el caso a juicio y así reclamar la nulidad del contrato y, con ello, la devolución del capital invertido más una indemnización por daños.

La entidad bancaria se allanó y aceptó lo reclamado por los clientes por lo que finalmente tuvo que devolver los 24.598 euros de capital invertido más 3.994 euros por los perjuicios sufridos por los consumidores.

*A los clientes no se les informó de que no podrían recuperar la inversión sin riesgo a perder parte del capital*



## La nueva compañía promete pagar la permanencia a la anterior pero no lo hace

**En otras ocasiones sólo se hace cargo de parte de los importes, que pueden superar los trescientos euros**

Irache alerta sobre las ofertas de las compañías telefónicas de hacerse cargo de las penalizaciones de otras operadoras para conseguir nuevos clientes ya que en muchas ocasiones acaban por no pagar o hacerse cargo sólo de una parte del importe.

Son muchos los consumidores que han acudido a nuestras oficinas porque, tras haberse acogido a una de estas ofertas, su nueva compañía no se hace cargo posteriormente de la penalización. Esto ha supuesto pérdida de más de trescientos euros para algunos consumidores, que los tuvieron que pagar a la operadora que abandonaron.

### Incumplimiento del contrato o falta de información

En ocasiones, se trata de un mero incumplimiento del contrato, y en estas situaciones se suele conseguir que la operadora acabe pagando al consumidor la permanencia que tuvo que abonar.

Otras veces ha habido falta de información por parte de los agentes comerciales quienes, al hablar con el ciudadano, no le han explicado que el pago de la permanencia tiene un importe máximo de doscientos euros o que está sujeto solo a una oferta concreta de la compañía pero no a las demás, por poner dos ejemplos.

Además, es habitual que la compañía anterior pase el importe directamente, sin notificación alguna, en la cuenta bancaria del ex cliente. Sin factura, el consumidor tiene más difícil poder defender sus derechos ya que no existe un documento de cobro.

### HINCHAR EL IMPORTE

Esta práctica competitiva está llevando a que la empresa que pierde el cliente hinche en ocasiones el dinero de la cláusula de permanencia sin justificación. Por ejemplo, se ha llegado a cobrar 240 euros a un cliente que obtuvo un móvil de ese valor, cuando sólo le quedaba un mes de permanencia de los 18 que tenía que cumplir.

Hay que recordar que la cláusula de permanencia, que debe estar incluida en el contrato, sólo puede implicar una penalización que responda al valor de alguna ventaja o producto entregado de forma gratuita -generalmente supone el regalo de un terminal- y al tiempo que quede por cumplir.



*En ocasiones no se informa al cliente de que el pago tiene un importe máximo o está sujeto a una oferta concreta*

*La compañía anterior a veces pasa el importe por cuenta sin notificación alguna, lo que dificulta que el consumidor reclame*

# Precaución al facilitar datos personales

**La Asociación está recibiendo decenas de consultas por uso fraudulento de nombres y números de cuenta, que suponen pérdidas de dinero, en ocasiones miles de euros**

Antes de facilitar los datos personales o bancarios a las empresas, piénselo bien. Se están recibiendo decenas de reclamaciones en Irache porque estos datos han sido utilizados de forma fraudulenta para contratos telefónicos o en tarjetas de crédito, por ejemplo.

Estas estafas pueden suponer un importante perjuicio económico para el consumidor, del que en ocasiones es consciente meses más tarde y no siempre es sencillo recuperar el dinero perdido.

## 6.000 euros en Australia

Las tarjetas y los datos bancarios son uno de los principales objetivos de los estafadores y conviene ser muy precavido antes de facilitar el número de cuenta o tarjeta en sitios que no son de total confianza, para evitar a delincuentes, como le sucedió a una persona que recibió una llamada de su banco porque habían detectado gastos de hasta seis mil euros en comercios de Australia, país del que la afectada había vuelto hace unos meses. Otra persona descubrió con sorpresa que a través de su tarjeta alguien había gastado 500 euros en las carreras de caballos y 400 euros en apuestas de póker, a pesar de que ella no había visitado un local de juego ni había apostado en su vida. En muchas ocasiones la víctima de la estafa ni siquiera es consciente del momento en que los delincuentes pudieron conseguir sus datos bancarios, si fue al sacar dinero con poca precaución o al facilitar sus datos

*Algunos afectados sólo conocen que han utilizado sus datos cuando ya han sido inscritos en ficheros de morosos*

## LOS CONTRATOS DEBEN SER POR ESCRITO O EXIGIRSE UNA VERIFICACIÓN REAL DEL CONTRATANTE

Desde Irache se viene solicitando desde hace tiempo que se acabe con la contratación telefónica y que cualquier contratación tenga que constar por escrito y estar firmada por el consumidor. Como mínimo, las empresas deberían tener la obligación de verificar con mayor seguridad la identidad de la persona contratante.

De igual manera, esta Asociación recomienda a los consumidores que extremen la precaución a la hora de dar sus datos personales, que sólo lo hagan cuando tengan claro que son necesarios para establecer la relación contractual y que nunca los faciliten si no tienen claro la identidad de la empresa en cuestión y menos aún cuando se trata de gangas, ya que en muchas ocasiones detrás de ellas suele haber una estafa. Ante la menor sospecha, mejor hacer el trámite en persona.



en una transacción poco segura a través de internet, por ejemplo.

## Contrataciones con el nombre y DNI de otra

Son más habituales aun las contrataciones fraudulentas de telefonía con datos de otro usuario. Así, una persona, al revisar sus cuentas, se dio cuenta de que le estaban cobrando desde hace seis meses una línea añadida de un móvil que nunca había solicitado. Cuando desde Irache se reclamó la grabación del contrato, el afectado comprobó que era una voz extraña la que había dado su nombre, DNI y su número de cuenta para contratar la nueva línea.

## El propio operador le ofrece una contratación a nombre de otra persona

Los afectados pueden tardar meses en darse cuenta de que están pagando una línea de teléfono que no están utilizando e incluso a veces lo conocen al ser inscritos en un fichero de morosos. Cuando una persona solicitó el alta en una compañía, le dijeron que antes tenía que pagar una deuda e de hace siete años, una deuda desconocida por el cliente. Por ello, comentó que prefería mirar en otras compañías. Fue entonces cuando, según el asociado, el propio interlocutor le ofreció facilitarle un nombre y un DNI de otra persona y hacer la grabación telefónica posteriormente contratando a nombre de este desconocido.

*Es preocupante la facilidad que ofrece la contratación telefónica para fraudes y suplantaciones de identidad*

## Breves

### Cinco días más para pagar las multas con 50% de descuento

Desde mayo, los conductores sancionados tienen cinco días más de plazo, hasta un total de 20, para pagar de forma voluntaria las multas, un periodo en que el podrán beneficiarse de una reducción del 50 por ciento del importe.

Antes, el plazo de lo que se conoce como "pronto pago" y para presentar alegaciones era de 15 días, pero la última reforma de la Ley de Tráfico, amplió el plazo en cinco días más.

### Se restringe el uso de los cigarrillos electrónicos

No podrán fumarse cigarrillos electrónicos en las administraciones públicas, en centros sanitarios así como en los espacios de estos recintos, en centros docentes y formativos y en parques infantiles, tras la modificación normativa. Su uso estará restringido también en cualquier vehículo de transporte público.

Por otra parte, no podrán publicitarse en la emisión de programas dirigidos a menores ni entre las cuatro y ocho de la tarde y no podrán atribuírseles eficacia o indicaciones terapéuticas que no hayan sido reconocidas por un organismo público competente.

### Iberia y Vueling permiten móviles y tabletas

Iberia y Vueling ya permiten el uso de aparatos electrónicos a bordo en sus aviones durante todas las fases del vuelo siempre que estén activados en modo avión. Las compañías han obtenido la autorización de la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA) para que los clientes puedan tener activados dispositivos como teléfonos móviles, tabletas, libros electrónicos o reproductores de música, y durante todo el vuelo -incluido el despegue, el rodaje y el aterrizaje del avión-. Los dispositivos que no dispongan de este modo avión deberán permanecer apagados durante todo el tiempo de vuelo, para garantizar la seguridad de la operación. Esta autorización es válida para vuelos operados por la propia Iberia. En el caso de vuelos con código Iberia operados por otras compañías aplica lo que éstas especifiquen.

# 25.000 navarros necesitan casa

## Aumentan los que prefieren el alquiler, uno de cada tres, pero el 67% aspira a tener un piso en propiedad

El 4% de los navarros, 25.779 personas, necesitan vivienda, según determina una encuesta de Irache. Esto no quiere decir, obviamente, que se necesiten el mismo número de pisos sino inferior, ya que la mayor parte están habitados por dos personas. Además, ha crecido notablemente el porcentaje de los que prefieren el alquiler, uno de cada tres -33%-, cuando en 2012 sólo representaban un 11%. Aun así, la mayor parte siguen aspirando a tener una vivienda propiedad -67%-.

### Apreturas económicas

Los datos recogidos en el muestreo ponen de manifiesto que las apreturas económicas están llevando a las personas con necesidad de vivienda a optar cada vez más por el alquiler, como una fórmula más económica que les permita acceder a un inmueble. Así, la encuesta indica que para el 94% de los que necesitan vivienda, el principal obstáculo para no tenerla es la situación económica o laboral -67% y 27%, respectivamente-.

Parece que el paro juvenil y las difíciles perspectivas económicas hacen que los jóvenes contemplen el vivir de alquiler como una opción válida en mayor medida que las personas de más edad: así, el 57% de los menores de treinta años optan por este régimen mientras que el porcentaje que lo elige de entre 30 y 45 años es del 20%.

### Arrendamiento como solución

Si bien el 59% de los ciudadanos consideran el arrendamiento como una solución al problema de la vivienda, el 62% considera que las rentas que se pagan por los alquileres son caras o muy caras -71% entre los más jóvenes-. Estos datos evidencian, en opinión de Irache, que la Administración debe hacer un esfuerzo por dinamizar el mercado del alquiler e impulsar el arrendamiento de pisos con unas rentas asequibles, especialmente para los jóvenes.

*El principal obstáculo para no poder contar con una vivienda es la situación económica o laboral -67% y 27%, respectivamente-*

*El 62% de los encuestados considera que las rentas mensuales que se pagan por los alquileres son caras o muy caras*



### Impulsar un alquiler con rentas asequibles y con posibilidad de compra

Sería conveniente reforzar el alquiler 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.

Para ello, sería necesario que los importes de arrendamiento se adapten a las posibilidades económicas de estas personas, dado que no tiene sentido que por un piso arrendado haya que pagar un importe similar al de la cuota mensual de la hipoteca. Asimismo, en el alquiler protegido deberían evitarse requisitos añadidos como fianzas o avales excesivos que dificultan el acceso a estas viviendas a los ciudadanos que más lo necesitan.

## A 73 familias asociadas se les debe devolver la plusvalía

### Los jueces han reconocido a los representados por Irache su derecho a que se le reintegren los pagos efectuados

Ya son 73 los asociados de Irache a los que los jueces han reconocido su derecho a que les sea devuelto el dinero que pagaron por la plusvalía de sus casas. La Asociación ha representado a los vecinos en los tribunales y ha exigido a las promotoras que devuelvan los importes correspondientes a un impuesto que debe pagar el promotor pero que, de forma abusiva, se hacía recaer en los consumidores. Ahora queda que se cumpla la sentencia y se reintegren las cantidades pagadas a los afectados, que van desde los 215 hasta los 1.700 euros. En el último proceso ganado por Irache, se representó a 6 vecinos de Gorráiz que tuvieron que pagar la plusvalía al comprar sus viviendas. A éste se unen otras sentencias favorables de otras promociones de viviendas en Ansoáin, Estella y Huarte.

### Grava el aumento de valor del terreno

La plusvalía es el término coloquial para denominar el Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana, un tributo que grava

el aumento de valor económico de un terreno cuando se produce la transmisión de un inmueble. En la compraventa, la responsabilidad del pago de este impuesto recae sobre el "transmisor", es decir, sobre el vendedor de la vivienda, según determina la Ley de Haciendas Locales de Navarra.

### El ayuntamiento puede exigir el pago al comprador

Eso sí, no es extraño que el ayuntamiento exija el pago de la plusvalía al comprador. Esto genera gran confusión entre los ciudadanos pero lo cierto es que la actuación es correcta ya que la legislación contempla la posibilidad en la que "el adquirente tendrá la condición de sustituto del contribuyente". Aun así, si el comprador se ve obligado a abonar la plusvalía, tiene derecho a que luego el promotor le devuelva el importe pagado. Por ello, Irache recuerda que cualquier cláusula que haga recaer sobre el comprador la responsabilidad de pagar el impuesto es nula, tal y como están corroborando los jueces.



# Charlas para vender

## Vecinos de localidades navarras acuden a reuniones en las que se les ofrecen productos domésticos sin la información ni requisitos adecuados

Vecinos de diferentes localidades navarras, como Arróniz, Alsasua o Leitza han acudido en los últimos meses a asociaciones vecinales para asistir a charlas promocionales. En ellas, se les ha ofrecido diferentes aparatos de uso doméstico, como purificadores de ozono o calentadores, que cuestan más de seiscientos euros, y en ocasiones se les han vendido éstos de forma irregular, sin la información y requisitos necesarios que marca la ley para las ventas efectuadas fuera del establecimiento mercantil.

Al finalizar la charla promocional y tras haber presentado las virtudes de los productos en venta, se ofrece a los asistentes un documento de compra y se solicita el pago de un anticipo de cincuenta euros. El producto se entrega en la misma charla o se envía al domicilio del consumidor días después. En ocasiones, se les explica que en siete días recibirán una llamada para confirmar si quieren quedarse con el aparato o no. De esta manera, muchos vecinos creen que no hay compromiso y que cuando reciban la llamada podrán devolver el producto sin coste y recuperar los cincuenta euros.

### El plazo de desistimiento ha pasado

Sin embargo, la llamada nunca se produce. Transcurrido más de una semana, algunos consumidores, extrañados, contactan telefónicamente o por escrito con la empresa y ésta les informa de que el plazo de desistimiento de siete días -ahora deberían ser 14- ya ha pasado y que, por tanto, la compra ha sido efectuada. Además, se ha podido comprobar que en muchos casos en los que los consumidores

han recibido el producto en su casa, el albarán marca la fecha de la charla que tuvo lugar días atrás en lugar de la fecha de entrega del artículo. De esta manera, el plazo de derecho de desistimiento ha pasado cuando el consumidor recibe el producto y ya no puede echar atrás la compra. En otros casos, no se ha entregado al consumidor en ningún momento documento de desistimiento.

Posteriormente, todos los que han firmado la adquisición reciben una carta en la que se les exige el pago de 690 euros por la compra de los purificadores de ozono, por ejemplo.

### No firme antes de asesorarse

Éste es un ejemplo más de los continuos abusos que se producen en las ventas a domicilio o mediante charlas promocionales, desde productos de salud a contratos de luz, por ejemplo. Con demasiada frecuencia se ofrece una información sesgada para que el cliente acabe adquiriendo el producto. En concreto, es muy habitual que no se informe ni se ofrezca un documento de desistimiento, que permite revocar la compra dentro de los catorce días, según la nueva normativa, siguientes a recibir el producto, como sucede en estos casos. La información y entrega del documento de desistimiento es un requisito necesario y, su incumplimiento puede suponer la nulidad del contrato.

Por ello, es importante que los consumidores no firmen ningún documento a agentes comerciales que acuden a su domicilio o en charlas promocionales. Siempre es mejor quedarse con la oferta y asesorarse convenientemente antes de aceptarla.



**“Tienen tan estudiado el marketing, te lo presentan tan bien que acabas cayendo”**

**Soledad y Juan compraron una manta térmica por 1.600 euros tras una charla, pero desde Irache se consiguió anular la compra**

Juan y Soledad reconocen que son “asiduos” a charlas sobre temas de salud, en las que generalmente se entrega un regalo a los asistentes, como un jamón o una garrafa de aceite y “con eso picas”. Aun así, Soledad asegura que hasta esta última ocasión habían acudido a cinco o seis charlas y nunca habían comprado nada “pero tienen tan estudiado el marketing, te lo presentan y te lo ponen tan bien que acabas cayendo”. Así, en la última charla a la que asistieron se ofrecía una manta térmica y una pernera que, según aseguraban, tenía efectos contra el dolor crónico. Juan había sufrido tiempo atrás un accidente de moto y seguía con secuelas que le producían un dolor constante en el tobillo. Seducidos por la presentación de las propiedades de la manta y esperanzados con que aliviase las molestias de Juan, se interesaron por el artículo. “Presentamos el DNI y nos dijeron que teníamos derecho a

una subvención por lo que el coste bajaba a 1.600 euros, que era mucho menos que lo que costaba en realidad la manta, aunque no nos especificaron en cuánto bajaba”, recuerda Soledad.

### “Era más motivo de discusión que otra cosa”

Firmaron un contrato “sin preguntar mucho” y al día siguiente ya recibieron la manta en su casa. Posteriormente llegó una carta de un banco en la que les informaban de las cuotas mensuales y del TAE del 21,93%, aunque los consumidores no sabían que habían aceptado un contrato de financiación. Comenzaron a dormir con la manta pero el resultado no fue el esperado. “Pasadas las semanas el tobillo me seguía doliendo igual. Además, la manta tenía una luz que teníamos que tapar, a mi mujer le inquietaba y no le dejaba dormir bien así que era más motivo de discusión que otra cosa”, comenta Juan.

Al mes, ya cansados, llamaron a la empresa que comercializaba el producto pero les dijeron que ya había pasado el plazo de desistimiento y que estaban obligados a pagar el artículo.

Acudieron a Irache, alegó que no se había informado a los consumidores sobre el contrato de financiación ni sobre el derecho de desistimiento, una falta de información sustancial, por lo que se reclamó la anulación del contrato y la devolución de las cuotas pagadas, solicitudes que la empresa aceptó. “Ya antes de acudir a las oficinas les nombré Irache a los agentes de la empresa y noté que suavizaban su tono. Y la verdad es que estamos muy agradecidos a la Asociación porque nos ha resuelto un tema que nosotros lo veíamos complicado, ya que no nos hacían caso. Y no estamos hablando de cuatro duros, hablamos de 1.600 euros”, explica Soledad.

**Una supuesta llamada o el cambio de fecha en el albarán hacen que el plazo de desistimiento transcurra y no se pueda echar atrás la compra**

**En estas compras es una obligación informar sobre la posibilidad de echar atrás el contrato en los siete días siguientes -ahora 14-**

# Tres de cada cuatro navarros ignoran qué tarifa de luz tienen

## Es conveniente asesorarse antes de firmar cualquier nuevo contrato o modificación en el suministro eléctrico

El 76% de los ciudadanos ignora qué contrato eléctrico tiene, según muestra una encuesta encargada a Cíes por Irache. Aunque el 78% de la población sabe que existe un mercado liberalizado, casi la misma proporción de personas no sabe si cuenta con una tarifa pública o una tarifa libre.

### Diferencias de hasta 370 euros

Este desconocimiento hace que los clientes no sepan si el recibo de la luz se ajusta a su contrato o no y, obviamente, amplía las posibilidades de que se produzcan errores o abusos, ya que el consumidor no los detectará. Además, la diferencia de gasto para una familia puede ser muy notable. Según el comparador de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, la diferencia de coste entre un contrato y otro para una casa con una potencia de 3,30 kW con un consumo anual de 3.000 kWh, podría superar los 370 euros al año, por ejemplo. Irache aconseja a los ciudadanos que, antes de firmar cualquier modificación o nuevo contrato de luz o dar su aprobación telefónica, pidan una

copia del contrato por escrito y no lo firmen hasta haberse asesorado convenientemente y comprendan qué condiciones y pagos están aceptando.

### Visita comercial en su casa

Casi la mitad -48%- de los que cuentan con un contrato de luz del mercado libre lo firmaron tras recibir una visita a domicilio de un agente comercial, lo que supone un 6% de la población. El 30% de ellos lo firmó tras tomar el propio consumidor la ini-

ciativa para hacerlo y un 9% recibió una llamada telefónica de la compañía.

Con el aumento de la competencia en el mercado de la luz, algunos agentes comerciales han adoptado estrategias más agresivas y menos transparentes para conseguir nuevos clientes. La más habitual es la de ofrecer descuentos. Sin embargo, en muchas ocasiones los consumidores ven que la rebaja no era tan amplia ya que sólo se refería, por ejemplo, al tér-

mino fijo de la luz y el abaratamiento es considerablemente menor. En otras ocasiones, las ofertas tienen una duración limitada por lo que, pasado unos meses o el año, el consumidor comprueba que las supuestas ventajas han desaparecido.

### Servicios vinculados

Otros aspectos con los que suelen contar muchos contratos libres del mercado de la luz son los servicios vinculados, como los de mantenimiento, urgen-

cias o protección de pagos, en ocasiones necesarios para conseguir los descuentos que ofrecen las compañías. Muchas personas afirman que no sabían que habían contratado estos servicios, por los que pueden acabar pagando más de cien euros al año, sin entrar a valorar su conveniencia o calidad.

También son controvertidas las penalizaciones por supuestos compromisos de permanencia que están cobrando algunas compañías.



*Casi la mitad de los que tienen una tarifa en el mercado libre lo firmaron tras una visita de un comercial a su domicilio*

*La cuantía de los descuentos o los servicios vinculados, algunas de las cuestiones conflictivas en estos contratos*

### ANTES DE FIRMAR...

- Como pauta general, no es conveniente aceptar ofertas por vía telefónica.
- No firme nada en el momento.
- No tenga reparo en pedir explicaciones.
- Estudie detenidamente las ofertas.
- Solicite las condiciones por escrito y conserve la copia del contrato.

## Irache advierte que solo es obligatorio revisar la caldera cada dos años

### El precio es libre y lo tiene que pagar el cliente

Irache advierte a los consumidores que sólo es obligatorio revisar la caldera de gas cada dos años. Hasta abril del año pasado había que hacerlo una vez al año y, de hecho, varias compañías que ofrecen servicios de mantenimiento de instalaciones de gas siguen hablando en sus ofertas de la revisión anual.

El Real Decreto 238/2013 determina que las calderas de gas de potencia igual o inferior a 70 kW, que son la mayoría de las domésticas, deben pasar una revisión cada dos años y no cada uno.

Es responsabilidad del consumidor contratar a una empresa que lleve a cabo esta revisión. El precio es libre y lo tiene que pagar el cliente. En muchas

ocasiones, las propias empresas instaladoras de calderas o las suministradoras de gas ofrecen servicios de mantenimiento que incluyen la revisión.

### LA INSPECCIÓN, CADA CINCO AÑOS

La inspección obligatoria del gas, por su parte, se realiza cada cinco años. La distribuidora se pone en contacto con el consumidor -excepto en las instalaciones de gas envasado, como el butano-. El coste de esta revisión se le pasará al cliente en la siguiente factura de gas y puede rondar los sesenta euros. Es muy importante comprobar la acreditación profesional de los técnicos para no ser víctimas de engaños.





# 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

	2014
Excelente	7%
Muy buena	16%
Buena	43%
Regular	9%
Mala	2%
No tengo opinión	23%

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?

	2014
SÍ	94%
NO	6%

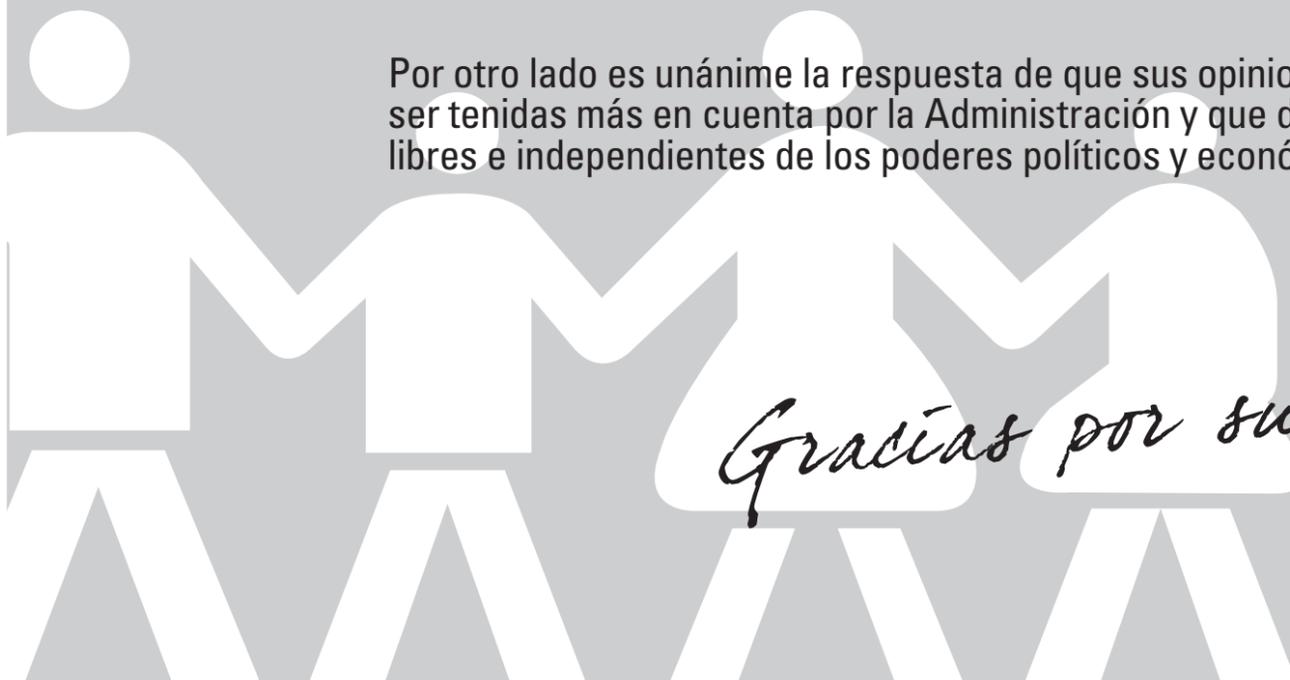
## ¿Deben ser libres e independientes?

	2014
SÍ	97%
NO	2%

Encuesta Cíes marzo 2014

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.*



# Los retrasos y sus consecuencias

**Si el vuelo sale horas más tarde, Irache anima al pasajero a reclamar por la demora y por el perjuicio que ésta ha podido provocar**

Si un vuelo se retrasa, en muchas ocasiones, además del propio incumplimiento del contrato, puede haber otra serie de daños o perjuicios derivados de esta demora, como pérdida de otros transportes, días de vacaciones, faltas en el trabajo o daños morales añadidos, por ejemplo. Por ello, Irache anima a los ciudadanos a reclamar indemnizaciones a las compañías aéreas

cuando se produce un retraso o una cancelación de un vuelo contratado. La normativa europea determina una serie de compensaciones para retrasos de más de tres horas o cancelaciones de vuelos. Sin embargo, no hay por qué limitarse a estos importes y, si el afectado ha sufrido perjuicios añadidos por esta circunstancia, conviene reclamar una indemnización también por ellos.

## **Pide hotel pero tiene que pasar la noche en el aeropuerto**

De hecho, Irache ha conseguido recientemente un acuerdo judicial en representación de un afectado que sufrió un retraso de su vuelo y en el que la compensación exigida supera la mera penalización del Reglamento Europeo. En él la compañía aérea ha accedido a pagar 250 euros determinados por la normativa y, además, 80 euros en concepto de daños por servicios no prestados.

## **Se retrasa el vuelo en Navidad, cuando van a operar a su hermana**

Esta no es la primera ocasión en que Irache consigue indemnizaciones por daños morales en retrasos aéreos. Unos meses atrás, un juez reconoció el derecho de otra asociada a recibir 1.277 euros, 600 de ellos por daños morales, tras sufrir la cancelación de su vuelo de regreso de EE.UU en fechas navideñas, lo que le obligó a permanecer en el país dos días más, con el visado caducado, y le impidió estar con su herma-

na el día que ésta era sometida a una operación quirúrgica.

## **No le dejan viajar sin DNI**

Una persona adquirió un billete de ida y vuelta para sus vacaciones en la playa. Durante los días de descanso, se le extravió la cartera, donde tenía su carné de identidad. Cuando se disponía a coger el vuelo de vuelta, no le dejaron embarcar sin mostrar antes el DNI por lo que tuvo que comprar un billete nuevo. Posteriormente, se llevó el caso a los tribunales y, antes del juicio, la

compañía accedió a pagar el importe del billete.

## **La demora del vuelo les hace perder el autobús para volver a casa**

Antes, una sentencia obligó a una compañía aérea a pagar a un matrimonio asociado de Irache el importe de los billetes de metro y autobús tras un retraso aéreo. Al volver de unas vacaciones en Canarias, la demora del avión impidió a los consumidores coger el autobús que habían contratado para volver por carretera a Pamplona.

*Irache ya ha conseguido en varios casos que las indemnizaciones contemplen daños añadidos y superen las determinadas en la normativa europea*

## **DESDE 2011, INDEMNIZACIONES POR LOS RETRASOS DE MÁS DE 3 HORAS**

Desde 2011 Irache ya comenzó a conseguir que en los retrasos en vuelos de más de tres horas se aplicasen las indemnizaciones que el Reglamento Europeo contempla para las cancelaciones, en aplicación de una sentencia del Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas, y se abonasen 250,

400 ó 600 euros a los pasajeros en función de la distancia del vuelo. Así, una familia sufrió un retraso de siete horas en un vuelo para volver de Atenas a Madrid, tras unas vacaciones en el país heleno. Acudieron a Irache y recibieron 400 euros por cada miembro de la familia.



## **“Nos negaron el alojamiento y nos dijeron que contentos si nos ofrecían otro billete”**

*Esther recibió finalmente 330 euros tras tener que pasar noche en el aeropuerto por la suspensión de un vuelo*

Esther había pasado unos días de vacaciones en Barcelona a principios de 2012. Cuando ya estaba en el aeropuerto dispuesta a embarcar, comenzaron los imprevistos, según recuerda: “Salió la azafata, nos llamó a todos y nos dijo que se había suspendido el vuelo por causas climatológicos, que había niebla en Noáin”.

La azafata se limitó a decirles que en ventanilla les informarían. Tras varios intentos, lograron dar con el puesto al que dirigirse, pero la respuesta no fue la esperada. “Yo daba por hecho que nos iban a facilitar el alojamiento pero nos lo negaron y dijeron que como la cancelación era por causas ajenas a Iberia no tenían obligación y que podíamos estar contentos si nos ofrecían otro billete”, explica. Les dieron la tarjeta de embarque para el día siguiente y, tras poner la correspondiente reclamación, Esther tuvo que pasar la noche en el aeropuerto y viajó a Pamplona la mañana siguiente. “Pasar una noche en el aeropuerto no es agradable para nadie y menos si deberían proporcionarte alojamiento. Pero aún más angustiosos sería si le sucede a un adolescente o a una persona mayor, por ejemplo”, dice.

### **Sin facturas**

Al tiempo, recibió una contestación de la compañía en la que, para pagarle, le exigían las facturas del hotel. “Como pasé la noche en el aeropuerto, no tenía facturas así que envié un coste aproximado. A partir de ahí, se desentendieron”, añade. Posteriormente unos compañeros de trabajo le sugirieron a Esther que acudiese a la Oficina Municipal de Atención al Consumidor de Alsasua, que gestiona Irache. Desde allí, se hizo una nueva reclamación y se expuso el tema ante la Agencia Estatal de Seguridad Aérea, quien en su respuesta explicó que Iberia no había certificado las causas de fuerza mayor de la suspensión del vuelo. Tras otra nueva negativa de la empresa, se llevó el caso por vía judicial y antes de que comenzase el juicio la compañía ofreció pagar a Esther 330 euros, propuesta que la consumidora aceptó. Esther se muestra “satisfecha” porque entiende que la compañía reconoce que no actuó correctamente. “Estoy muy agradecida a Irache por su apoyo. En estas situaciones necesitas alguien que sepa moverse y que te oriente, porque si no te sientes perdida y es más fácil echarte atrás”, opina, para añadir que “deberíamos reclamar siempre que vulneren nuestros derechos pero no tenemos costumbre, nos da pereza o miedo y las empresas se valen de eso”.

# Lo que se llevó el verano

## Entre las 5.300 consultas y reclamaciones recibidas, destacan los problemas por la calidad del hotel o los retrasos de vuelos

El verano es una época especial, también en lo que atañe a nuestra faceta de consumidores. Junto a los problemas habituales del resto del año, de vivienda, seguros, telefonía o luz, en la época estival se repiten con más frecuencia una serie de conflictos. De las 5.300 consultas y reclamaciones recibidas el pasado verano en Irache, destacan las relacionadas con el alojamiento reservado para las vacaciones, los retrasos y cancelaciones de viajes o las pérdidas de equipajes. Según una encuesta, el 4% de los navarros presenta alguna reclamación relacionada con su periodo vacacional.

### El alojamiento no es lo prometido

Numerosos consumidores han acudido a la Asociación porque consideran que la habitación del hotel o el apartamento no reúnen las condiciones prometidas. Así le sucedió a una familia que había reservado un apartamento lleno de humedades, que tuvieron que arreglar para poder pasar las vacaciones, trabajos que costaron más de cuatrocientos

euros. O a una pareja que descubrió que el apartamento, en lugar de estar en primera línea de playa, estaba a más de media hora a pie de la costa. También se dan casos más curiosos, como un apartamento cuyas habitaciones las delimitaban telas en lugar de puertas, por lo que las molestias para los matrimonios con niños pequeños que lo reservaron de forma conjunta fueron continuas.

### Concretar y plasmar por escritos las características

Para evitar casos como éstos, es muy importante que el consumidor haga que la empresa o el hotel plasmen por escrito las características concretas de la estancia. Es decir, que la oferta no ponga "cercano a la playa" sino que especifique cuántos metros de distancia hay, que no baste con que ponga "habitación amplia" sino que conste el número de metros cuadrados, que se faciliten fotografías...

En ocasiones, los estándares de calidad oficiales tampoco son suficientemente indicativos, como demuestra el hecho de que varios asociados han pro-



testado porque consideran que el hotel de tres estrellas no cumplía los criterios de calidad.

### El vuelo se retrasa

Otro foco de problemas en vacaciones es el transporte. Un buen número de asociados acuden a Irache para quejarse por retrasos o cancelaciones de vuelos, principalmente, aunque también ha habido casos por viajes en tren o autobús.

Así le sucedió a una pareja que volvía desde América a España, con un trasbordo en Lima. Al retrasarse el primer vuelo casi dos horas, perdieron la escala y les ofrecieron otro avión que

salió con más de siete horas de retraso respecto al horario previsto. La compañía aérea pretende eximir su responsabilidad alegando que el vuelo que se retrasó estaba subcontratado a una tercera compañía.

### Menos casos por usar el móvil en el extranjero

Se han reducido los casos recibidos por los cobros desproporcionados por hablar con el móvil o conectarse a internet cuando se está de vacaciones en el extranjero. Aunque parece que los consumidores están tomando más conciencia de los posibles riesgos, sobre todo fuera de la

Unión Europea, sigue habiendo sorpresas desagradables, como una pareja que gastó más de 500 euros por navegar por internet en su viaje a Chile.

*Antes de firmar un seguro de viaje, conviene asegurarse de que los supuestos cubiertos no están contemplados ya por ley*

## COMPROBAR LOS SUPUESTOS DEL SEGURO DE VIAJE

En un caso recibido en Irache, el seguro de viaje contratado sólo accedía a pagar si se demostraba que el retraso del vuelo había superado las tres horas. Efectivamente así lo contemplaba la póliza, con lo que, en realidad, el seguro no hacía sino cubrir un supuesto ya contemplado por ley, ya que todo retraso superior a este tiempo debe suponer una compensación automática según los jueces europeos.

Este caso pone de relieve lo importante que es leer y comprender las condiciones de un seguro de viaje antes de contratarlo. En Irache se comprueba con frecuencia que algunos ciudadanos pagan por pólizas de viaje que cubren supuestos en los que la normativa obliga a la empresa a pagar, sin necesidad de seguro alguno. Además, algunas compañías suelen poner dificultades para pagar la compensación estipulada una vez acaecido el siniestro.

Igualmente habituales son los casos de pérdida, retrasos en la entrega o daños en el equipaje. En estas situaciones, lo fundamental es que el consumidor rellene en el propio aeropuerto de destino el Parte de Irregularidad de Equipaje, para poder reclamar la compensación oportuna. Entre otros casos está el de una persona que ha recibido 780 euros porque se perdieron sus maletas en un viaje a Atenas. Algunos de los seguros de viaje incluyen indemnización por estos problemas.

## IMPREVISTOS VACACIONALES

### • Le roban dos veces en quince días.

Una persona alquiló un apartamento de vacaciones y, en quince días, le robaron dos veces. Se ha reclamado al seguro de hogar de la propietaria pero éste se niega a pagar porque en la póliza no consta que la vivienda sería arrendada.

### • Una empresa de montaña considera el senderismo un riesgo innecesario.

Una pareja aficionada a la naturaleza contrató un viaje con una empresa que organiza viajes de montaña. Antes de comenzar, la mujer se lesionó una pierna precisamente haciendo senderismo. Ahora, tras cobrar el seguro, la empresa se niega a devolver el resto del importe porque considera que la pareja asumió un riesgo innecesario.

### • Un safari muy limitado.

Una pareja contrató un safari de doce días. Sin embargo, la duración del safari se redujo a la mitad, el número y variedad de especies animales que pudieron ver fueron muy escasos y las condiciones de seguridad no fueron las deseables. Ahora, la intermediaria que contrató desde aquí hace responsable a la organizadora, situada en África.

# Cómo contratar... telefonía móvil



**CONTRATO POR ESCRITO.** Lo primero que condiciona un servicio de telefonía móvil es la manera en que se hace el contrato. Siempre es mejor hacerlo de forma presencial, solicitar las condiciones por escrito, llevarlas a casa, estudiarlas detenidamente y, sólo si se comprenden y se está de acuerdo con ellas, firmar el nuevo contrato. Por ello, si se contrata de forma telefónica es fundamental solicitar que envíen las condiciones contractuales por escrito, que deberá hacerse de forma gratuita. Hay multitud de problemas porque los consumidores han contratado con una compañía de forma telefónica, no tienen el contrato y no saben qué condiciones supuestamente acordaron. En estos casos se puede solicitar la grabación telefónica pero es un proceso difícil y largo.

**PRECIOS.** En el contrato deben constar de forma clara los precios que le van aplicar por todos los diferentes conceptos. Es decir, el coste de llamadas a fijos, a móviles de su operador o de otros, los sms, la tarifa por datos de internet o si hay tarifa plana y con qué límite de datos... En ese sentido, es importante que el consumidor reflexione sobre el uso que va a hacer del teléfono para no contratar servicios superfluos que seguramente incrementarán la factura.

**CALIDAD.** La compañía debe informar sobre la calidad mínima de los servicios, que debe estar accesible y actualizada en su página web. Asimismo, tiene que informar sobre las indemnizaciones en caso de no cumplir los niveles de calidad contratados. Esto es importante ya que no todas las compañías tienen las mismas coberturas y puede ser que el consumidor, una vez firmado el contrato, compruebe que en la zona donde vive no llega bien la señal, la conexión a internet es muy lenta y no puede usar el móvil con la mínima calidad. Además, el contrato deberá señalar las indemnizaciones por interrupción del servicio.

**PERMANENCIA.** Infórmese si su contrato cuenta con un plazo de permanencia mínimo. No se conforme con que le digan que tiene 18 ó 24 meses, sino exija que le informen de cuál es la prestación por la que tiene que estar un tiempo mínimo en la compañía, el importe de esta contraprestación y la fórmula de prorrateo por la que se calculará la penalización en función del tiempo que le quede por cumplir.

**MANTENIMIENTO.** Solicite que en el contrato consten las condiciones de mantenimiento del móvil que le ofrecen u otras posibilidades. Es importante saber las garantías con las que cuenta su terminal en caso de avería u otros problemas, dónde se encuentra el servicio técnico y el plazo de reparación así como posibles costes.

**SEGURO.** Compruebe que en el contrato no le han incluido un seguro para el móvil si usted no lo ha solicitado. Si desea una póliza, pida todas las condiciones y valore detenidamente las coberturas que ofrece -robo, hurto, extravío...- y la prima que pagará por él.

**FACTURAS.** Asegúrese del modo en que le van a enviar las facturas, en papel por correo postal, on-line en la página web o por correo electrónico y que éstas no suponen ningún coste adicional.

**FORMAS DE RESOLUCIÓN.** Haga que consten las formas de renovación del contrato y las formas de extinción, que incluya su derecho a resolver el contrato comunicándolo al operador con una antelación mínima de dos días. Los consumidores tienen derecho a cambiar de compañía en cualquier momento.

**PLAZO DE COMIENZO DEL SERVICIO.** Pida que le especifiquen cuándo comenzará a recibir el servicio de telefonía.

## Etxean aurrezteko aukera

Iratxek familiak gastuekin lagun ditzaketen neurri batzuk proposatzen ditu. Kasurik hoberenetan, bi mila euro baino gehiago aurrez daitekela kalkulatu da, kontutan hartu behar da ordea jokabide orokorrak direla eta hauen baliotasuna eta eraginkortasuna etxe bakoitzaren egoera berezien arabera direla soilik.

**Marka zuriak.** Elkarte honek duela gutxi egindako ikerketa baten arabera, marka zuriko produktuek erosketa otarrean %44eko aurrezkiak ekar dezakete. Honek urteko gastua 1.822 euro gutxiagotuko luke, Espainiako Estatistika Erakundearen etxeetako elikadura-gastuari buruzko azken argitaratu den ikerketaren arabera.

**Argia.** Hasteko, kontratua berrikus daiteke. Ildo horretan, zenbait kontratuetan mantentze zerbitzuak, larrialdiak edo ordainketa babesak barne daude, baina hauek ez dira beti beharrezkoak eta urteko ehun eurotako kostu gehigarria izan ditzakete, adibidez. Beste faktore bat behar dena baino altuago den ahalmena ez dugula kontratatu ziurtatzea da. Tarifen arteko ezberdintasunak urteko 180 euroko aurrezkiak ekar dezake.

**Aseguruak.** Berebilarentzat arrisku oroko aseguruak behar den edo hirugarrenen aseguruak nahikoa den ebaluatzea edo etxeko aseguruaren estaldurak komunitateko aseguruak bikoizten dituen berrikusteak bostehun euroko aurrezkiak izan daiteke.

**Berebila.** Berebilak urteko dakarren gastua batz besta bi mila euro ingurukoa izan daitekela kalkulatu da. Berebil pribatu baten kostuan, gasolina bakarrik lau urtetan 296 euro garestitu da, gasolioren kasuan 337 euro direlarik.

**Telefonia.** Gastuak kalkulatu eta eskaintza mordoak alderatzeak urteko 350 euro baino gehiagoko aurrezkiak ekar dezake. Telefonia finkoari dagokionez, diru sarrera gutxiko pentsiodunek gizarte abonamendua eska dezakete, hilabeteko hamalau euroko aurrezkiak ekar dezakena.

## Hegazkinaren atzerapenak ondorioak ditu

Hegaldi bat atzeratzen denean, askotan, kontratua ez betetzeaz gain, bestelako kalte-galerak ekar ditzake atzerapen horrek, honako kasuetan bezala:

**Hotela eskatzen du baina gaua aireportuan igaro behar du.** Iratxek duela gutxi akordio judicial bat lortu du non atzerapen batengatik eskatutako konpentsazioa Europear Araudiak ezartutako zigorra soilik baino altuagoa den. Akordio honetan hegazkin konpainiak araudiak ezartzen duen 250 euroko ordainketa adostu eta, horrez gain, 80 eurotako ordainketa onartu zuen ez emandako zerbitzuek eragindako kalteengatik.

**Eguberrietan hegaldia atzeratzen da, bere ahizpari ebakuntza bat egin behar diotenean.** Epaille batek beste elkarkide bati 1.277 euro jasotzeko eskubidea ezagutu zion, horietatik 600 euro kalte moralengatik, eguberrietan AEBtako itzulerako hegaldia bertan behera gelditu zelako. Honengatik, herrialdean bi egun luzeago gelditu behar izan zuen, epez kanpoko bisa batekin eta ezin izan zuen bere ahizparekin egon ebakuntza bat egin zioten egunean.

**NANik gabe ez diote bidaiatzen uzten.** Pertsona batek joan-etorriko txartela erosi zuen oportetarako. Atsedan egunetan zehar, diru zorroa galdu zuen NANA barnean zuelarik. Itzulerako hegazkina hartzea zihoanean, ez zioten utzi hegazkinean igotzen aurretik NANA erakutsi gabe eta txartel berri bat erosi behar izan zuen. Kasua epaitegira eraman zen eta epaiketa baino lehen konpainiak txartelaren kopurua ordaintzea onartu zuen.

**Hegaldiaren atzerapenak etxera itzultzeko autobusa galerazten die.** Epai batek hegazkin konpainia bat behartu zuen Iratxeko elkarkide den bikote bati metro eta autobus txartelak ordaintzera atzerapen baten ondoren. Kanarietan opor batetik itzultzerakoan hegaldiaren atzerapenak errepidez Iruñera itzultzeko kontratatutako autobusa hartzea eragozi zien kontsumitzaileei.

*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, BARAÑÁIN, BARÁSOAIN, 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, 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, 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.  
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, Jueves, 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.  
Es Navarra Tudela, Miércoles, 11,00 h.  
La Voz de Navarra,  
Miércoles, 10,00 h. cada 30 días.  
COPE Tudela, Lunes, 11,00 h.  
Es Navarra Pamplona, Miércoles, 10 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 71,00 euros y por años sucesivos, 39,50 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**