

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 2016 • Nº 129

Irache gana en los tribunales a Caja Rural por la cláusula suelo

A 337 familias asociadas a Irache ya se les ha dejado de aplicar la cláusula suelo que tenían en sus préstamos hipotecarios. Caja Rural se ha allanado a dejar de aplicar este límite en dos de las demandas grupales interpuestas en juzgados navarros antes de llegar a juicio.

En estos momentos se está negociando las devoluciones de las cantidades cobradas en virtud de este límite. La Asociación entiende que la devolución debe retrotraerse hasta el mismo momento de la firma de cada préstamo, puesto que no se comercializó con la suficiente transparencia.



44.510 CUESTIONES ATENDIDAS EN 2015



Las dudas más repetidas

Dado que el consumo afecta a múltiples cuestiones de nuestra vida, no es de extrañar que en Irache se reciban casos de todo tipo y preguntas de lo más variadas. Sin embargo, sí hay algunas cuestiones que se repiten con mayor frecuencia, bien por el número de personas a las que afectan o porque ha habido algún hecho relevante o alguna modificación significativa.

Así, en los últimos meses han llegado de forma más habitual las preguntas de personas que quieren saber si la cláusula suelo de su hipoteca es legal, cómo actuar si la medición de los gases de su coche ha sido manipulada, si me pueden penalizar por cambiarme de compañía de teléfono o qué es el servicio de mantenimiento de mi contrato de luz.

NUESTROS CASOS

Cinco ejemplos de casos resueltos en las oficinas de Irache

4

¿QUIERE GASTAR MENOS?

Algunas ideas para conseguir ahorrar más en los gastos cotidianos que tiene un hogar

8

PROBLEMAS QUE HACEN SUDAR

Retrasos de aviones, apartamentos en malas condiciones o cambios en viajes, entre las cuestiones más repetidas en verano

10

MÁS DINERO PARA AYUDAR

El dinero que Navarra dedica a cooperación al desarrollo este año se ha incrementado un 33%

11

Editorial

Manuel Arizcun Biurrun,
Presidente de Irache



Fomentar y apoyar a los consumidores

El artículo 51 de la Constitución señala que "los poderes públicos fomentarán y oirán a las asociaciones de consumidores en las cuestiones que puedan afectarles". La Comisión Europea ha llamado la atención sobre la importancia de promover asociaciones de consumidores fuertes.

¿Por qué las más altas normas legales y los máximos organismos institucionales ofrecen y apoyan de esta manera tan rotunda a las asociaciones de consumidores?, ¿por qué son mencionadas y apoyadas en la carta magna cuando muchas organizaciones de verdadero prestigio y renombre en nuestra sociedad no consiguen este galardón?

Muy sencillo: los legisladores, en algunos casos adelantándose a su tiempo, observaron la necesidad de unas organizaciones potentes que pudieran defender y agrupar a los ciudadanos ante el mundo capitalista y consumista que amenazaba con engullirlos. Hoy y ahora las asociaciones de consumidores se han hecho imprescindibles como interlocutores en la sociedad y como defensores de los ciudadanos, tratando de garantizar un equilibrio que siempre tiende a inclinarse del lado de los poderosos: multinacionales, grandes empresas, holdings o lobbies.

El poder del dinero esparce sus tentáculos y parece querer dominarlo todo. Por este motivo son tan necesarias las asociaciones de consumidores y por eso los poderes públicos tienen el deber y el derecho de fomentarlas y apoyarlas. Además los poderes públicos inteligentes saben que estas organizaciones pueden ser perfectos catalizadores de los problemas de los ciudadanos y aportar equilibrio y cordura a la sociedad, a la vez que denuncian los desequilibrios y abusos que se dan en el mercado.

Las asociaciones de consumidores, por su cercanía con el consumidor, conocen de primera mano sus problemas y necesidades y en los últimos años han hecho una labor de denuncia absolutamente necesaria. ¡Cuántas empresas ansiosas de obtener beneficios en lugar de ofrecer bienes y servicios a un precio justo han diseñado sus campañas publicitarias y sus prácticas comerciales manipulando y obviando las leyes!

En Irache conocemos constructoras que eran nicho de constantes quejas y protestas, ya cerraron. ¿Las empresas que engañaban con las multipropiedades? Ya no queda ninguna. ¿Y los que trucaban el cuentakilómetros? Mal negocio y muchas denuncias. ¿Y los que vendían sellos a precios de oro? Han tardado pero parece que también van a recibir su 'recompensa'. Y podíamos seguir y seguir. Más actual, las cláusulas suelo que los tribunales están considerando abusivas o el trucaje de algunos motores. En estos temas la política del que aguanta es el que gana no suele llevar a buen puerto. A la larga, conlleva mayor desprestigio y menores beneficios. Los consumidores cada día son más inteligentes y la información cada vez circula más rápidamente.

A las administraciones les pedimos que fomenten a las asociaciones, algunas ya lo hacen, otras en menor medida; ayudar a las asociaciones es ayudar a los ciudadanos, es fomentar la democracia, es apoyar al más débil, es, en definitiva, buscar un justo equilibrio en la sociedad y un crecimiento armonioso y sosegado. Es, en definitiva, lo que quieren los ciudadanos.

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 ECONÓMICO:

Gastos:

- Personal: 477.787
- Amortizaciones, provisiones y otros gastos: 285.520 de los cuales la partida trabajos realizados por otras empresas son 141.832, correos con 32.090 euros y gastos de viajes y kilometraje con 5.883 son los más elevados.
- Los gastos financieros por los créditos fueron de 2.428 euros.

Ingresos:

- Cuotas de socios y oficinas del consumidor: 753.580
- Ingresos financieros: 1.086
- Subvenciones: 11.859

Opinión

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



Por muy poco

Recientemente, realizando la inspección técnica de un edificio desde nuestro estudio, hemos podido comprobar una vez más como se desfigura una buena obra de arquitectura residencial mediante reparaciones claramente faltas de una correcta concepción previa y de una dirección profesionalizada. Estas obras fueron probablemente aprobadas democráticamente, en una maratónica reunión de vecinos acabada a las diez de la noche, después de un concienzudo estudio de unas fotocopias plagadas de tecnicismos y mediciones sobre las que solo una escasa minoría disponía de un criterio bien fundado para discernir lo mejor, ordenando prioridades, detectando lo importante, desechando lo prescindible, controlando las falsas urgencias....

Es cierto que supone una gran complicación el coordinar las agendas y la viabilidad económica de 80 familias, pero es igual de cierto que la ejecución de obras de reforma sin dirección profesional normalmente ocasiona mermas en la calidad arquitectónica del conjunto que lastran el valor de los inmuebles durante décadas. La dificultad implícita en la convivencia dentro de un bloque de viviendas, con mucha frecuencia convierte las obras generales de renovación en oportunidades perdidas de mejora general de los edificios.

Escribo estas líneas tras el estudio de la reparación de unas deficiencias que afectaban de una forma generalizada a los elementos comunes de un conjunto de viviendas formado por ocho bloques construidos hace escasamente ocho años. Las fachadas del edificio originalmente constaban tan solo de morteros, carpinterías de aluminio y paramentos de madera, siendo estos últimos la parte más dañada. Por otro lado, los daños más generalizados que afectaban al inmueble eran los siguientes:

- Estanqueidad y calidad general deficiente de la carpintería exterior.
- Conducción deficiente de aguas por fachadas.
- Impermeabilización deficiente de escaleras de garajes.
- Fisuras.

En la actualidad el edificio presenta paneles de policarbonato translúcido, revestimientos de PVC, granito, herrajes latonados, paneles fenólicos variados...vamos...un rosario de colores, texturas, materiales y encuentros disonantes que han costado una pasta considerable. El deterioro estético del conjunto es evidente, todos han perdido, y lo que es peor, los daños más importantes siguen sin repararse ni atenderse.

Existe un desconocimiento generalizado acerca del verdadero coste de un proyecto de reparación y de lo que este documento aporta en términos de calidad y economía en una obra. Ingenuamente y con frecuencia se evita este gasto pensando que así la intervención resultará más económica, cuando la realidad es que un proyecto de reparación tiene un coste muy inferior al IVA de la obra.

La mejor manera de controlar los gastos de una obra consiste en encargar un buen proyecto de obra y luego dejen a los técnicos controlarla en paz.

BALANCE SOCIAL:

Irache dispone de 4 oficinas propias en Pamplona, Estella, Tudela y Tafalla además gestiona 67 oficinas en colaboración con otros tantos ayuntamientos. "Irache" recibió 44.510 consultas y reclamaciones de las que a Pamplona correspondieron 25.704; a Tudela, 1.722; a Estella, 1.912; a Tafalla, 1.098; y a las oficinas del consumidor 14.159. En total, fueron 27.596 consultas y 16.914 reclamaciones.

El número de denuncias que se interpuso fue de 146 y 572 están siendo representadas en el juzgado. Los temas que más se reclamaron fueron Telefonía e internet, bancos y cajas y otros servicios.

Dispone de 17 personas en plantilla y varios asesores jurídicos externos y peritos. Realizó 626 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 83 notas de prensa, editó 3 periódicos de la Voz de Irache, y realizó 16 estudios. Además editó trípticos sobre preguntas más frecuentes o arrendamientos. Además defiende en los tribunales a los afectados por Forum Filatélico y Afinsa, Air Madrid, swaps, controladores, plusvalías, cláusula suelo...

Tres nuevas oficinas del consumidor gestionadas por Irache

Corella, Larraun y Valle de Olo han abierto este año

Irache gestiona desde este año tres nuevas oficinas de atención al consumidor en Navarra, concretamente en Corella, Larraun y Valle de Olo. A través de este servicio y gracias a los convenios firmados con las entidades locales, los trabajadores de la Asociación ofrecen asesoramiento y mediación sobre temas de consumo de forma gratuita a los vecinos de estas localidades o valles.

En el presente año, ya se han recibido en las tres nuevas oficinas municipales cerca de 150 consultas sobre cuestiones muy variadas.

CORELLA, TELEFONÍA

La Oficina Municipal de Información al Consumidor (Omic) de Corella comenzó su andadura -tras su etapa anterior- el 19 de enero de este año. Cualquier vecino de la localidad puede acudir a ella los primeros y terceros martes de cada mes, de 10:00 a 13:00 horas.

El mayor número de temas atendidos en el año han sido sobre telefonía, sobre todo acerca de facturaciones que el consumidor no comparte y sobre permanencias aplicadas al cambiar de compañía. Tras ello, el segundo sector en reclamaciones ha sido el eléctrico o de gas, sobre todo a raíz de contrataciones realizadas por teléfono o a domicilio, en las que el consumidor no tiene claras las condiciones de contratación.

LARRAUN, SUMINISTRO DE LUZ

En Larraun se atiende a las personas que tengan cuestiones de consumo el último viernes del mes de 10:00 a 12:00 horas. El primer día de atención fue el 29 de abril. Pueden acudir a él los vecinos de Albiasu, Aldatz, Alli, Arruitz, Astitz, Azpirotz-Lezaeta, Baraibar, Etxarri, Errazkin, Gorriti, Uitz, Iribas, Madotz, Mugiro y Oderitz.

En esta Omic se han recibido especialmente los temas relacionados con el suministro de luz, sobre todo por cortes repetidos en el servicio por parte de algunos consumidores. Tras ello, han sido frecuentes las cuestiones relacionadas con la vivienda por problemas o dudas sobre la propiedad.

OLLO, GAS BUTANO

Por su parte, el Valle de Olo ofreció el primer servicio de asesoramiento y gestión a los consumidores el 19 de febrero en el Ayuntamiento de Olo. Su horario es de 12:00 a 14:00 horas, el tercer viernes del mes. A él pueden acudir los residentes en los concejos de Anotz, Arteta, Beasoain-Egillor, Iltzarbe, Olo, Senosiain, Ultzurrun y Saldise.

En el valle de Olo, lo más repetido han sido cuestiones sobre el gas butano, acerca del coste o de las necesidades de revisión. Tras ellas, se han dado cuestiones sobre la contratación telefónica y la falta de cobertura.

Cercanía y buen servicio en las oficinas del consumidor que gestiona Irache

Irache acerca el consumo responsable a más de mil escolares navarros

El proyecto, realizado en más de cincuenta colegios, ha contado con la financiación de la Obra Social La Caixa

Irache ha llevado a cabo un taller didáctico sobre consumo responsable en cincuenta centros escolares de Navarra y en él han participado más de mil alumnos. El proyecto ha contado con la financiación de la Obra Social La Caixa, que ha aportado 20.000 euros, y con la colaboración de los cincuenta centros participantes.

La actividad ha estado dirigida fundamentalmente a niños de entre ocho y doce años, estudiantes de segundo ciclo de Primaria, si bien en algunos casos también han participado alumnos más pequeños, con contenidos adaptados a su edad.

ESCUELAS RURALES Y GRANDES CENTROS EDUCATIVOS

Los centros educativos participantes proceden de toda la geografía navarra y se ha intentado llegar también a colegios rurales de localidades pequeñas, que en ocasiones tienen más dificultades para acceder a determinados recursos. En cualquier caso, el proyecto ha tenido lugar en centros de diversas características, desde una ikastola con siete niños, en Azpilikueta, hasta centros de Pamplona con un gran número de alumnos, como Jesuitas o la Ikastola Jaso.

En concreto, la actividad se ha desarrollado entre septiembre de 2015 y junio de este año en Arantza, Obanos, Ablitas, Mélida, Valtierra, Sartaguda, Orkoién, Cárcar, Ancín, Andosilla, Berriozar, Azagra, Carcastillo, Villafranca, Betelu, Berbinzana, Marciella, Cascante, Cortes, Miranda de Arga, Igantzi, Añorbe, Areso, Lekunberri, Murchante, Zudaire, Goizueta, Sesma, Jaunsaras, Arraioz, Gartzain, Montegudo, Oronoz, Irurita, Azpilikueta, Zugarramurdi, Ziga, Almandoz, Amaiur, Arizkun, Erratzu, Iturmendi, Larraintzar, Antsoain, Bera, Legasa, Sangüesa, Jesuitas Pamplona, Ikastola Jaso y Lizarrako Ikastola.

FOMENTAR LA PARTICIPACIÓN DE LOS MENORES

La actividad, que se ha impartido en euskera o castellano según el centro en cuestión, ha tratado de fomentar la participación de los alumnos. A partir de un producto de consumo, se examinan todos los aspectos relacionados con él, su material, envase, origen, proceso de fabricación y de comercialización.

El objetivo es concienciar a los consumidores más jóvenes acerca de las repercusiones económicas, sociales y medio ambientales de una decisión de compra de un producto, así como sensibilizarles acerca de la importancia que tienen sus decisiones de consumo sobre el entorno que les rodea.

LA ACTIVIDAD SE ENGLOBA DENTRO DEL FIN SOCIAL DE IRACHE

Uno de los fines fundamentales de Irache es el de trabajar por el entorno social y el medio ambiente, ámbitos de trabajo reconocidos en los planes de defensa de

los consumidores y usuarios. Para lograr este fin, desde la Asociación realizamos numerosas acciones destinadas a formar a los consumidores, dotándoles de herramientas que les permitan ser más responsables en su consumo y más autónomos en la toma de sus decisiones. Éste es uno de los ejes transversales que tratamos de transmitir en las actividades diarias de la Asociación.

La actividad se ha centrado principalmente en localidades pequeñas de ámbito rural



LE COBRAN CASI CIEN EUROS DE MÁS POR UN ENVÍO QUE LLEGÓ TARDE

Una persona solicitó vía internet los servicios de una empresa de mensajería para enviar un paquete a un familiar, que estaba en Castellón. Pese a que en la página web de la empresa el paquete constaba como entregado, éste no llegó a su destino hasta un día después respecto a la fecha marcada en el encargo. Pese a que en la página web se indicaba que el precio del envío era de 22 euros, se le facturó por el trabajo 116 euros, es decir, 94 euros por encima de lo acordado. Pese a que la consumidora intentó reclamar en varias ocasiones la devolución del importe cobrado de más, todos los intentos fueron infructuosos. Finalmente acudió a Irache, donde en virtud de la normativa sobre consumo y el Código Civil, se exigió la devolución del dinero cobrado de más, importe que en unas semanas fue reingresado en la cuenta bancaria de la asociada.



LE COBRAN LA ALARMA DOS AÑOS DESPUÉS DE QUITARLA

Una persona contrató con una empresa de seguridad un servicio de instalación, mantenimiento y explotación de alarma para su vivienda. Meses después contactó con la empresa para comunicar la baja del servicio, ya que se encontraba en una situación económica más complicada porque había perdido el empleo y necesitaba reducir gastos. Desde la empresa se le confirmó que la baja había sido efectuada. Dos años más tarde, el asociado recibió una notificación en la que la empresa le requería el pago de 154 euros. El consumidor acudió a Irache, desde donde se recordó que el consumidor ya había sido dado de baja y actualmente no mantenía ninguna relación contractual con su mercantil. Para corroborarlo, adjuntó el email de confirmación de la baja que en su momento le había enviado la propia empresa. Tras esta comunicación, la empresa reconoció que se trataba de un error administrativo y anuló la deuda reclamada.



Francisco Javier (izda.) y Juan Carlos Uterga.

“Me dijeron que la pantalla estaba rota y no entraba en garantía pero no estaba rajada ni tenía golpes”

Un juez ha condenado a Mediamarkt a pagar los 289 euros que costó un teléfono móvil que se estropeó a los cinco meses de la compra

Francisco Javier Uterga quiso regalar unos teléfonos móviles a los hijos de su hermano Juan Carlos. A los cinco meses, la pantalla de uno de ellos dejó de funcionar y pese a que el piloto indicaba que el teléfono estaba encendido no se veía nada. Juan Carlos llevó el terminal a Mediamarkt y le informaron de que la reparación costaba 182 euros. Acudió al establecimiento a pedir explicaciones, donde le entregaron un presupuesto de reparación, esta vez de 169 euros. “Me dijeron que la pantalla estaba rota interiormente y que no entraba la garantía. Yo, muy enfadado, les pedía que me demostrasen el desperfecto porque la pantalla no estaba rajada ni con golpes y que, por tanto, tenían que pagar ellos la reparación”, recuerda Juan Carlos. Ante la actitud del establecimiento, Juan Carlos salió “quemadísimo” y se llevó el móvil sin reparar. “Es dinero, había costado 289 euros, tú no has hecho nada y tienes derecho a que respondan por un móvil que se suponía que estaba perfectamente”, añade. Javier acudió a Irache, desde donde se le explicó que se podía reclamar en virtud de la garantía. Mediamarkt no contestó a las reclamaciones efectuadas así que Juan Carlos se animó a reclamarlo por vía judicial. Ningún representante del vendedor se presentó al juicio. El juez condenó a Mediamarkt a devolver los 289 euros que pagó por el móvil defectuoso. Tanto Juan Carlos como Francisco Javier han tenido anteriormente otros problemas con aparatos electrónicos y lamentan que no siempre la atención sea la adecuada. “Tienes que ser muy firme o tener suerte con que la persona que te atiende sea competente; si no, no tienes nada que hacer”, lamenta Juan Carlos.

El establecimiento no respondió a ninguna de las reclamaciones en las que se reclamaba la reparación o sustitución del aparato

“Tienes que ser muy firme o tener suerte con la persona que te atiende; si no, no tienes nada que hacer”

CIERRA EL QUIOSCO Y NO RECIBE LA COLECCIÓN

Unos asociados contrataron dos colecciones, una sobre estética y otra sobre barcos, a una conocida empresa. Adquirían cada número en un quiosco de la localidad de la que son vecinos. Sin embargo, el quiosco cerró y tuvieron que recibirlas en otro puesto diferente. Desde el cambio de establecimiento, hubo varias irregularidades en la entrega: en concreto, se dejaron de recibir dos regalos, un secador de uñas y una placa, y una de las colecciones, además, dejó de recibirse antes de haber concluido. Los afectados, que no recibieron ninguna explicación de la empresa editorial, acudieron a Irache, desde donde se reclamó el cumplimiento del contrato establecido y la entrega tanto de los regalos como de los números no recibidos. Finalmente, la empresa hizo llegar a los consumidores los regalos que no habían recibido y los números que faltaban de una de las colecciones.



EL ALTAVOZ SE ESTROPEA Y LA EMPRESA NO CONTESTA

Una persona adquirió un altavoz de segunda mano a través de una página web, artículo por el que pagó 300 euros. Cuatro meses después el altavoz se apagó repentinamente y no se pudo volver a encender. En ese momento, el consumidor lo comunicó a la web por medio del correo electrónico habilitado a tal efecto pero no obtuvo ninguna respuesta. Por ello, acudió a Irache, donde un técnico se dirigió a la empresa y recordó que el producto estaba en garantía, en virtud de la Ley de Consumidores y Usuarios y exigió la reparación o sustitución del producto. La empresa contestó que había cesado en su actividad comercial y por ello no dio respuesta al primer email del asociado. Asimismo, se ofreció a pagar el coste de la reparación del altavoz. El consumidor arregló el aparato en un establecimiento especializado y pasó la factura de 69 euros a la página web, que reintegró este importe a la cuenta del asociado.



Las dudas más habituales

1 - ¿CÓMO SÉ SI TENGO CLÁUSULA SUELO EN MI HIPOTECA? ¿PUEDO RECLAMARLO?

Lo primero que tengo que hacer es revisar la escritura del préstamo hipotecario y ver si en él hay alguna referencia al "límite al interés variable" o un significado similar. En segundo lugar, comprobar que en las cuotas mensuales se está aplicando el suelo. Si es así y no se le informó de forma transparente sobre la inclusión del suelo y sus posibles consecuencias, podrá reclamar su anulación y la devolución de los importes cobrados de más en virtud de esta cláusula.

2 - ¿CUÁNDO PUEDE APLICARME UNA COMPAÑÍA DE TELEFONÍA UNA PENALIZACIÓN POR INCUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO DE PERMANENCIA?

Deben cumplirse varios requisitos: Se ha debido informar al consumidor sobre el compromiso de permanencia y su penalización y éste debe haberlo aceptado expresamente; debe responder a una ventaja económica, como la subvención de un terminal o la instalación gratuita de un servicio en el domicilio; y debe ser proporcional a los días que quedan por cumplir del contrato.

3 - ¿PUEDO CAMBIAR DE SEGURO EN CUALQUIER MOMENTO?

Generalmente los seguros se renuevan anualmente. Si quiero cambiar de póliza, debo asegurarme de la fecha de vencimiento en la póliza actual para comunicar con un mes de antelación que no deseo prorrogarla. Es fundamental hacerlo por escrito y de forma fehaciente. A partir de ahí, puedo empezar a negociar con otra aseguradora una póliza que entre en vigor a partir de que se haga efectiva la baja de la anterior.

4 - ¿ME PUEDEN COBRAR EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO SI ME HE DADO DE BAJA EN EL SUMINISTRO DE LUZ O GAS?

Al tramitar la baja de suministro solicitada por el cliente, algunas compañías no cancelan los servicios adicionales. Por ello, cuando un consumidor quiere cambiar de compañía conviene revisar todos los servicios añadidos contratados. A partir de ahí, debe comunicar, por escrito y de forma fehaciente, que quiere darse de baja tanto en los suministros como en cada uno de los servicios adicionales. Debe observar también con qué antelación debe comunicar la baja y si tiene algún tipo de cláusula de permanencia.

5 - SI COMPRO ALGO EN UNA TIENDA Y AL PROBARLO EN CASA, NO ME CONVENCE, ¿LO PUEDO DEVOLVER?

En principio, no. El consumidor sólo tiene derecho a devolver un producto comprado en un comercio en dos casos: si el producto es diferente a lo que le había ofrecido el vendedor o está defectuoso -tiene derecho a la reparación o sustitución, a la rebaja del precio o a la devolución del dinero, según el caso-; si el comercio ofrece la posibilidad de devolución, mediante vales, información o publicidad. Es fundamental que el consumidor conserve la factura o el tique de compra y, si lo hay, el vale de devolución o cualquier información o publicidad relacionada.

6 - ¿QUÉ COMISIONES PUEDE COBRARME UN BANCO?

Las entidades de crédito tienen libertad para establecer sus comisiones bancarias y gastos repercutibles, siempre que respondan a servicios efectivamente prestados o gastos habidos. Más allá de esta condición, no existe ningún límite a su importe salvo en los casos concretos en los que haya una disposición legal. En cualquier caso, las entidades deben poner a disposición de los clientes, en sus sucursales y en sus páginas web, las comisiones más habituales. En las operaciones en cajeros, deben informar sobre lo que va a cobrar antes de prestar el servicio.

7 - TENGO UN COCHE QUE PUEDE ESTAR AFECTADO POR LA MANIPULACIÓN EN LA MEDICIÓN DE LAS EMISIONES DE GASES. SI ES ASÍ, ¿QUÉ PUEDO HACER?

Lo primero que debe hacer es consultar en la web de Volkswagen si su coche está entre los afectados. Si es así, será la propia compañía quien señalará una fecha para llevar su coche a reparar. Si no lo han hecho póngase en contacto con ellos. Una vez reparado, exija que le den un documento sellado por la empresa con todos los trabajos que han realizado. Si el coche sufre cualquier disminución de prestaciones, nota cualquier anomalía o quiere asegurarse de que no la hay, deberá realizar un peritaje y en función de él reclamar la correspondiente indemnización.

8 - ¿ME PUEDEN COBRAR SI RENUNCIO A UN VIAJE QUE HABÍA RESERVADO?

Si he contratado de forma conjunta el transporte y el alojamiento u otro servicio turístico se considera un viaje combinado. En estos casos, si el consumidor anula el viaje debe pagar, junto a gastos de gestión y anulación, una penalización del 5%, 15% ó 25% en función de la antelación con la que avise de la anulación. Si no lo comunica, tendrá que pagar el coste íntegro. Si se contrata un vuelo o un hotel de forma independiente, habrá que observar las condiciones de cancelación de la reserva. En ambos casos, cuando el motivo de la cancelación es una causa de fuerza mayor el consumidor no tiene que pagar ninguna penalización.

9 - SI COMPRO UN COCHE DE SEGUNDA MANO Y ESTÁ DEFECTUOSO, ¿TENGO GARANTÍA PARA RECLAMAR?

Si el consumidor lo ha adquirido en un establecimiento, el plazo de garantía es de dos años, pero se puede pactar que sólo sea uno. Durante los primeros seis meses de garantía, se presume que los defectos ya se encontraban en el momento de la venta. Si se ha comprado a un particular, y no a una empresa, hay que acudir al concepto de vicios ocultos, es decir, si existe en el vehículo algún defecto grave que no estaba a la vista ni era posible conocerlo por el comprador en el momento de la transacción. Si la compra ha sido en Navarra, existe un plazo de seis meses para deshacer la compra y un año para pedir la rebaja del precio del vehículo.

10 - HE COMPRADO UN PRODUCTO EN UNA PÁGINA DE INTERNET. AÚN NO HA LLEGADO A CASA Y AHORA ME ARREPIENTO. ¿PUEDO HACER ALGO?

En la Unión Europea, sí: el consumidor tiene catorce días naturales desde que recibe el producto en su casa para comunicar que desiste del contrato. Sólo tendrá que soportar los gastos derivados de la devolución del producto. La ley contempla algunas excepciones, por lo que los consumidores debemos estar atentos.

Para aplicar una penalización al cambiar de operadora telefónica, le han debido informar del importe y de la ventaja económica ofrecida

Al pasarse a otra compañía de luz, conviene revisar el contrato y solicitar la baja del suministro y de los contratos vinculados

Un producto comprado en la tienda sólo se puede devolver si no corresponde a lo vendido o si el establecimiento ofrece esta posibilidad expresamente

Para cambiar de seguro, lo más importante es solicitar la baja del anterior con, al menos, un mes de antelación



Tretas en la venta de coches nuevos...

Algunos contratos adolecen de falta de transparencia y de falta de información de cuestiones tan básicas como el precio del coche

A raíz de las quejas de decenas de socios, Irache ha podido comprobar que la información que se ofrece al consumidor en algunos contratos de compra de vehículos es en muchos casos confusa y engañosa.

Existe poca claridad al ofrecer la financiación en gran parte de las marcas que están en el mercado y no se informa siempre correctamente de los intereses que ésta conlleva. Entre otras cuestiones, el precio por el que se ofrece la venta no es siempre correcto sino menor que el que el consumidor tendrá que pagar realmente. Así, no es extraño que el vendedor ofrezca un precio

sujeto a una financiación y, al sumar las cuotas por las mensualidades a pagar y otros gastos, como de apertura o de gestión, el precio suba 2.000 ó 3.000 euros respecto al que se había anunciado.

Sujeto a financiación

Otro problema habitual es que el vendedor no informe de que el precio de venta publicitado -más allá de que luego se encarezca- está sujeto a una financiación. Así, a algún consumidor le ha sucedido que, tras negociar el precio, acudió al día siguiente a pagar el coche al contado y el vendedor le dijo que, si quería pagar de esta manera, el precio subía 1.600 euros.

En muchas financiaciones se incluyen seguros, servicios de mantenimiento o ampliaciones de garantía. Aunque son servicios opcionales, se convierten en obligatorios si el consumidor quiere acceder a la financiación, con el coste añadido que supongan aunque, obviamente, el vendedor los suele presentar como precios muy beneficiosos.



FALTA DE DOCUMENTACIÓN

Otra dificultad que se da en las financiaciones de vehículos es la falta de documentación. Varios socios han señalado que, aunque han solicitado la documentación sobre la compra o la financiación, el vendedor ha encontrado argumentos de lo más variados para no facilitar los contratos a los consumidores hasta el día de la compra.

También han acudido socios a Irache porque creen haber firmado una reserva por la que han adelantado cantidades de hasta dos mil euros, que creen que recuperarán si al final se arrepienten antes de que les entreguen el vehículo. Sin embargo, lo que han firmado en realidad es un contrato de compra con pago de arras que el vendedor se quedará en caso de que el comprador se eche atrás.

Irache exige a los concesionarios que ofrezcan una información transparente, real y comprensible, que en ningún caso pueda llevar al equívoco al consumidor o a pensar que el precio es menor que el coste total que tendrá que pagar.

Al sumar las cuotas a pagar, el precio total puede encarecerse hasta tres mil euros respecto al prometido

y de segunda mano

Poner en el contrato a particulares, renuncias a ampararse en la ley o incluir averías de las que no se ha informado, algunas de las tretas.

Una de las prácticas detectadas ha sido redactar contratos entre particulares cuando el que vende el vehículo es un concesionario. Así, han llegado personas a Irache que compraron un coche de segunda mano en un concesionario de compraventa de vehículos y que, cuando se ha revisado el contrato, se ha podido observar que quien consta como vendedor es una persona particular. De esta forma, ante algún defecto encontrado en el vehículo, el concesionario se exime de toda responsabilidad y el comprador no puede hacer valer la garantía a la que debería tener derecho como consumidor. Otra práctica abusiva es incluir en los contratos una cláusula por la que el consumidor renuncia a ampararse, ante cualquier cuestión, en la ley de Consumidores y Usuarios.

Averías que no se han comunicado

Se han visto igualmente cláusulas que indican que el consumidor es conocedor de averías o defectos del vehículo cuando no es así en absoluto, ya que en ningún momento el concesionario le ha informado de estas circunstancias. Sin embargo, el establecimiento alega esta cláusula para no asumir su responsabilidad cuando el consumidor se da cuenta de los problemas existentes, que han supuesto reparaciones de más de 4.000 €, por ejemplo, por averías en el motor.

No consta el precio

Otras veces, algunos concesionarios han utilizado sólo el anexo de algún modelo de compraventa de vehículos avalado por alguna organización del sector para dar apariencia de que éste cumple con todos los requisitos. Sin embargo, en el contrato se da una falta de información tan esencial como el precio del vehículo -que se encuentra pendiente de rellenar-, por el que el consumidor ha llegado a pagar más de siete mil euros, o informaciones confusas como averías no especificadas.

Si el que consta como vendedor es un particular y no una empresa, las dificultades para reclamar un defecto pueden ser mayores

Compruebe que...

- Consta como vendedor el establecimiento
- Se incluyen todos los datos del vehículo -marca, modelo, matrícula, número de bastidor...-
- El número de kilómetros que tiene el coche
- Que no constan averías o defectos no comunicados
- El libro de mantenimiento del vehículo
- La tarjeta de inspección técnica
- El permiso de circulación
- El último recibo del impuesto de circulación
- Si quiere asegurarse de que la información del vehículo es exacta, se puede solicitar en la Dirección General de Tráfico un informe sobre el turismo.

44.510 consultas y reclamaciones en el 2015

Telefonía e internet y bancos los sectores más reclamados

Irache recibió 44.510 consultas y reclamaciones en el año 2015, de las que a Pamplona correspondieron 25.704; a Tudela, 1.722; a Estella, 1.912; a Tafalla, 1.098; y a las oficinas del consumidor -67 en Navarra, 14.074.

Respecto al año anterior, el número de casos gestionados ha aumentado un 0,86%. El 38% de los casos requirieron alguna gestión por parte de los técnicos de la Asociación, mientras que el 62% fueron consultas. El 83% de los casos se resuelven a través de la mediación.

VÍA JUDICIAL

En otros casos, se decide llevar los temas por vía judicial. En 2015, más de 572 personas han sido representadas por Irache en los juzgados. En su mayor parte, se fueron productos financieros como cláusulas suelo o participaciones preferentes pero también se han llevado a los tribunales temas de seguros, de vivienda o de facturas de luz.

Se interpusieron 146 denuncias administrativas ante organismos como la Dirección General de Seguros, la Agencia Estatal de Seguridad Aérea, el Banco de España, la Secretaría General de Telecomunicaciones o el Gobierno de Navarra, entre otros.

Telefonía e Internet -21%-

La telefonía e Internet es, un año más, el sector que más casos lleva a Irache, con un aumento de tres puntos respecto al año pasado. Además, cabe destacar que la mayor parte de estos casos, el 60%, requirieron realizar una reclamación por parte de los técnicos.

Buena parte de los problemas surgen por cláusulas de permanencia desproporcionadas o injustificadas o por facturas inadecuadas. También se han recibido muchas quejas por la subida unilateral de las tarifas que han aplicado varias compañías telefónicas, sin pactarlas con sus clientes.

Bancos y cajas -18%-

El sector bancario sigue como uno de los más reclamados, sobre todo desde el inicio de la crisis. En muchos casos se trata de productos complejos en los que el consumidor ha podido perder miles de euros. El problema es la poca transparencia con que se han comercializado muchos de estos productos. Además, siguen llegando dudas y problemas sobre préstamos hipotecarios, subrogaciones, cancelaciones, comisiones bancarias, información sobre planes de pensiones, condiciones y cobros de tarjetas de crédito...

Luz y gas -16%-

Los problemas derivados de la luz y el gas son los que más han subido en los últimos años -diez puntos más respecto al año 2009- y ya se sitúan en tercer lugar en número de quejas y reclamaciones.

La mayor parte de los problemas vienen provocados por el desconocimiento de los contratos de luz por parte de los consumidores, derivados de una comercialización agresiva, por teléfono o a domicilio. Errores en las facturas de la luz; servicios adicionales que pueden costar más de cien euros al año o supuestas averías del contador son algunos de los problemas más repetidos.

Vivienda -11%-

Las quejas han caído doce puntos en los últimos seis años. Suelen tener que ver con humedades, grietas, parkings levantados o desperfectos en las viviendas así como la disconformidad con las calidades. Han aumentado las consultas por conflictos entre vecinos, especialmente por impagos de algunos propietarios y por obras a realizar en el edificio. También son muy habituales las visitas de personas que buscan asesoramiento sobre alquileres.

Seguros -9%-

Muchos problemas surgen cuando el consumidor quiere cambiar de compañía pero no lo comunica con la baja con la antelación necesaria -desde este año, un mes- a su aseguradora actual. Se dan igualmente desacuerdos por las valoraciones de pagos tras accidentes o traslados de la responsabilidad entre seguros.

Comercios -6%-

Compras realizadas a través de internet y devoluciones de productos.

Vehículos -4,5%-

A compras de coches, nuevos y de segunda mano, y reparaciones en talleres, se ha unido el problema por las emisiones de gas de algunas marcas.

Servicios técnicos -4%-

Problemas con teléfonos móviles o tabletas electrónicas que se estropean durante el periodo de garantía o arreglos de electrodomésticos.

Transporte y viajes -3%-, Administración -2,5%- y otros -2,5%- ...



Muchos de los problemas vienen por una falta de transparencia al ofrecer el contrato bancario, telefónico o de luz

Si bien la telefonía sigue siendo lo más reclamado, los bancos y el sector eléctrico han adquirido protagonismo en los últimos años

45.272 FAMILIAS ASOCIADAS Y 71 OFICINAS EN NAVARRA

Actualmente Irache cuenta con 45.272 familias asociadas y gestiona 71 oficinas en Navarra: cuatro propias en Pamplona, Tudela, Estella y Tafalla y 67 oficinas municipales de información al consumidor en colaboración con otros tantos ayuntamientos.

Formación

La Asociación ha ofrecido seis charlas en distintas localidades y asociaciones sobre temas de interés social relacionados con el consumo.

Representación institucional

Además Irache defiende y representa los intereses de los consumidores en más de quince consejos y organismos.

Comunicación

Irache ha participado durante el pasado año en 626 programas radiofónicos y al menos en 36 programas televisivos. Junto a ello, ha dado ha enviado 83 notas de prensa a los medios de comunicación.

Diez ideas para gastar menos

Irache propone una serie de medidas que pueden ayudar a las familias a disminuir los gastos. Se ha calculado que, en el mejor de los casos, se podrían conseguir ahorros superiores a 2.500 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 1.772 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 cuatro superficies analizadas el ahorro con la marca blanca era del 48%, 47%, 42% y 41%. En cualquier caso, lo más importante es comprar lo necesario, para lo que puede ayudar hacer una lista de la compra adecuada a la situación del hogar.



TRANSPORTE PÚBLICO

La reciente implantación en la Comarca de Pamplona de los bonos mensuales puede ser un buen sistema para ahorrar en el transporte. El 92% de los ciudadanos consideran que este sistema es muy positivo con importante acogida tras su implantación. Así, a una persona que realiza 4 viajes diarios en coche de 5 kilómetros durante los días laborables terminará realizando 5.800 kilómetros anuales que le pueden suponer más de 1.160 euros de desgaste de vehículo y gasolina. Estos desplazamientos en autobús con el bono mensual sumarían un gasto anual de 360 euros, lo que supone una diferencia de 800 euros.



LUZ Y GAS

Puede convenir revisar la factura eléctrica y asegurarse de que su contrato es el que mejor se adecúa a su consumo. Según el comparador de la Comisión Nacional del Mercado y la Competencia, para un contrato combinado de luz y gas, con 4,6 kW de potencia, 3.000 kWh/año de consumo eléctrico y 6.000 de consumo de gas, y con servicios adicionales, la diferencia entre la oferta más cara y la más barata puede suponer un ahorro de 215 euros, de 1.327 a 1.112 euros anuales.



SEGUROS

Un cambio de compañía de seguros puede suponer también una notable reducción del coste: por ejemplo, para un seguro a todo riesgo para el coche se puede conseguir diferencias de 876 euros, desde 1.578 a 702 euros; o para un seguro de hogar, de una casa de 110 metros cuadrados, la diferencia entre pólizas podría ser de 207 euros, desde 333 a 126 euros, por ejemplo.



EL COCHE

Supone uno de los mayores gastos familiares. Solo el mantenimiento del vehículo puede suponer un gasto aproximado de 500 euros al año, teniendo en cuenta las reparaciones que se efectúan y las piezas de recambio que se utilizan a lo largo de la vida del vehículo. Por ello, es importante elegir talleres donde la calidad y el precio sean satisfactorios. Un estudio de Irache indica que entre talleres puede haber diferencias cercanas al 30%, lo que podría conllevar aproximadamente un ahorro de 150 euros.



ROPA

Según los últimos datos del INE, cada hogar gasta 1.376 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 65%. En todo momento, también conviene visitar distintos comercios y comparar precios. Otra alternativa es buscar renovar el vestuario en tiendas de segunda mano o 'outlet'.



GASTOS BANCARIOS

La diferencia de coste por mantener una cuenta corriente, tener una tarjeta de débito, otra de crédito y un préstamo personal puede ser, entre un banco u otro, de 84 euros anuales. Evidentemente, si el consumidor tiene un préstamo hipotecario la diferencia puede crecer notablemente, en función del diferencial pactado. Otra pauta es reconsiderar el uso de algunos productos bancarios: hay tarjetas y cuentas que ni siquiera usamos pero por las que estamos pagando comisiones.



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, comparar la multitud de ofertas en el mercado puede hacer posible un ahorro superior a los 420 euros anuales. En cualquier caso, lo más importante es conocer las condiciones de contratación y confirmar que el precio pactado incluye todos los servicios ofrecidos.



PREPARAR LOS VIAJES CON TIEMPO

Según una encuesta de Irache, cada navarro gasta de media en sus vacaciones 586 euros. Sin embargo, hay fórmulas para que las vacaciones y los viajes salgan más baratos. Así, el precio de los vuelos varía en función del mes e incluso del día. Por ello, planificar con tiempo el viaje, elegir la compañía, optar por alojamientos a particulares o reducir las comidas en restaurantes puede suponer, tranquilamente, un ahorro de más de un 30% en el coste total, unos 175 euros.



GASTOS DOMÉSTICOS

En ocasiones, es muy útil llevar actualizada una hoja de cálculo del gasto doméstico en la que apuntar todos los gastos que se llevan a cabo en el hogar, por pequeños que sean y separar los fijos, variables y los imprevistos. Este seguimiento puede alertar sobre los gastos superfluos y ayudar a llevar a cabo estrategias para reducir el impacto económico en el hogar. Una correcta planificación puede hacer posible un ahorro de más de 1.200 euros.

Irache consigue la eliminación de la cláusula suelo para más de trescientos asociados

Ahora se está negociando las cantidades a devolver por el banco, si desde mayo de 2013 o desde la firma de cada préstamo

Irache ha conseguido que a 337 de sus asociados se les elimine la cláusula suelo de sus préstamos hipotecarios. Caja Rural se ha allanado a dejar de aplicar este límite en dos de las demandas grupales interpuestas en juzgados navarros antes de llegar a juicio.

En concreto, se trata de los incluidos en dos demandas grupales de 174 y 163 representados, cuyas audiencias previas tuvieron lugar en marzo y abril de este año, fechas desde las que el banco ha dejado de aplicar el suelo en las cuotas hipotecarias correspondientes. Además, la entidad está mostrando una actitud favorable a eliminar el suelo también a otros asociados incluidos en una tercera demanda.

Devoluciones de hasta 18.000 euros

Entre los demandantes, los importes de los préstamos hipotecarios van desde 66.000 hasta 550.000 euros y las cláusulas suelo desde 1,75% a 3,75%. Las cantidades de las devoluciones van desde 1.000 hasta 18.000 euros, según el caso. En total, las cantidades reclamadas entre las dos demandas superan el millón y medio de euros.

Juicios suspendidos, a la espera de la negociación

Los juicios están actualmente suspendidos en espera de las negociaciones que mantienen la entidad financiera y el despacho que representa a los socios de Irache, centradas fundamentalmente en la devolución de importes. La principal cuestión a tratar es si el banco está dispuesto a devolver las cantidades cobradas de más en virtud del suelo desde la firma de cada préstamo o sólo desde mayo de 2013.

Desde la Asociación se considera que se deben restituir los importes cobrados de más desde la firma de cada uno de los préstamos, ya que en estos casos se trata de una cláusula nula, al comercializarse sin la suficiente transparencia, y por tanto nunca debió de aplicarse, según han declarado ya numerosas sentencias en diferentes puntos de España.

El Tribunal de Justicia de la Unión Europea debe pronunciarse sobre la limitación de la retroactividad en estos casos



Irache sigue reclamando que se devuelvan las cantidades cobradas de más desde la firma de cada préstamo hipotecario

DIFERENTES CRITERIOS

Un informe de la Unión Europea entiende que los tribunales no pueden limitar los efectos de la nulidad de una cláusula contractual y, por tanto, moderar la devolución de las cantidades que ya ha pagado el consumidor si ha sido declarada así "desde el origen por defecto de información y/o transparencia".

El informe se ha dirigido al Tribunal de Justicia de la Unión Europea, quien se pronunciará previsiblemente a finales de año a petición de un juzgado de Granada, por una hipoteca con cláusula suelo de Caja Sur.

El abogado general de la Unión Europea, por el contrario, ha avalado los límites temporales a la retroactividad de la devolución de las cláusulas suelo que dictaminó el Tribunal Supremo de España.

"Corresponde al ordenamiento jurídico interno precisar las condiciones, siempre que se respete el Derecho de la Unión". El abogado entiende que el Supremo "puede ponderar la protección de los consumidores con las repercusiones macroeconómicas asociadas a la amplitud con que se utilizaron las cláusulas suelo". Esta decisión no es vinculante para la sentencia que está pendiente de dictarse.

Retroactividad íntegra a 18 clientes del Banco Popular

Irache ha conseguido que un juez elimine en primera instancia el suelo de 18 clientes del Banco Popular y que obligue a la entidad financiera a devolver las cantidades cobradas de más desde la firma de cada préstamo.

Las cantidades que se deben devolver están entre los tres mil y veinte mil euros, según cada caso. Las cuantías de los préstamos oscilan entre 78.000 y 349.000 euros y los suelos hipotecarios van desde el 2% hasta el 5%.

Ésta es la primera sentencia de acciones grupales sobre cláusulas suelo que se da en Navarra. En este caso, el juzgado ha entendido abusivas las cláusulas por falta de transparencia, al trasvasar la argumentación del Tribunal Supremo en su sentencia 705/2015.

La sentencia del juzgado de Pamplona se centra, por ello, en la retroactividad de los efectos de declarar nulo el suelo. En primer lugar aclara que la sentencia de mayo de 2013 del Supremo, en la que determina que la devolución de cantidades sólo se dará a partir de esta resolución, no se puede aplicar a los juzgados de instancia.

La nulidad conlleva efecto desde la firma

En este caso, recuerda el juez que la doctrina del Supremo durante más de veinte años ha sido que la nulidad conlleva efecto desde la firma del contrato porque, de no acordarse así, "se estaría produciendo no solo un desequilibrio patrimonial, sino un enriquecimiento injusto de la parte beneficiada por la cláusula nula", en este caso de la entidad demandada.

Indica, además, que la restitución deberá hacerse con intereses ya que, de no ser así el banco habría obtenido hasta mayo de 2013 una financiación al 0% a costa del empobrecimiento de los demandantes.

Acude igualmente la sentencia a la legislación europea, que subraya el desequilibrio en detrimento del consumidor como causa de abusividad y señala que los Estados no vincularán al consumidor a estas cláusulas abusivas.

Imprevistos vacacionales

Retrasos de vuelos, cambios en el viaje y apartamentos en malas condiciones, algunos de los 4.600 problemas en el periodo estival

Además del calor, en verano puede haber otros motivos para sudar: el avión que no llega, las deficientes condiciones del apartamento o los cambios de última hora son algunas de las 4.600 consultas y reclamaciones recibidas por vacaciones en Irache.

Espera de más de tres horas

El mayor número de problemas tiene que ver con el transporte -38%- y la mayor parte de ellos por cancelaciones o retrasos de vuelos. Si el retraso supera las tres horas, en aplicación de la jurisprudencia europea, los técnicos reclaman en estos casos indemnizaciones de entre 250 y 600 euros. Sin embargo, si el vuelo partió de un tercer país, puede que el consumidor tenga que reclamar las compensaciones que este Estado tenga determinadas por ley.

Cuando los problemas vienen por maletas dañadas, que llegan con retraso o se pierden, es fundamental poner al llegar un Parte de Irregularidad de Equipaje, bien en el puesto de la compañía aérea o de la entidad gestora del aeropuerto. Posteriormente, con este documento y con los tickets de los gastos que se han tenido que efectuar en ropa o cualquier otro producto, se hará la reclamación oportuna.

También han llegado a la Asociación personas que no han podido tomar el vuelo contratado porque han sufrido alguna enfermedad o situación que les impide viajar -en ocasiones, están ingresados en un centro sanitario- y a los que las compañías les quiere cobrar el importe íntegro del vuelo -que en algún caso ha ascendido hasta 800 euros-.

Hoteles sin limpieza

En el mismo porcentaje que los problemas de transporte se dan los conflictos por el alojamiento. Muchos asociados han venido a reclamar que el hotel no cuenta con algunos de los servicios anunciados o su calidad es menor a la prometida. Así, unos asociados vieron que en su habitación no se había hecho el ser-



vicio de limpieza, con camas deshechas y toallas en el suelo. Les dieron otra habitación, que estaba "con mugre". Al no haber habitaciones, la dirección sólo ofreció el desayuno gratuito.

Ha habido más problemas aún porque el apartamento reservado no cumple los estándares ofrecidos, no funciona la lavadora o incluso tiene humedades o goteras. Es fundamental que en el contrato se concreten las características del apartamento, como los metros cuadrados, a

cuánta distancia está de la playa, cuántas habitaciones tiene o con qué electrodomésticos, vajilla u otros enseres cuenta. Si el apartamento no corresponde con lo que le han prometido, es importante hacerlo constar cuanto antes y, si es posible, tomar fotografías para poder reclamar una posterior indemnización.

Cambios en pleno viaje

Cabe destacar los problemas sufridos por varios usuarios de viajes del Imsero, a los que llama-

ban para decirles que el vuelo salía un día más tarde, que el destino sería otra isla o incluso, ya en el autobús, les llevaban a otro hotel diferente, situado a varios kilómetros de la playa y no en primera línea, como habían contratado.

En estos casos, el consumidor tiene derecho a aceptar los cambios -lo que no es incompatible con mostrar el desacuerdo y pedir una posterior compensación- o rechazarlos. Así lo hicieron L. y M., que habían contratado un

viaje de una semana en Tenerife y otra en Las Palmas. Cuando descubrieron que el trayecto entre las islas era en ferry, en lugar de en avión como ponía en el contrato, prefirieron quedarse en tierra ya que ella tenía fobia a ir en barco. Se solicitó una compensación y la agencia, que reconoció su error, les ofreció 367 euros de compensación.

Teléfono en el extranjero

Aunque en menor medida, también ha habido alguna reclamación por las facturas telefónicas durante las vacaciones. En principio, éste debería ser el último verano en el que se pueda facturar a los consumidores un coste extra por realizar llamadas o bajar datos desde el teléfono cuando éste se encuentre en un país perteneciente a la Unión Europea. La cuestión se complica cuando se viaja en barco porque los límites entre los países a la hora de la facturación no quedan claros. Así le sucedió a un asociado, que se embarcó en un crucero por Italia y Grecia. Al volver, le llegó una factura de 430 euros porque le habían facturado llamadas desde empresas de países del Magreb.

Si el vuelo sale de la UE y se retrasa más de tres horas, hay reguladas indemnizaciones de entre 250 y 600 euros, según el trayecto

Deben concretarse las características del alojamiento, como metros cuadrados, distancia a la playa o qué electrodomésticos tiene

Alquiler de coches

Varios consumidores han alquilado un coche para sus vacaciones y posteriormente se les han cargado costes que consideran injustos. Así, a un asociado le robaron en Ibiza la mochila donde tenía la llave del coche. Él mismo llamó a la grúa, pagó 150 euros y devolvió el coche tres días antes de lo convenido. Aun así, la empresa de alquiler le facturó 270 euros por asistencia, 50 euros por apertura de expediente, 30 euros por entregar el coche fuera de horario comercial y dos cargos de 100 euros por la llave robada, en total más de 500 euros a sumar los 150 que ya había pagado por la grúa.

Más allá de este caso concreto, cuando se alquila un coche lo más conveniente es revisar que el turismo se recibe en buenas condiciones y, al devolverlo, exigir un documento de la empresa que confirme que se ha devuelto en el mismo estado.

Crece las cantidades destinadas a cooperación

Navarra destinará 5,4 millones en 2016 a ayuda al desarrollo, un 33% más

El Gobierno de Navarra destinará este año 5,4 millones de euros a cooperación al desarrollo, lo que supone un 33% de incremento respecto al pasado año.

De este importe, más 5.244.000 euros se destinarán a financiar cinco convocatorias públicas de subvenciones y tres convenios específicos, mientras que el resto servirán para sufragar los costes administrativos de gestión del programa de ayuda oficial al desarrollo.

Preocupación por otros países

Según una encuesta encargada a Cíes por Irache, con participación de 400 navarros mayores de 18 años, al 51% de los ciudadanos les preocupa las situaciones de pobreza que hay actualmente en otros países.

Según indicó el consejero de Derechos Sociales, Miguel Laparra "comienza un proceso de recuperación de las políticas de cooperación al desarrollo después de muchos años de recortes".

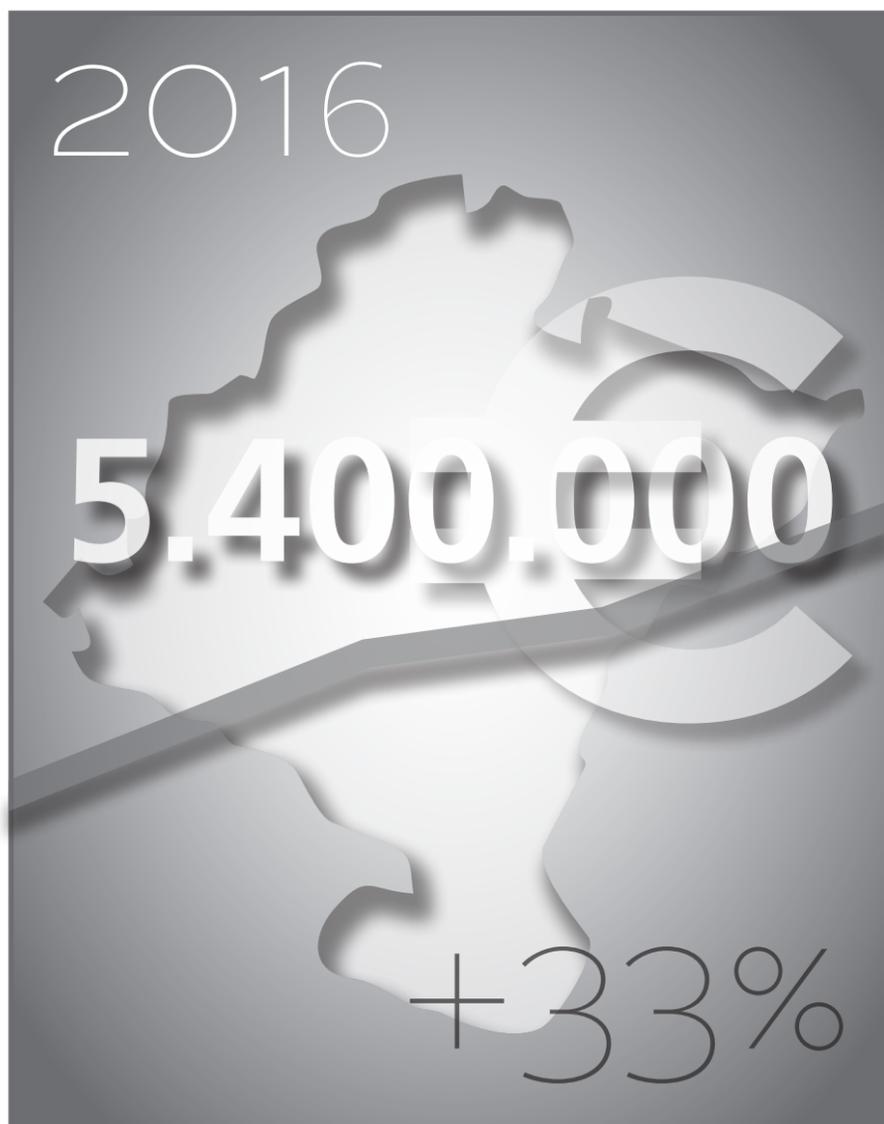
0,18% del presupuesto

Señaló que esta dotación supone el 0,18% del presupuesto y que este año se hará una evaluación del anterior Plan Director de Cooperación al Desarrollo, que caducó en 2014, para redactar uno nuevo para el 2017.

Laparra opinó que el principal esfuerzo en este ámbito debe estar orientado a los proyectos de cooperación al desarrollo realizados sobre el terreno a través de diversas entidades, así como la labor de educación y de sensibilización, y las actuaciones en materia de ayuda humanitaria.

Proyectos anuales, a medio y largo plazo

Con la ayuda oficial al desarrollo, el Gobierno de Navarra financiará este año cinco convocatorias públicas de subvenciones. Serán convocatorias de proyectos anuales, dotadas con 2,72 millones de euros; de programas de cooperación a medio y largo plazo, con 1,71 millones; de educación para el desarrollo, con 445.000 euros, de los que 245.000 provienen de los presupuestos de este año y 200.000 de los de 2017; de acciones humanitarias especializadas, con 240.000 euros; y de acciones humanitarias para la población refugiada saharauí, con 200.000 euros.



Por su parte, los convenios se suscribirán con la Coordinadora de ONGD de Navarra, por un importe de 75.000 euros; con la Asociación Navarra de Amigos del Sahara para el programa de vacaciones en paz con menores saharauis, por 35.000 euros; y con la Asociación Navarra de Amigos de la RASD para el apoyo de la delegación saharauí en la Comunidad Foral, por 15.000 euros.

Según una encuesta de Irache, el 51% de los navarros se muestra preocupado por las situaciones de pobreza de otros países

El dinero se destinará a proyectos sobre el terreno, educación y sensibilización y a ayuda humanitaria

LOS CIUDADANOS TAMBIÉN APORTAN

Además de las políticas presupuestarias de la Administración, los ciudadanos tienen otras formas de poder aportar sus recursos para fines solidarios o de justicia social.

En la declaración de la renta, cada ciudadano puede elegir dónde va el 0,7% de su aportación: a fines sociales, a la iglesia católica, a ambos o dejar sin marcar ninguna casilla. En la declaración correspondiente a 2014, 222.135 declarantes navarros destinaron su 0,7% a los fines sociales, 143.668 a la iglesia católica y 28.737 lo repartieron entre ambas opciones. Las ONGs y entidades navarras recibieron por esta vía 5,5 millones de euros, un 50 % de los cuales se destinaron a proyectos de acción social y autonomía personal; el 15 % a desempleados sin prestaciones; un 30 % a proyectos de cooperación internacional para el desarrollo y un 5 % para medio ambiente.

Por otro lado, son destacables las aportaciones que la ciudadanía navarra hace anónimamente a diversas organizaciones sociales. Así, en el último balance de cuentas publicado en la web de Cáritas Pamplona y Tudela, más de cuatro millones de euros de las cuentas de Cáritas provienen de la ciudadanía navarra: en concreto, más de dos millones y medio provienen de aportaciones de particulares anónimos, a lo que hay que sumar 849.000 euros de cuotas de socios y 620.000 euros de colectas en parroquias.

En la memoria de 2014 de la Cruz Roja en Navarra, indica que 3.650.000 euros provinieron de recursos propios y en Alboan, 5.142.652 euros del mismo ejercicio procedieron de aportaciones privadas -en este caso el ámbito de actuación engloba a País Vasco y Navarra-.



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

	2016
Excelente	3%
Muy buena	20%
Buena	47%
Regular	10%
Mala	3%
No tengo opinión	17%

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?

	2016
SÍ	96%
NO	3%
No sé	1%

¿Deben ser libres e independientes?

	2016
SÍ	97%
NO	1%
No sé	2%

Encuesta Cíes marzo 2015

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.

El concesionario tiene que pagar 1.275 euros por un coche que se averió en garantía y del que no se hizo cargo

El vendedor alegaba que los problemas en el embrague se debían al "mal uso" del vehículo

Una asociada de Irache compró un vehículo nuevo en un concesionario. Siete meses después de la compra el embrague del coche no funcionaba bien. Como el concesionario entendía que no era de su responsabilidad reparar el vehículo, la consumidora lo llevó por su cuenta a un taller, donde arreglaron el problema y le cobraron por el trabajo 1.275 euros.

Posteriormente, llevó el caso ante los jueces. Para ello, aportó la factura de la reparación y un informe pericial que tuvo que encargar, informe que determinó que existía un defecto en el coche vendido. En el juicio, efectivamente, se hizo uso del informe pericial ya que, dado que la ave-

ría se produjo pasados, aunque por poco, los seis meses desde la venta, periodo en el cual se presupone que la falta de conformidad, el defecto del coche vendido, existía en el momento de la compra.

El concesionario sostenía que la avería se debía a un "mal uso" efectuado por la propietaria del vehículo. Además, aportó la foto de una rampa del garaje del domicilio de la consumidora, rampa que, por una parte, no era por la que salía con el vehículo y, por otra parte, "tampoco cabe entender que constituya una rampa inusual o excesiva que pueda considerarse como un uso inadecuado del vehículo adquirido, distinto del racionalmente cabe esperar".

En consecuencia, la jueza entendió que el concesionario vendedor debía responder en garantía por el defecto surgido en el embrague y abonar por ello los 1.275 que costó la reparación. Asimismo, condenó a incluir en las costas procesales, que hizo recaer también sobre el concesionario, los honorarios del informe pericial que tuvo que encargar la afectada para defender sus derechos ante los tribunales.

La afectada encargó un informe pericial, mientras que el establecimiento sólo aportó la foto de la rampa del garaje de la propietaria



El establecimiento debe devolver 1.675 euros por un sofá de calidad deficiente

El consumidor contrató una garantía de cinco años pero el comercio no solucionó el deterioro sufrido por el mueble

S. compró un sofá por 1.675 euros en un establecimiento especializado. En el momento de la compra, el consumidor adquirió una garantía comercial de cinco años para cualquier desperfecto que pudiera surgir.

Con el paso del tiempo, el mueble se fue deteriorando de manera evidente, el mullido quedó en mal estado y el sofá se fue "cuarteando, oscureciendo y rasgándose". El consumidor comunicó esta situación y reclamó una solución por escrito cuando habían transcurrido tres años desde la compra.

Dado que el establecimiento no se hizo cargo de la situación, reclamó ante los tribunales el pago de una tapización por 350 euros o, en su defecto, la resolución del contrato y, en consecuencia, el pago de los 1.675 euros que el consumidor había pagado por el sofá.

El juez consideró que, junto a las fotografías aportadas por el demandante, la inspección del material con que estaba confeccionado el sofá acreditaba de manera "incontestable" la deficiente calidad de

este material así como del propio sofá. Entiende que el mueble no presenta la calidad y prestaciones que el consumidor podía esperar y por tanto adolece de falta de conformidad.

Además, considera probado que los defectos se han manifestado dentro de la garantía contratada. Por ello, y dado que la reparación no se llevó a cabo en plazo razonable, el juez decretó la resolución del contrato y condenó al establecimiento a pagar al consumidor los 1.675 euros que pagó por el sofá en el momento de la compra.

El juez entendió demostrado de forma "incontestable" la deficiente calidad del sofá



El seguro abona 1.800 euros en lugar de 6.000

Sólo quería pagar el valor de mercado en lugar de la reparación del coche, pero el juez entendió que se trataba de una cláusula limitativa no aceptada por el consumidor

J. sufrió un accidente con su coche que tenía diecisiete años de antigüedad y que estaba cubierto con un seguro que corría con los daños que en él se produjesen, sin franquicia alguna. El coste de la reparación fue de 6.067 euros. Sin embargo, la aseguradora sólo pagó 1.800 euros, que correspondían al valor de mercado del vehículo restándole el valor de los restos.

La compañía alegaba que en las condiciones generales de la póliza suscrita en su momento se recogía esta indemnización a partir del primer año de matriculación. Sin embargo, el juez subrayó que el objeto del contrato de seguro es conseguir la restitución económica de todos los perjuicios sufridos. En este sentido, entendió que la

cláusula citada por la compañía era limitativa al reducir el derecho del asegurado, un carácter limitativo reseñado al venir la cláusula en negrita.

Entiende la sentencia que las limitaciones "no son aceptables" porque no hubo "suscripción expresa" de ellas, sin que sirvan para ello remisiones al clausulado general.

Por ello, se toman por no puestas e inaplicables. Así, el juez obligó a la aseguradora a pagar 4.267 euros al consumidor que, sumados a los 1.800 ya abonados, daban una indemnización real de 6.067 euros, correspondiente a la factura de la reparación del vehículo.

Pagar por móviles en garantía

El servicio técnico dice que se debe a un mal uso del titular del teléfono

Algunas operadoras telefónicas están poniendo obstáculos para cubrir reparaciones de móviles en garantía. Los pagos de estos trabajos pueden superar los trescientos euros.

Al igual que otros bienes de consumo, los teléfonos nuevos tienen dos años de garantía. Sin embargo, es demasiado habitual que el vendedor - ya sea una operadora telefónica o el propio fabricante - niegue su responsabilidad y obligue al consumidor a pagar la reparación. Las prácticas para hacerlo son variadas.

A veces, el servicio técnico informa de que el mal funcionamiento del terminal ha sido provocado por un mal uso del cliente, ya sea un golpe o mojar el aparato, por poner dos ejemplos habituales.

El consumidor, desprotegido

En estos casos, el consumidor está muy desprotegido ya que, o bien paga la reparación, o bien continuará con el móvil estropeado. La única opción que tiene es rebatir el dictamen del servicio técnico con otro informe pericial.

Ha habido varios consumidores a los que, tras dejar el móvil para reparar, se les ha devuelto con daños que antes no tenía, como pantallas rotas o clavijas de carga dañadas. Sin embargo, la compañía ha negado cualquier responsabilidad sobre estos desperfectos.

Otra práctica abusiva ha sido reparar el móvil pasándole el cobro del trabajo en la siguiente factura telefónica del consumidor. De esta manera, si el consumidor se



niega a pagar el recibo en el que va incluida la avería -y que debido a ello ha podido subir, por ejemplo, 150 euros-, se arriesga a que la compañía le corte la línea y se quede sin teléfono.

Conservar la orden de reparación

Es muy importante que el consumidor, si entrega su teléfono móvil para que sea reparado, pida en la tienda y conserve la orden de reparación. En ella debe constar la entrega del aparato en cuestión, los datos del cliente, la fecha de entrega así como la avería o desper-

fecto que tiene el terminal. Con este documento, queda patente el tiempo de reparación y se puede evitar que el servicio técnico achaque al consumidor nuevos daños.

En ocasiones, el coste de la reparación se suma en la siguiente tarifa telefónica del cliente

Terminales "acuáticos" que se estropean al mojarse

El vendedor achaca la avería a un mal uso del cliente, que puede perder un teléfono que le ha costado en algunos casos más de quinientos euros

Durante los últimos meses, y especialmente en lo que vamos de verano, ya se han recibido decenas de consultas por teléfonos móviles "acuáticos".

En un momento dado, el teléfono, que supuestamente es resistente al agua, se ha averiado tras mojarse y el comprador lo ha llevado a la tienda o a la compañía para que lo repare, dado que se encuentra en periodo de garantía. Sin embargo, en muchas ocasiones la empresa asegura

que el agua entró en el aparato por un mal uso del consumidor y que, por tanto, la garantía no se puede aplicar.

En este caso, el consumidor se ve obligado a tener que pagar la avería, cuyo coste puede ascender a doscientos euros; otras veces, el terminal, que ha podido costar más de quinientos euros, no es reparable y el usuario tendrá que comprarse otro nuevo.

A partir del sexto mes, más difícil

Estos casos tienen una solución más difícil cuando ya ha pasado más de medio año desde la compra del teléfono. Esto es debi-

do a que, si bien la garantía legal es de dos años, sólo en los seis primeros la legislación determina que, a priori, se entenderá el fallo procede del terminal. Si ha pasado este plazo, las empresas están achacando habitualmente la responsabilidad de la avería al mal uso del comprador, que es quien debe demostrar que no fue así.

Algunos de los afectados admiten que el móvil comenzó a fallar tras bañarse con él en la playa o incluso practicar buceo. Otras veces, por el contrario, aseguran que han cumplido las instrucciones indicadas o que sólo lo han mojado un poco en la fregadera o la ducha de casa y se ha averiado.

Les reclaman deudas antiguas de una compañía telefónica

Son importes de hasta 400 euros, que en muchas ocasiones son anulados cuando se reclama desde la Asociación

Decenas de personas han acudido a Irache porque están recibiendo cartas en las que les reclaman supuestas deudas de años atrás con una compañía telefónica por importes de hasta cuatrocientos euros.

En muchos casos, ésta es la primera noticia que tienen los consumidores del supuesto impago, ya que nunca se les había comunicado anteriormente. Las supuestas deudas se originaron, según se les comunica a los consumidores, tres, cuatro, cinco o incluso diez años atrás. En ocasiones, las deudas pueden ser de hasta cuatrocientos euros pero otras veces se ha amenazado con incluir como morosos a personas que, supuestamente, debían doce euros a la operadora.

LISTA DE MOROSOS

En la mayor parte de los casos, quienes reclaman los pagos son empresas de gestión de cobros. A veces, como se ha indicado, se amenaza con incluir al cliente en un fichero de morosos, pero en otras ocasiones ya se les ha inscrito en estos registros.

En muchos casos, especialmente cuando la supuesta deuda tiene varios años de antigüedad, las empresas las anulan una vez que son reclamadas por la Asociación y se exige que se demuestre de alguna manera su existencia o se cuestiona la posibilidad de su reclamación, ya que en algunas ocasiones, incluso aunque el impago haya existido, ya ha prescrito el plazo para solicitarlo.



Las empresas de cobros amenazan con incluir a los consumidores en registros de morosos

Cómo contratar... la luz

El sector eléctrico, pese a ofrecer un servicio básico para el bienestar de los ciudadanos, es de una complejidad que impide que el consumidor entienda qué o cómo está contratando. Éstas son algunas pautas muy básicas que pueden ayudar.

- **La factura de luz contiene cuatro conceptos fundamentales:** la potencia contratada, la energía consumida, los impuestos y el alquiler de los contadores. El consumidor sólo puede influir, según su contrato, en el precio del kiloWatio de potencia al día y en el precio del kiloWatio/hora de energía consumida.
- **Lo primero que debe hacer el consumidor es calcular y contratar la potencia que necesita.** Ésta marca el tope de consumo eléctrico en un momento dado en la vivienda, es decir, los electrodomésticos o servicios que puede tener funcionando simultáneamente. Si pasa el límite contratado, 'saltarán los plomos'. Hay unos tramos determinados y, cuanto menor es la potencia, menor es el precio que se paga cada día por cada kiloWatio de potencia contratado.
- **El segundo gran concepto es el precio del kiloWatio/hora de energía consumida.** Este precio se multiplicará por el total de kiloWatios/hora consumidos en el periodo de la factura y dará el pago total por consumo.
- **El consumidor puede tener la tarifa regulada** (Precio Voluntario al Pequeño Consumidor), donde los precios de la potencia y el consumo se calculan por un sistema determinado y público. Por defecto, los consumidores tienen esta tarifa. Si, por el contrario, usted ha firmado un contrato de luz en el mercado libre, el precio del kiloWatio/día de potencia contratada y el del kiloWatio/hora de energía consumida será el que conste en el contrato.
- **Cuidado con los descuentos.** Para conseguir clientes, las empresas ofrecen descuentos en las facturas. Sin embargo, conviene hacer números ya que en muchas ocasiones los precios del consumo y la potencia son mayores y el descuento no los compensa en el coste final.
- **En la mayor parte de los contratos libres se ofrecen, junto al suministro, servicios adicionales,** como de urgencias, mantenimiento o protección de pagos, que pueden suponer un sobrecoste de hasta 150 euros al año. El consumidor debe valorarlos detenidamente y tener en cuenta que son independientes: mientras que el cliente puede solicitar la baja del suministro eléctrico en cualquier momento, estos servicios suelen tener una duración anual y hay que solicitar su baja de forma expresa.
- Pese a que el suministro eléctrico supone un contrato de tracto sucesivo, algunas empresas están estableciendo penalizaciones si el consumidor se da de baja.



AZPIJOKOAK AUTO SALMENTAN

Hainbat kideen kezak direla eta, Iratxek egiazatu ahal izan du zenbait beribilean erosketa kontratuetan kontsumitzaileari eskaintzen zaien informazioa askotan nahaspilatsua eta en-gainuzkoa dela.

Merkatuan dauden marka gehienek finantziarioa eskaintzean zehaztasun gutxi ematen dute eta finantziario horrek dakartzan interesari buruz ez da beti informazio zuzena ematen. Besteak beste, eskaintzen den salmenta-prezioa ez da beti zuzena eta kontsumitzaileak benetan ordaindu beharko duena baino baxuagoa da. Horrela, ez da harrizkoa saltzaileak finantziario bati lotuta dagoen prezioa eskaintzea.

Ordaintzeko hileroko kuotak eta beste gastuak (irekiera edo kudeaketa gastuak adibidez) batutzean ordea, prezioa alde aurretik esandakoa baino 2.000 edo 3.000 euro gehiagokoa suertatzen da.

Askotan ematen den beste arazo bat da saltzaileak ez duela jakinarazten argitaratutako prezioa (gero garestitzen dela alde batera utzita) finantziario bati lotuta dagoela. Horrela, kontsumitzaileak batzuei gertatu zaie prezioa negoziatu eta gero, hurrengo egunean autoa eskudirutan ordaintzera joan eta saltzaileak esan diela modu horretan ordaindu nahi izanez gero prezioa 1.600 euro igotzen dela. Finantziario askotan aseguruak,

mantenu-zerbitzuak eta berme hedapenak sartzen dira.

Bigarren eskuko salmentetan neurrigabeko jardueren artean, beribila saltzen duena kontzesionario bat denean partikularren arteko kontratuak idaztekoa dago. Horrela, Iratxek beribil sal-erosketa kontzesionario batean bigarren eskuko auto bat erosi zuten pertsonak jaso ditu eta, kontratua berrikustean, ikusi ahal izan da saltzaile bezala agertzen dena pertsona partikular bat dela. Modu honetan, beribilean aurkitutako akats baten aurrean, kontzesionarioa erantzukizun guztien aske dago eta erosleak ezin du kontsumitzaile izanda eskubide duen bermea erabili.

SUSTATZAILEAK PORROT EGIN, KONTSUMITZAILEAK ORDAINDU

Iratxek zenbait pertsonen jasaten duten egoera salatzen du. Hauek milaka euro galdu dituzte etxebizitzaren erosketa sustatzailearekin sinatu ondoren, sustatzailea hartzekodunen konkurtsoan aitortzen delako.

Batzuetan, kontsumitzaileak inoiz ordain behar ez zituen bidegabeko ordainketak ziren (adibidez, etxebizitza sustapenen baten gainbalioaren zerga), zenbaitetan 3.400 euro arteko ordainketak izan zirelarik.

Kontsumitzaileak sustatzaileari ordaindutako zenbatekoaren itzulketa eskatutakoan, sustatzailea hartzekodunen konkurtsoan zegoela jakin zuen.

Beste batzuetan, etxebizitza eman aurretik kontura ordaindutako kopuruak dira.

Kontsumitzaileak beranduago etxebizitzaren erosketari uko egin dio bidezko moduan eta sustatzaileari aurreratutako dirua itzultzea eskatzen diotenean, 40.000 eurotarainokoa izan daitekeena, enpresa hartzekodunen konkurtsoan dago eta kontsumitzaileak ez du ordaindutako dirua berreskuratzen.

Gainera, zenbait kaltetuek auzitegiek arrazoia ematea lortu dute. Hala ere, sententziak ezin dira gauzatu enpresaren egoera ekonomiko eta juridikoa dela eta.

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, BARÁSOAIN, BAZTAN, BERBINZANA, BERRIOPLANO, BERRIOZAR, BUÑUEL, CABANILLAS, CADREITA, CAPARROSO, CÁRCAR, CARCASTILLO, CASCANTE, CASTEJÓN, CENDEA DE GALAR, CENDEA DE OLZA, CINTRUÉNIGO, CORELLA, ETXARRIARANATZ, EZCABARTE, FALCES, FITERO, FUNES, FUSTIÑANA, IRURTZUN, LAKUNTZA, LARRAGA, LARRAUN, LEITZA, LEKUNBERRI, 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, VALLE DE OLLO, 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.
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.

Xaloea Telebista. Cada 15 días.
Onda Vasca, Jueves, 12,30 h.
Aralar Irratia. Colaboración.
Onda Cero Tudela. Miércoles, 12,30 h.
Ser Tudela, Lunes, 12,00 h.
Navarra TV, Lunes, 17h. Cada dos semanas
Ttipi Ttapa Aldizkaria. Colaboración.
Peralta Televisión. Colaboración.
Onda Cero Peralta. Lunes, 13,45 h.

Mendixut Aldizkaria. Colaboración.
Guaixe Aldizkaria. Colaboración.
Ttipi Ttapa Telebista. Colaboración.
Punto Radio Tudela, Miércoles, 12,00 h.
Es Radio Tudela, Viernes, 12,00 h.
La Voz de Navarra,
Miércoles, 10,00 h. cada 30 días.
COPE Tudela, Lunes, 12,00 h.
COPE Estella, Jueves, 13,00 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 72,50 euros y por años sucesivos, 41,00 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**