

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 2017 • Nº 131

Irache recupera más de dos millones de euros para afectados por cláusulas suelo

El trabajo que lleva realizando Irache desde hace ya años con las cláusulas suelo comienza a dar su fruto. Ya se han recuperado más de dos millones de euros para afectados por este límite, tras más de 3.500 reclamaciones, 8 demandas colectivas y más de 150 individuales.

La labor continúa, ya se han puesto más de 130 demandas en el juzgado creado en junio expresamente para estas cuestiones. Si usted tiene suelo hipotecario y aún no ha reclamado, hágalo ya. También puede lograr que le devuelvan su dinero si firmó un acuerdo, aunque el banco le diga lo contrario.



SIN ENTENDER LA FACTURA TELEFÓNICA

Factura TA52PS751328
Teléfono: 911328567

287532485 1238 123456 2345678
Nombre del titular
Dirección postal
12345 Población

Servicios	
Trio	51,9000
Trio	51,9000
- Imagenio Familiar	
- Línea ADSL	
- Tarifa Plana Nacional	
Televisión	6,5000
Alquiler de descodificador Imagenio con TDT	6,5000
Voz	13,4317

Consumo	
Televisión	5,0000
<input type="checkbox"/> Tribuna Imagenio	5,0000
Voz	5,6881
Metropolitanas	0,0000
Provinciales	0,0000
Interprovinciales	0,0000
Serv. información 118 y progresiones	5,6881

NO LO QUIERO

El 39% de los navarros ha devuelto el producto pero no siempre es posible hacerlo

08

LOS PROBLEMAS MÁS HABITUALES

La factura del teléfono, la hipoteca, el recibo de la luz, qué me cubre el seguro, compras por internet...

09

LO HAN PERDIDO TODO

Irache defiende a cientos de accionistas del Banco Popular...

11

GASTOS HIPOTECARIOS, OTRO PROBLEMA PARA LOS BANCOS

Los gastos de constitución de hipoteca han tomado el relevo al suelo hipotecario como polémica en el sector bancario. Ya se han recibido más de dos mil quinientas reclamaciones y consultas sobre los gastos hipotecarios que tuvieron que pagar prácticamente todos los ciudadanos con hipoteca y que en muchos casos suponen entre dos mil y tres mil euros.

En diciembre de 2015 el Tribunal Supremo ya declaró como abusiva la cláusula que hace recaer todos los gastos derivados de las escrituras del préstamo hipotecario sobre el consumidor, en este caso del BBVA. A partir de ahí los jueces están ordenando la devolución parcial o total de estos gastos. Irache ya está manos a la obra.

DE VACACIONES

Retrasos de vuelos y apartamentos deficientes, los principales problemas.

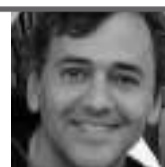
14

Editorial

Manuel Arizcun Biurrun,
Presidente de Irache

**Opinión**

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

**Consumo responsable**

Muchas veces las palabras pierden fuerza o significado por su constante utilización o reiteración de las mismas. ¿Cuántas veces hemos oído que vivimos en una sociedad consumista?, ¿y cuántas que hay que buscar un consumo más responsable? Tanto una cosa como la otra es cierta pero su mera repetición no cambia hábitos y costumbres. Es necesario poner medios y creémoslo.

¿Por qué debemos avanzar hacia un consumo más responsable? Muy sencillo, porque somos muy pocos en este mundo los que accedemos a tantos bienes y servicios; porque consumimos mucho más de lo que necesitamos; porque lo que consumimos o derrochamos nosotros no lo pueden consumir otros; porque ese ansia voraz de consumir, que no se acaba nunca, no nos lleva a la felicidad; porque nos han engañado vilmente haciéndonos creer que ese es el camino de la alegría. Por todos estos motivos y por muchos otros más debemos caminar hacia un consumo más responsable, más solidario, más sostenible.

¿Y esto significa dejar de consumir, no comprar lo que necesito o no poderme permitir algún capricho? Obviamente no; las personas tenemos que consumir, necesitamos de bienes y servicios e incluso está bien el darnos algún capricho de vez en cuando. El problema surge cuando centramos nuestra vida en lo que realmente no da vida, cuando buscamos y anhelamos consumir, tener y poseer y esto no nos lleva a la felicidad. Así mal vamos.

Irache está aportando su pequeño grano de arena en este tema tratando de educar a los más jóvenes en esta materia. Sabemos que es trabajo complicado y contracorriente, pero creemos que a medio o largo plazo puede provocar sus beneficios. ¡Ojalá nuestros hijos, nuestros jóvenes se muestren más responsables con el consumo, con los demás, con el medio ambiente! Entre todos nos jugamos mucho, la propia alegría de vivir. ¡Qué no nos roben la alegría!

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 67 oficinas en colaboración con otros tantos ayuntamientos. "Irache" recibió 44.730 consultas y reclamaciones de las que a Pamplona correspondieron 25.973; a Tudela, 1.690; a Estella, 1.944; a Tafalla, 1.117; y a las oficinas del consumidor 14.006. En total, fueron 28.422 consultas y 16.308 reclamaciones.

El número de denuncias que se interpuso fue de 185. Los temas que más se reclamaron fueron Telefonía e internet y otros servicios y bancos y cajas.

Dispone de 17 personas en plantilla y varios asesores jurídicos externos y peritos. Realizó 641 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 67 notas de prensa, editó 2 periódicos de la Voz de Irache, y realizó 13 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, gastos hipotecarios...

BALANCE ECONÓMICO:**Gastos:**

Personal: 529.536, amortizaciones, provisiones y otros gastos: 266.905 de los cuales la partida trabajos realizados por otras empresas con 108.182, correos con 36.007 euros y gastos de viajes y kilometraje con 5.320 son los más elevados.

Los gastos financieros por los créditos fueron de 1.627 euros.

Ingresos:

Cuotas de socios y oficinas del consumidor: 805.662

Ingresos financieros: 198

Donaciones: 22.000.

El acceso a la vivienda y los gastos relacionados con el hogar, las preocupaciones del consumidor

Una encuesta realizada a 400 personas muestra el perfil del consumidor navarro

¿Qué nos preocupa?

Siguen siendo el acceso a la vivienda -47%- y los gastos relacionados con el hogar como hipoteca, luz y gas -44%- los principales problemas para los consumidores. Tras ellos están la conservación del medio ambiente -24%- y la calidad del sistema sanitario -21%-. Ha subido la preocupación respecto al 2016 por la seguridad alimentaria y prácticamente se mantiene por el transporte público.

¿Qué nos decepciona?

La banca -48%-, la luz y el gas -35%- y la telefonía -32%- son los sectores que más decepcionan a los ciudadanos. Es significativo el aumento de nueve puntos en la decepción generada en la luz y el gas, que le ha hecho ser ya el segundo sector más decepcionante.

Tras los tres sectores mencionados, se sitúan el funcionamiento de la Administración -25%-, la sanidad -23%- y la vivienda -22%-. Por grado de decepción, siguen la lista los seguros -13%-, el uso de internet -8%-, el comercio -4%-, el transporte público -4%-, el comercio por internet -4%-, las reparaciones a domicilio -3%-, compra y reparación de automóviles -2%-, y las agencias de viaje -1%-.

¿Qué reclamamos?

La telefonía e internet sigue siendo, con diferencia, el sector que más reclamaciones reúne -38% de los que reclamaron-, seguido de la sanidad -16%- y bancos y cajas -13%-. Sobre la población total, los que reclamaron al sector de telefonía e internet suponen un 10%, dos puntos más que el año anterior, y la sanidad, un 4% de la población -un punto menos-.

Tras ellos, se sitúan las reclamaciones sobre luz y gas -10%-, comercio -6%- y Administración -5%-. Les siguen en el ranking de sectores reclamados los seguros -4%-, la vivienda -4%-, el transporte público -2%-, las agencias de viajes -2%-, los coches -1%- y los trabajos a domicilio -1%-.

¿Qué problema tenemos?

El principal problema para los que presentaron alguna reclamación fue el incumplimiento de las condiciones -un 23%-. El siguiente motivo de queja fue la falta de información o que ésta fuese engañosa: así le sucedió al 21% de los reclamantes. Para el 15%, el problema fue el precio; el 10% se sintió víctima de un fraude o estafa; el 10% no estaba conforme con la calidad del producto o el servicio; el 9% lo recibió con retraso; y el 1% ha tenido problemas al reclamar la garantía del producto.

¿Qué pedimos a las empresas?

Lo que más valoran los consumidores en su relación con las empresas es que éstas actúen con mayor claridad y transparencia -46%-. El siguiente criterio en importancia para los ciudadanos es que los trámites a seguir sean más sencillos -36%-. Al 30% le gustaría que se diese un mejor servicio y atención al cliente -30%-. El precio es la cuarta demanda de los consumidores hacia las empresas -28%-.



Pedimos que las empresas actúen con más claridad y transparencia así como que simplifiquen los trámites

¿En quién confiamos?

El comercio tradicional y las farmacias son los sectores que mayor confianza generan en los consumidores con puntuaciones de 8,0 y 7,4 respectivamente.

Tras ellos, las mejores puntuaciones son las que han obtenido los sectores de hostelería/restauración y odontología -6,6 respectivamente-, agencias de viaje -6,4-, medicina privada y talleres de reparación -6,1 respectivamente- y grandes superficies -5,9-. Aumentan ligeramente las puntuaciones en la mayoría de los sectores.

Con una confianza menor se sitúan las aseguradoras -4,5-, las empresas de telefonía -4,3-, los bancos y cajas -4,1- y la peor valorada, con un 3,7, es el sector de las eléctricas y el gas.

¿Dónde compramos?

El supermercado es el establecimiento donde la mayor parte de ciudadanos realiza la compra alimentación -44%-. Un 37% lo hace en la tienda tradicional, una opción que ha subido trece puntos en los dos últimos años. Un 14% lo hace en hipermercado y un 5% en algún mercado municipal.

¿Hemos cambiado en los últimos años?

El 34% de los consumidores mira más los precios que antes y el 19% compara más entre establecimientos. El 14% planifica más las compras y el 13% lee los contratos y las condiciones del producto más detenidamente. El 7% reclama más sus derechos y otro 7% exige una mayor atención personal.

¿Nos hemos sentidos presionados?

El 27% afirma que se ha sentido presionado en alguna ocasión para firmar un contrato. Los sectores en los que más se han sentido presionados son en el de telefonía y luz/gas.

¿Entendemos lo que firmamos?

Sólo el 22% entiende con claridad el contenido y el alcance de los contratos que suscribe como consumidor, cinco puntos menos que el año pasado. El 51% no lo entiende y el 27% a veces.

¿Cómo reclamamos?

Para hacer reclamaciones, el 50% lo hace por teléfono, el 40% de forma personal y el 21% por correo electrónico.

PREOCUPA LA POBREZA

Parece que el consumidor navarro, más allá de los problemas que le pueden afectar a él directamente, amplía su mirada y se muestra preocupado por la situación exterior. Así, el 86% de los entrevistados manifiestan su preocupación por la pobreza en algunos países del mundo: un 52% muy preocupado y un 34% bastante preocupado.

Facturas que no cuadran, servicios que no pedí

Entre los problemas de telefonía también se encuentran las dificultades para cambiar de compañía o las penalizaciones desproporcionadas

De entre las más de 4.500 casos recibidos en Irache sobre telefonía en lo que va de año, los problemas más habituales son las facturas abultadas, los cobros por servicios de tarificación adicional, las altas no consentidas o las penalizaciones desproporcionadas.

El consumidor descubre facturas abultadas que no le cuadran, por abultadas o incorrectas. En ocasiones, la empresa no ha aplicado los precios contratados y, generalmente, si se reclama se suelen corregir los importes erróneos. Otras veces, sin embargo, el desacuerdo se origina en que el consumidor no conoce realmente las tarifas que acordó al contratar el servicio.

Falta de información clara y presión para firmar. Con cierta frecuencia, no se da una información clara que el consumidor pueda comprender. Lejos de eso, muchos agentes, en ventas tanto a domicilio como telefónicas, ofrecen una información interesada y sesgada y generalmente presionan para que el consumidor contrate cuanto antes. En este sentido, es habitual que muchos consumidores no tengan contrato por escrito y tengan que pedirlo o, en su defecto, la grabación de la conversación en la que contrataron el servicio.

Servicios de pago que el consumidor niega haber contratado. Habrá que consultar las condiciones de cada uno de ellos. Los ordinarios a veces pasan desapercibidos para el consumidor. En los de tarificación adicional, el consumidor tiene derecho a no pagar la parte de la factura que corresponde a estos servicios cuando no ha dado su consentimiento para su contratación y reclamar su anulación al proveedor.

Descubren que no tienen cobertura al poco tiempo de contratar y prácticamente no pueden hacer uso del servicio. El problema viene porque si el consumidor quiere volver a su compañía anterior en muchas ocasiones tiene que pagar un compromiso de permanencia. Otros clientes vienen a quejarse porque la velocidad a la que les llegar internet es mucho menor a la que habían contratado.

De 12 a 300 euros, por una permanencia incorrecta. Con frecuencia, se utiliza esta penalización como recurso para evitar la fuga de clientes y se aplica de forma errónea, ya que debe ser aceptada expresamente en el contrato, responder a una ventaja económica y aplicarse sólo proporcionalmente al tiempo que quede por cumplir. Sin embargo, es muy habitual que las compañías cobren la penalización íntegra, incluso a clientes a los que sólo les quedan quince días para cumplirla, por lo que quieren cobrar 300 euros cuando lo adecuado serían 12, por poner un ejemplo atendido.

No firme sin tener el contrato por escrito y estudiarlo detenidamente. Como pauta general, es muy importante no firmar ningún contrato ni aceptarlo telefónicamente hasta no contar con todas las condiciones por escrito, también las generales, y asesorarse o estudiarlas detenidamente. Asimismo, es más conveniente realizar por escrito y de forma fehaciente cualquier comunicación con la compañía para poder demostrarla en caso de problemas.

Sube el porcentaje de padres que controlan el uso del móvil a sus hijos

Los padres que toman alguna medida de seguridad para que su hijo no pueda acceder a algún servicio de pago mediante el móvil ha subido veinte puntos en dos años y ha pasado del 27% al 47%.

En Irache se recibe todos los años a decenas de personas que tienen que hacer frente a facturas abultadas, provenientes de servicios, programas o aplicaciones que sus hijos han descarga-

do a través del teléfono móvil y que en ocasiones superan los 230 euros.

Recientemente acudió una persona porque le había llegado un recibo de 130 euros del móvil que utilizaba su hija. Como él mismo reconoció, se debía fundamentalmente a una aplicación que había bajado la menor, ya que él le dejaba el móvil frecuentemente porque pensaba que, al no tener contratada nin-

guna tarifa de datos, no había posibilidad de conectarse a internet, aunque el móvil era de última generación.

También llegan casos por los que el padre o la madre, que son los titulares del teléfono, tienen que pagar facturas de 180 euros porque el hijo ha accedido a números de tarificación adicional, como servicios de información deportiva o de tarot, por ejemplo.



El 22% tienen dificultades al cambiar de compañía

El 22% de los navarros que ha cambiado de compañía telefónica ha tenido algún problema al hacerlo. Lo más importante es comprobar que no se cuenta con un compromiso de permanencia vigente así como revisar las cláusulas del contrato.

Cualquier consumidor tiene derecho a cambiar de compañía telefónica, sin perder por ello el número que tenía hasta entonces. Pero los problemas son muy habituales.

El más repetido es una aplicación incorrecta de la permanencia. A Javier su compañía le aplicó los 300 euros de penalización cuando sólo le quedaban tres semanas para cumplir el año y medio de cumplimiento.

Sonia solicitó la portabilidad del paquete combinado de línea fija, móvil y ADSL. A los cuatro meses repasó sus cuentas y vio que la anterior operadora le seguía facturando los 46 euros del anterior contrato. Un técnico de Irache consiguió que le devolviesen los 184 euros cobrados de forma incorrecta y que se diese la baja definitiva del ex cliente.

Cuando Luis llamó a la compañía que había dejado, ésta le dijo que ya había transcurrido el plazo legal y que si quería recuperar su número tendría que volver con ella. Sin embargo, es el operador receptor el que debe solucionar los problemas que ponga la compañía saliente.



LA GARANTÍA "DE POR VIDA" SE ACABA A LOS CUATRO AÑOS

J. compró un coche en el que dentro de la oferta de venta entraba una garantía comercial de por vida sobre piezas de recambios y mano de obra. Entre las condiciones de esta garantía estaba que el coche debía pasar por los talleres oficiales del concesionario para cualquier reparación o revisión del vehículo. A los cuatro años, el coche tuvo un problema en motor del cierre del maletero y lo llevó a reparar al taller del concesionario. Le cobraron por ello 129 euros.

Tras dos reclamaciones, el concesionario sólo aceptó devolver el importe en futuras intervenciones. Dado que las futuras intervenciones deberían ser gratis igualmente y ante la posibilidad de cambiar de domicilio, el afectado no aceptó esta propuesta. Finalmente, y antes de que llegase el tema al juzgado, el concesionario devolvió al asociado 129 euros.



LE COBRAN OCHENTA EUROS POR UNA PIEZA QUE VALE CINCO

L. tenía una caldera de gas que le daba muchos problemas: en más de una ocasión no arrancaba y había muchas mañanas que no podía ducharse con agua caliente, por ejemplo. Harto, vio que en su contrato de suministro de gas tenía contratado también un servicio de mantenimiento así que llamó al número indicado. Acudió un técnico, que tras observar el aparato dijo que se trataba de una pieza que se encontraba floja.

Cuando le pasó una factura de 80 euros, L. le dijo que tenía el servicio de mantenimiento pero el técnico le dijo que éste cubriría el desplazamiento y las tres primeras horas de mano de obra pero no las piezas de recambio. Contrariado, L. acudió a un comercio de la ciudad que le vendió la pieza por cinco euros. Acudió a Irache, desde donde se adjuntó el tique con el precio de la pieza y se exigió la devolución del dinero cobrado de más. La suministradora, que dijo que no era responsable de esta actuación, devolvió al consumidor 75 euros.



MIGUEL ANGEL ESPARZA BAZAN

"Te fías y no lees todo al detalle pero cuando ves que te han cobrado dinero, no te lo crees"

A Miguel Ángel le cargaron 200 euros por una renovación de un curso de inglés que se activaba si el consumidor no se negaba en cinco días

Miguel Ángel tenía el inglés como "asignatura pendiente", más aún ahora que sus hijas ya lo iban aprendiendo en el colegio año tras año. Así que, por las referencias que le había dado una amiga del pueblo, se decidió a contratar un curso para aprenderlo por internet. Eran más de 140 lecciones que pagó, como suele hacer otras veces, con la tarjeta de crédito.

A pesar de que no pudo realizar todas las lecciones, el curso fue muy bien. Pero a los días de concluirlo, al revisar sus cuentas bancarias vio que le habían cobrado doscientos euros más. "Me quedé de piedra", recuerda. Intentó hablar con ellos por teléfono pero no hubo forma: "La chica que me atendió empezó a torearne, que ella no sabía nada, que no me podía decir...".

Miguel Ángel acudió a su sucursal bancaria y en el banco le dijeron que estas cosas pasaban. Observó entonces una condición que indicaba que, al concluir el curso, si en cinco días no manifestaba su negativa, se le daba de alta automáticamente en otro nuevo, coste del que procedían los doscientos euros retirados de su cuenta.

Acudió a Irache, desde donde un técnico reclamó el reintegro del dinero. Poco más de un mes más tarde le devolvieron los 199,99 euros cargados. "No me había pasado nunca. Hasta que no te sucede a ti piensas que estas cosas no pasan. Además, yo suelo comprar de vez en cuando con la tarjeta, también cosas por internet. La verdad es que te fías y no lees todo al detalle. Pero cuando ves que te han cobrado dinero, te quedas sorprendido, no te lo crees. Desde luego, lo hicieron perfectamente; yo he recuperado el dinero pero estoy convencido que mucha gente lo habrá perdido", opina.

QUIEREN COBRAR PORQUE SE VENDIÓ EL PISO A UN FAMILIAR

J. quería vender su piso y contrató para ello a una empresa inmobiliaria. Tras seis meses de gestiones, no consiguió dar con un vendedor que encajase en el perfil que buscaba así que, tal y como estaba contemplado, el consumidor y la inmobiliaria resolvieron el contrato. J. puso el piso en venta por sus propios medios y a los cuatro meses consiguió venderlo.

Al poco tiempo, recibió una llamada de la inmobiliaria que le exigía la comisión estipulada, un 3% del piso, lo que suponía más de cuatro mil euros. La empresa alegaba que el comprador final era la madre de una persona que habían llevado a visitar el piso cuando el contrato estaba en vigor. Evidentemente, J. no accedió al pago. Pero siguieron exigiéndoselo e incluso le amenazaron con llevarle a los tribunales. Acudió a Irache, desde donde se envió una comunicación a la inmobiliaria en la que se instaba que cesara cualquier comunicación con el asociado ya que no existía relación contractual. Desde entonces, el asociado no ha vuelto a ser molestado.



AL DÍA DE LLEGAR AL HOTEL TIENEN QUE VOLVER

J. y C. contrataron a través de un buscador de internet un viaje a Baleares para pasar una semana de vacaciones durante el verano. Ella estaba embarazada y al día siguiente de llegar comenzó a sentirse mal. Las molestias y problemas digestivos se acentuaron así que fueron al servicio de urgencias sanitarias de Palma de Mallorca. Allí les dijeron que se trataba de una infección y, dado el estado de gestación, recomendaban reposo.

La pareja decidió volver a casa de inmediato para lo que cogieron un vuelo de vuelta que salía ese mismo día. A la semana, el asociado acudió a Irache, desde donde se efectuó una reclamación, en la que se alegó la cancelación del viaje por causa mayor, para lo que se adjuntó el parte médico expedido en la ciudad balear. Tal y como se solicitaba, la empresa turística devolvió a los afectados la estancia de seis días en el hotel contratado, lo que supuso un reintegro de más de quinientos euros.



Gastos hipotecarios, nueva brecha bancaria

Irache recibe más de 2.000 reclamaciones y consultas sobre los gastos de notaría, registro, tasación, gestoría e impuesto del préstamo

En los últimos meses, los gastos hipotecarios han abierto una nueva brecha en el sistema bancario. Irache ya ha recibido más de dos mil reclamaciones y consultas sobre los gastos hipotecarios que tuvieron que pagar los ciudadanos al constituir el préstamo con el banco para comprar su casa.

En diciembre de 2015 el Tribunal Supremo ya declaró como abusiva la cláusula que hace recaer todos los gastos derivados de las escrituras del préstamo hipotecario sobre el consumidor, en este caso del BBVA.

En préstamos de todas las entidades
Hasta entonces prácticamente todas las entidades bancarias incluían en los contratos una cláusula que hacía recaer sobre el consumidor todos los gastos derivados de la hipoteca: la firma ante el notario, la inscripción en el registro de la propiedad, la gestoría, el impuesto de Actos Jurídicos Documentados o la tasación del piso.

Esta cláusula ha pasado desapercibida hasta hace unos meses para la inmensa mayoría de los consumidores ya que, cuando firmaron, se enfrentaban a préstamos de más

de cien mil euros en la mayor parte de los casos y se centraban más en otras cuestiones como el importe total del préstamo o los intereses pactados para las cuotas de amortización, por ejemplo. Tampoco el banco se tomaba la molestia de explicar el significado y las consecuencias de esta cláusula. Sin embargo, el total de estos gastos pueden superar los dos mil euros.

Primeras sentencias

En diciembre pasado comenzaron a conocerse sentencias que anulaban este tipo de cláusulas y ordenaban la devolución, en su totalidad o en parte, de los gastos hipotecarios por parte del banco al cliente.

Entre 300 y 4.000 euros a 19 entidades diferentes

Desde entonces, Irache ya ha atendido a más de dos mil personas que se han interesado por el tema. En muchos de los casos se ha efectuado una reclamación al banco en la que se reclama, en virtud de la jurisprudencia del Supremo, la devolución de los gastos hipotecarios, con cantidades que van desde los 300 hasta 4.000 euros. Se han realizado reclamaciones a 19 entidades diferentes.

El Tribunal Supremo ya ha declarado abusivo hacer recaer todos los pagos derivados de la escritura del préstamo sobre el consumidor



Respuestas negativas de los bancos

Ya han comenzado a llegar las primeras respuestas de los bancos. Pese a la jurisprudencia, algunas están ofreciendo sólo una parte de los gastos solicitados y otras están rechazando cualquier devolución.

Las entidades se escudan en que su cláusula no es la que fue declarada abusiva por el Supremo, pese a que todas son similares al menos en la intención de cargar todos los gastos sobre el consumidor; en que el banco fue transparente, informó de ella y la negoció con el consumidor, pese a que se incluyeron en todos los préstamos de forma generalizada; o en que los beneficiarios de los pagos fueron el notario, el registrador, la gestoría o Hacienda, pese a que fuese el banco quien debió haberlos abonado.

Curiosamente, y pese a que algunas entidades defienden la legalidad de la cláusula de los gastos, en los nuevos préstamos hipotecarios que se están suscribiendo se ha modificado sustancialmente la cláusula que hace referencia a los gastos hipotecarios, indicando de forma más precisa qué gastos corresponden al consumidor.



Los bancos se están mostrando muy reticentes a devolver los gastos hipotecarios de una manera extrajudicial

Demanda conjunta

Tanto en los casos en los que la entidad no devuelve nada como en los que sólo proponen un reintegro parcial, si el consumidor no se encuentra satisfecho desde Irache ya se está ofreciendo al consumidor reclamar sus derechos ante los tribunales. Para ello, ya se está preparando una acción conjunta. En la demanda se va a solicitar la cesación de las cláusulas sobre gastos incluidas en los préstamos de las personas que tomen parte en ella.

¿Qué necesito para reclamar mis gastos?

1. La escritura del préstamo hipotecario firmada ante notario -no confundir con el préstamo de compraventa de la vivienda, que generalmente se firmó en el mismo acto-.
2. La factura de la notaría por formalización a escritura pública del préstamo hipotecario.
3. La factura por inscribir la escritura en el Registro de la Propiedad.
4. Carta de pago del impuesto de Actos Jurídicos Documentados.
5. La factura de la gestoría.
6. La factura de la tasación de la vivienda.

Irache recupera más de dos millones de euros para los afectados por las cláusulas suelo

Presenta 130 nuevas demandas desde la apertura del nuevo juzgado

Irache ya ha recuperado más de dos millones de euros para afectados por hipotecas con cláusulas suelo en Navarra. Desde la apertura el pasado 1 de junio del nuevo juzgado creado específicamente para estas cuestiones, la Asociación ha presentado 130 nuevas demandas en representación de otros tantos afectados.

Más de cinco mil consultas

Desde que comenzaron los casos de cláusulas suelo, Irache ha realizado más de 3.500 reclamaciones y ha recibido más de 5.000 consultas. Ha presentado 8 demandas colectivas en representación de 570 consumidores y más de 150 demandas individuales. Hasta el momento, ha recuperado más de dos millones de euros para los representados que ya han visto su caso resuelto.

Pérdidas de miles de euros

Como es sabido, el llamado suelo hipotecario es una cláusula incluida en algunos préstamos hipotecarios que marca un interés mínimo que el consumidor tendrá que pagar aunque el interés variable pactado en la hipoteca sea menor. Es decir, aunque el valor del Euribor en el momento de la revisión más el diferencial pactado sume, por ejemplo, un 1,5%, si tengo un suelo del 3%, siempre se me aplicará este último porcentaje, lo que supone un encarecimiento en el cálculo de la cuota mensual a pagar.

En la inmensa mayoría de los casos las entidades no informaron convenientemente ni se preocuparon en que los clientes comprendiesen el significado y las consecuen-

cias de esta cláusula, que han supuesto en muchos casos pérdidas de miles de euros para los clientes. Muchos de ellos se dieron cuenta de que algo pasaba con su hipoteca cuando el valor del Euribor comenzó a bajar y esta caída no supuso una rebaja en las cuotas a pagar al banco.

Por esta falta de transparencia, los juzgados las están anulando y ordenando devolver al banco todas las cantidades que cobró de más. Así lo determinó el Tribunal Justicia de la Unión Europea, cuando dictaminó en diciembre pasado que la declaración de nulidad de una cláusula suelo conllevaba su no aplicación sin límite de retroactividad, lo que supone la devolución íntegra de todos los cobros de más cargados sobre el consumidor por ella desde la misma firma del préstamo.

Sistema de resolución

A raíz de la sentencia de Europa, en enero el Gobierno estableció un sistema extrajudicial para buscar soluciones a las cláusulas suelo. Sin embargo, varias entidades están dificultando el cobro de todas las cantidades que corresponden al consumidor: en ocasiones, no facilitan la oferta por escrito; otras veces, ofrecen por carta una cantidad, que posteriormente es rebajada; muy habitualmente, apremian al consumidor a responder en un plazo breve que no permite al consumidor asesorarse convenientemente antes de responder. Aun así, el trabajo y la insistencia de los técnicos de la Asociación ha conseguido que en parte de estos casos se consiga el reintegro por parte del banco de todas las cantidades cobradas de más por la cláusula suelo.



Desde que comenzó a trascender el problema, se han realizado más de 3.500 reclamaciones y se han recibido más de 5.000 consultas

Se han conseguido 1.400.000 euros por vía extrajudicial y 900.000 para personas que ya iniciaron alguna demanda

1.400.000 EUROS EN INDEMNIZACIONES EXTRAJUDICIALES

Hasta el momento, ya se han recuperado un total de 1.400.000 euros sin tener que llegar a juicio. El importe medio recuperado, que cambia notablemente según la entidad, el suelo aplicado y el interés pactado, se sitúa en torno a 4.000 euros por afectado.

Dentro de la labor realizada ante los tribunales, Irache ha presentado ya 8 demandas grupales, 4 contra Caja Rural, 3 contra Caja España y 1 contra el Banco Popular. Si bien alguna de ellas aún está en proceso de resolución, en la mayor parte se ha conseguido que los afectados recuperen su dinero; en total, se han recuperado más de 900.000 euros.

Con acuerdo, también

La Asociación también defiende a las personas que a lo largo de todo este proceso han firmado algún acuerdo con su banco. El número de socios de Irache en esta situación supera los 200 afectados, aunque todo indica que los afectados son muchos más. Las ofertas de las entidades han ido cambiando con el tiempo: al principio, en algunos casos sólo se ofrecía bajar el suelo, posteriormente suprimirlo pero aumentando el diferencial pactado o incluyendo un tipo fijo, más adelante eliminar el suelo sin ninguna contraprestación y últimamente a algunos clientes se les ofrecía devoluciones parciales.

En la inmensa mayoría se incluía una cláusula en la que el consumidor renunciaba a reclamar posteriormente a la entidad. Muchos de los que aceptaron estas ofertas destacaban la presión a la que fueron sometidos por parte de las entidades para firmarlas. Ahora creen que no tienen derecho a recuperar su dinero. Sin embargo, desde Irache entendemos que siguen teniendo posibilidades de que el banco les tenga que devolver lo que les cobró de más si bien, evidentemente, habrá que analizar antes las circunstancias de cada caso. De hecho, algunos jueces ya están determinando la nulidad de estos acuerdos por diversas razones y están ordenando la devolución de todas las cantidades desde la firma del préstamo.

200.000 navarros devolvieron algún producto el año pasado

Es conveniente revisar las condiciones de devolución antes de comprar

El 39% de los navarros devolvió algún producto el último año, según una encuesta encargada a Cíes por la Asociación de Consumidores de Navarra Irache. Si se traslada el dato al universo del muestreo, serían 203.253 personas las personas que en Navarra han hecho alguna devolución, que se dan con más frecuencia entre los compradores de menos de 45 años y entre los residentes en la comarca de Pamplona.

El 8% ha tenido algún problema a devolver el producto y el 95% afirma que siempre le dan el tique de compra cuando adquiere algún producto en un comercio. Las dificultades más habituales suceden cuando el cliente entiende que tiene derecho a devolver el producto y que le devuelvan el dinero y el comercio le indica que no tiene por qué aceptar la devolución. El mayor número de casos se da en tiendas de ropa.

Productos defectuosos

El consumidor sólo tiene derecho a devolver un producto si está defectuoso o no responde a lo que el comercio supuestamente le vendió. Por poner dos ejemplos,

se puede devolver el jersey si tiene algún descosido o el ordenador si tiene menos capacidad o su pantalla es más pequeña que lo indicado en el recibo de compra.

Es fundamental solicitar el justificante de pago, ya que es la principal prueba de la adquisición en caso de que lo adquirido no sea por lo que ha pagado el usuario y quiera devolverlo. En tiendas de ropa, es fundamental probarse las prendas antes de comprarlas ya que, en principio, si el cliente se prueba en casa el pantalón y considera que no le queda bien o le viene pequeño, no es razón suficiente para poder devolverlo, si la talla es la indicada en el tique.

Vales de devolución

Como excepción, hay que indicar que el consumidor tendrá derecho a devolver un producto, incluso cuando corresponda a lo ofrecido, si el comercio ofrece vales o promociones que posibilitan la devolución de compras. En estos casos es fundamental conservar el tique o el anuncio, porque habrá que atenerse a las condiciones que en él se indi-



quen. Es decir, puede que esta posibilidad de devolución esté sujeta a un plazo de tiempo determinado o sólo a unas determinadas prendas, por ejemplo. En estos casos, es fundamental que el consumidor conserve el vale de devolución.

Si hay vales o anuncios de devolución hay que atenerse a las condiciones que éstos señalen, pues son vinculantes

En internet, catorce días

En compras realizadas en internet o en venta a domicilio en la vivienda del consumidor, el cliente tiene catorce días naturales desde que recibe el producto para cancelar el contrato. Para ello, puede enviar a la empresa el documento de desistimiento o dirigirse a ella de forma fehaciente y declarar inequívocamente que quiere desistir del contrato, sin tener que dar ninguna explicación por ello.

La empresa sólo podrá cobrar al consumidor los gastos de devolución, si es que se hace cargo de ellos. Hay que tener en cuenta que este derecho está reconocido en la Unión Europea, pero no necesariamente en terceros países. Además, la normativa recoge algunas excepciones, como productos personalizados o que se caduquen con rapidez.

El empresario debe facilitar la información sobre el derecho de desistimiento. Si no lo hace, el consumidor tendrá un año para ejercerlo, según marca la normativa. Si en este tiempo facilita la información, a partir de entonces contarán catorce días naturales para que el consumidor pueda ejercerlo.

Eso sí, si surgen problemas con el derecho de desistimiento, es el consumidor quien debe demostrar que efectivamente lo ejerció.

ALGUNOS CASOS

Miren compró un abrigo para su hijo por el que pagó 115 euros. Cuando el hijo se probó la prenda vio que le quedaba muy grande. La cliente acudió al comercio para devolverla pero le dijeron que no tenía esa posibilidad ya que la talla comprada era la que, efectivamente, ponía en el tique.

Juan Luis compró un ordenador nuevo. Al encenderlo en su casa vio que no tenía el paquete que incluía el procesador de textos, bases de datos u hojas de cálculo, que necesitaba para trabajar. Acudió al comercio, donde le dijeron que el ordenador no incluía este paquete de programas y que tendría que pagarlo. El cliente quiso devolver el ordenador porque entendía que estos servicios venían incluidos en la compra pero el comercio se negó. Al final, acudió a Irache y se consiguió llegar a un acuerdo por el que se le abarató el precio de estos programas.

Marisa compró un forro polar en un establecimiento que ofrecía vales de devolución. Al mes, acudió al comercio porque se había puesto el forro y no le convenía, por lo que lo quería devolver. El dependiente le pidió el tique y, al verlo, le dijo que ya no lo podía devolver porque habían pasado más de quince días desde la compra. Marisa, enojada, acudió a Irache, donde le pidieron que buscara el vale en su casa. Cuando lo encontró se pudo ver que, efectivamente, sólo daba quince días para devolver la compra.

Julen adquirió una tableta electrónica en una página web pero cuando la desarrolló en su casa le pareció pequeña. Cuando consultó las características del producto vio que la pantalla sólo tenía siete pulgadas cuando él la quería de diez. Acudió a Ira-

che, desde donde se hizo una reclamación, aportando el encargo del producto en el que se indicaba claramente que la pantalla debía de ser de diez pulgadas. El comercio admitió la devolución de la tableta entregada y le dieron una del tamaño requerido.

El comercio sólo tiene que aceptar devoluciones si se ha comprometido a ello o si el producto es defectuoso o no conforme al contrato

Los diez problemas más habituales

Las cláusulas suelo, los cambios de luz, gas o telefonía o los pagos de los seguros, entre las cuestiones más repetidas

1 - SUELO HIPOTECARIO

Muchas personas han ido descubriendo que su cuota hipotecaria no bajaba al mismo ritmo que iba cayendo el Euribor. Acudieron a Irache y descubrieron que contaban con suelo hipotecario, un interés mínimo que se le cobra al usuario en cualquier caso. Son continuas las visitas de personas que contaban con esta cláusula y querían que se le dejase de aplicar y se le devolviese lo que se les había cobrado de más por ella, cantidades que pueden suponer miles de euros.

2 - CAMBIAR DE COMPAÑÍA SALE CARO

Numerosos socios acuden a Irache porque han solicitado la portabilidad para cambiar a otra compañía telefónica manteniendo el mismo número. Sin embargo, ven que la compañía anterior les ha girado cargos de hasta 250 euros. Si el consumidor consigue contactar con ellos, le informan de que el cargo se debe a la cláusula de permanencia. Sin embargo, con demasiada frecuencia esta permanencia no existe, no se aceptó al contratar o, muy habitualmente, se aplica en su totalidad en lugar de proporcionalmente al tiempo que reste por cumplir, como marca la normativa, y se cobran, por ejemplo, 180 euros cuando se debían cobrar sólo 20.

3 - FACTURAS DE LUZ O GAS MUY ALTAS

Al hacer cuentas, los ciudadanos se sorprenden de lo que han acabado pagando al año por la factura de luz o gas. Acuden con el contrato, las facturas o los cargos a Irache, donde se estudia la documentación.

El asesor explica las características del contrato al consumidor. Aunque se dan errores en las facturas, lo más habitual es que el asociado haya contratado junto con el suministro unos servicios vinculados, de mantenimiento, urgencias o protección de pagos, que le pueden suponer al año más de cien euros.

4- PROBLEMAS CON EL COCHE DE SEGUNDA MANO

Muchas personas compran coches de segunda mano, ya que les resulta más asequible para sus posibilidades económicas. Otras venden el coche que compraron años atrás y compran otro usado. Transcurrido poco tiempo detectan defectos no comunicados. Si se ha comprado en un establecimiento, tiene una garantía de dos años, pero se ha podido rebajar en el contrato hasta uno. Si se ha comprado a un particular, hay que demostrar que existen vicios ocultos, es decir, que en el vehículo hay algún defecto grave que no estaba a la vista ni era posible conocerlo por el comprador en el momento de la transacción, lo que no suele resultar sencillo.

5- EL SEGURO NO PAGA LO ESPERADO

El problema más habitual se suele dar cuando el consumidor sufre un accidente con el coche, una fuga de agua en casa o cualquier otro imprevisto. Cuando piensa que todo lo va a solucionar la compañía, ésta le informa que el riesgo no está cubierto o le hace una oferta muy inferior al coste de la reparación.

En estas ocasiones hay que estudiar la póliza para ver qué cubre, con qué limitaciones y valorar la cantidad ofrecida.

7 - COMPRO POR INTERNET Y ESTÁ DEFECTUOSO

Ha comprado algo por internet y cuando llega a casa se da cuenta de que el producto es defectuoso o no es lo que había encargado.

En la Unión Europea, las compras por internet cuentan con la misma garantía que cualquier adquisición en establecimiento, en principio dos años. Además, el consumidor tiene catorce días para devolver el producto aunque sea conforme al contrato, por el derecho de desistimiento que le ampara en las compras a distancia.

8- ME REPARAN LA LAVADORA Y SIGUE CON PROBLEMAS

La lavadora, el lavavajillas o el frigorífico se avería y llaman a un técnico para que lo arregle. Sin embargo, el problema sigue sin solucionarse o incluso surgen otros nuevos pero el técnico no acude o cobra íntegra la nueva reparación.

En principio, las reparaciones cuentan con tres meses de garantía. Otras veces las quejas vienen por facturas que se entienden exageradas o porque el consumidor entiende que le está atendiendo el servicio oficial de marca cuando no es así.

9- ME HA SUBIDO LA PRIMA Y NO SÉ POR QUÉ

Muchas personas han descubierto que ha subido la prima del seguro -en ocasiones han descubierto varios encarecimientos en los últimos años-.

Cabe recordar que cualquier modificación en la póliza, incluida por supuesto la prima, debe ser notificada al consumidor y aceptada por éste.

Si se aplica la subida -no contemplada en la póliza- sin el consentimiento previo, el tomador del seguro tiene derecho a que se le apliquen las condiciones y la prima del ejercicio anterior.

10- UNA PERSONA VINO A MI CASA...

Una persona de una compañía de luz, gas o telefonía acudió a su domicilio y no sabe si esta visita puede tener alguna consecuencia. En ocasiones, firmaron algún documento o llamaron por teléfono donde les dijo el comercial.

En la mayor parte de los casos suscribieron un nuevo contrato y abandonaron de esta forma su antigua compañía.

Otras veces se trata de ventas a domicilio de todo tipo de productos, como mantas eléctricas, mantas u otros productos del hogar.

Generalmente abundan más los afectados de edad avanzada.



6 - EL VUELO SALE UN DÍA DESPUÉS

Especialmente después de época de vacaciones, muchas personas acuden a Irache porque el vuelo salió horas después de lo previsto.

La jurisprudencia europea reconoce derechos de compensación de entre 250 y 600 euros cuando el retraso sea de tres horas o más, y en función de la distancia de vuelo, siempre que el vuelo salga de un aeropuerto comunitario o si llega a la UE desde un tercer país que no determina compensaciones en estos casos y la compañía pertenece a un estado miembro.



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

	2017
Excelente	6%
Muy buena	16%
Buena	38%
Regular	11%
Mala	2%
No tengo opinión	27%

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?

	2017
SÍ	92%
NO	7%
No sé	1%

¿Deben ser libres e independientes?

	2017
SÍ	95%
NO	3%
No sé	2%

Encuesta Cies marzo 2017

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.

Afectados por la compra del Banco Popular llegan a Irache

La Asociación prepara la defensa en los tribunales para las personas que han perdido el dinero invertido

Irache ya ha recibido a más de 150 clientes del Banco Popular afectados por la compra de esta entidad por parte de Banco Santander.

Buena parte de ellos son accionistas, titulares de deuda subordinada o de bonos contingentes convertibles, que han visto cómo han perdido todo el dinero invertido de la noche a la mañana.

El pasado 7 de junio el Santander compró el Banco Popular por un euro. Es la primera intervención de este tipo que se da en la Unión Europea y llama la atención que la compra haya sido adjudicada a una entidad privada por una cantidad insignificante, para garantizar la supervivencia del sistema bancario.

Como se ha indicado, las acciones del Banco Popular han pasado a no tener ningún valor. Es muy probable que sus titulares tengan que reclamar ante los tribunales si quieren intentar recuperar su dinero.

En Irache ya se han dado los primeros pasos para defender a los afectados. Por el momento, ya se han admitido los recursos administrativos interpuestos en nombre de los asociados, ante el Tribunal de Justicia de la Unión Europea contra la decisión de la Junta Única de Resolución y ante la Audiencia Nacional contra la actuación del Fondo de Reestructuración Ordenada Bancaria.

Ya se han admitido los recursos interpuestos ante el Tribunal de Justicia de la Unión Europea y ante la Audiencia Nacional

LAS CUENTAS O DEPÓSITOS SIGUEN IGUAL

Algunos clientes del Popular tienen cuentas corrientes o depósitos en la entidad absorbida. En principio, estas personas no corren riesgos de perder sus ahorros. Las personas que tienen créditos o préstamos hipotecarios con el Popular, parece ser que mantendrán las mismas condiciones, ahora con el Santander.

¿La información era real?

Los responsables de la entidad comprada tendrán que aclarar cómo pueden explicar a los accionistas que un banco con cuentas aprobadas y aparentemente solventes haya generado semejante pérdida. Determinar si la información facilitada era fiel a la realidad del banco o no puede ser clave para poder recuperar la inversión.

Si la entidad no informó correctamente de su situación financiera, se reclamarán los daños y perjuicios de cada consumidor. Resulta muy sorprendente que un banco saneado pase a la quiebra casi repentinamente. Si ha habido algún tipo de engaño o actuación irregular, alguien tendrá que responsabilizarse de las pérdidas de los clientes, que no contaban con la información adecuada.

Además, este caso también pone en tela de juicio la labor de algunos organismos públicos que deben velar por la situación financiera de las entidades. La información facilitada no es suficiente y queda en duda si su actuación en este tema ha sido todo lo rigurosa que debería.

En cualquier caso, si usted es un accionista o inversor del Popular y se ha visto afectado por su compra, debe recopilar toda la información que tenga sobre los productos contratados así como las comunicaciones remitidas por la entidad antes y durante la vigencia del producto. Con todo ello, acuda a Irache, donde estudiaremos su caso y le indicaremos cuál es el siguiente paso a dar para reclamar sus derechos.



El 52% tiene una opinión regular de las compañías de seguros

Los problemas más habituales se producen, tras siniestros, por indemnizaciones más bajas de las previstas

Más de la mitad de los navarros -52%- tiene una opinión regular de las compañías de seguros. Solo el 33% de los encuestados manifiesta una buena opinión de las aseguradoras y el 13% tiene una visión mala de este sector.

Los problemas más habituales se dan cuando sucede un siniestro, ya sea un accidente de coche, una fuga de agua en casa o cualquier otra situación. Con frecuencia, el importe de reparación que ofrece la compañía tras la visita de su perito es menor a la que había esperado el afectado. Se dan con mucha frecuencia en reparación de vehículos, donde se han llegado a ver diferencias de hasta 500 eu-

ros entre el coste de reparación del vehículo y la indemnización que ha pagado la aseguradora.

Estos problemas son más habituales aun cuando, tras un accidente de circulación, el vehículo sale seriamente dañado. Es habitual que, aunque la responsabilidad del siniestro haya sido de otro coche, sólo se ofrezca al propietario del coche dañado el valor venal del vehículo, una cantidad notablemente más baja que el coste de la reparación. Las diferencias pueden superar los 2.000 euros.

Además, se suelen aplicar convenios entre las compañías que hacen que,

aunque el afectado por el golpe no sea el responsable, acabe negociando con su propio seguro el importe a cobrar, una situación muy confusa para el consumidor.

Los convenios entre aseguradoras hacen que el afectado negocie con su propio seguro, aunque sea responsabilidad de otro

SUBIDAS DE LA PRIMA

Son muy frecuentes las visitas de asociados que se han dado cuenta de que se ha encarecido la prima anual que pagan por su seguro. La normativa indica que la compañía sólo puede hacerlo-siempre que no se contemple en la póliza- si se lo notifica con al menos dos meses de antelación a que se cumpla la fecha de vigencia. Entonces, el consumidor puede optar por aceptar el encarecimiento o dejar la compañía.

2.600 euros por dejar el coche inutilizado tras tres reparaciones

Los dos peritos se mostraron de acuerdo en que "no se llevó a cabo la reparación adecuadamente"

Un taller mecánico deberá pagar 2.687 euros a los propietarios de un coche que quedó inutilizado al griparse el motor al día siguiente de la tercera reparación a la que fue sometido el vehículo.

Al ver que el coche perdía agua, los consumidores lo llevaron al taller para que lo repararan. En el establecimiento diagnosticaron que el problema provenía del mal estado de la culata del vehículo y presupuestaron el trabajo en 1.362 euros.

Primero la culata, luego los manguitos

Se repitió el problema unas semanas después y los mecánicos sustituyeron un

manguito y la bomba de agua y les cobró 259 euros. Sin que hubieran transcurrido tres meses, el coche sufrió por tercera vez el mismo problema y volvieron a acudir al taller, donde cambiaron la totalidad de los manguitos y los propietarios tuvieron que pagar 224 euros.

Al día siguiente de la tercera reparación, el motor se gripó y el coche quedó inutilizado pero el taller se negó a repararlo. El perito de los afectados manifestó que en el establecimiento no cambiaron realmente la junta de la culata en su momento, tal y como habían presupuestado. Y el perito del taller se mostró de acuerdo en que "no se llevó a cabo la reparación adecuadamente".

Por todo ello, el juez entendió demostrada la responsabilidad de la demandada y estimó la indemnización propuesta por la aseguradora de los actores, entre importe de reparaciones y el valor de mercado del vehículo, que finalmente supuso un abono por parte del taller de 2.687 euros.

El taller responsabilizaba al conductor de circular con un piloto rojo de temperatura encendido

1.338 euros por el retraso de los vuelos entre La Habana y Madrid

Los afectados perdieron un tren que debía llevarles a su casa

Una compañía aérea deberá pagar 1.338 euros a una pareja asociada a Irache que pasó sus vacaciones en Cuba y para ello contrató un vuelo de ida y vuelta con la empresa entre Madrid y La Habana. En concreto, por el retraso en el vuelo de ida se reclamó 600 euros para cada uno de los pasajeros, tal y como reconoce la jurisprudencia europea, ya que el vuelo superaba los 3.500 kilómetros de distancia. Además de ello, se solicitaba 45,45 euros por la pérdida del transfer reservado en la capital cubana.

La vuelta, retraso de dos horas

Junto a ello, se reclamaban 93,25 euros de los billetes del tren entre Madrid y Pamplona que perdieron como consecuencia del retraso de dos horas que sufrió, esta vez, el vuelo de vuelta. Aunque la compañía se opuso a la indemnización por retraso y también a las de los daños añadidos, ninguno de los argumentos fue aceptado por la juez. En primer lugar,

porque no se acreditó que desde La Habana se hubiese efectuado compensación alguna; en segundo lugar, entendió que no era admisible que la compañía no asumiese el pago de los daños añadidos, cuando "la causa de perder esos servicios y billetes de tren fue el retraso en el cumplimiento de su contrato de transporte".

Por todo ello, condenó a la empresa a pagar a los consumidores los 1.338 que reclamaban así como al pago de las costas del proceso judicial.

La juez entiende que la pérdida del tren se produjo por el retraso en el cumplimiento del contrato de transporte



No tendrán que pagar 730 euros por un horno que el comercio no les permitió devolver

Una pareja ha sido eximida de tener que pagar 730 euros a una entidad que les financió la compra de un horno que ya intentaron devolver al establecimiento. En concreto, quisieron devolver el producto porque no tenía el cierre adecuado y progresivo que buscaban. Sin embargo, el comercio no aceptó la devolución.

En primer lugar, el juez estimó que se podía reclamar a la financiera ya que,

"independientemente de que nos encontremos ante un contrato distinto de la compraventa, las vicisitudes de aquella son oponibles al financiador".

Aclarado que la reclamación es legítima, la sentencia tuvo en cuenta que el vendedor ofrecía la posibilidad de desistimiento, tal y como se pudo comprobar en el juicio.

Sin embargo, el comercio no aceptó la devolución al entender que el producto era conforme a lo contratado y porque la devolución no era procedente por estar el horno "desembalado e instalado", circunstancias que, según la sentencia, "no se corresponden con las condiciones de desistimiento" señaladas por el propio comercio. Por todo ello, estimó que los afectados no tenían que pagar los 730 euros que costaba el horno.

El comercio no aceptó la devolución porque el electrodoméstico estaba "desembalado e instalado"

Del banco a la escuela

Una directiva obliga a la formación específica a los profesionales que informen o asesoren sobre productos financieros



Los empleados de banca tendrán que volver a formarse si quieren asesorar a los ciudadanos sobre productos financieros complejos. Así lo ha marcado Europa, a través de la directiva 2014/65 relativa a los mercados de instrumentos financieros. Esta normativa señala que se deberá garantizar que los empleados que trabajen en información, asesoramiento o venta de instrumentos financieros a clientes minoristas "poseen un nivel suficiente de conocimientos y competencias" para ejercer esta labor. Algunos datos indican que actualmente sólo la mitad de los profesionales cuentan con una certificación que acredite esta capacitación.

Acabar con los abusos

El objetivo parece ser que no se repitan los abusos padecidos por los ciudadanos años atrás con la comercialización masiva y sin la información suficiente de productos complejos, como las participaciones preferentes, por poner un ejemplo. En muchos de estos casos no se explicó al cliente en qué consistía el producto que estaba suscribiendo, qué características tenía o qué riesgos corría al hacerlo.

Como consecuencia, muchas personas perdieron buena parte de sus ahorros, miles y miles de euros, sin entender cómo. Y, lo que es peor, en otros tantos casos ni siquiera los propios empleados del banco entendían en qué consistía el producto que estaban ofreciendo.

Asegurar que el empleado conoce el producto

Ahora, esta directiva europea trata de poner freno a esta situación, obligar a una mayor transparencia al comercializarlos y asegurar que el empleado sabe de qué está hablando y cómo tiene que presentarlo a los clientes.

Es la Comisión Nacional del Mercado y la Competencia (CNMC) el organismo encargado de garantizar que los empleados de banca que asesorarán sobre productos financieros están formados para ello.

Sistema mixto

Para ello, ha optado por un sistema mixto: por un lado, ofrecerá un listado con una serie de títulos o certificados pero las entidades podrán optar por estos títulos o por otros cursos de formación.

En cualquier caso, es la CNMC quien debe evaluar si efectivamente los empleados cuentan con los conocimientos y formación necesaria. La diferencia es que al empleado que haya obtenido los títulos ya incluidos en la lista se le considerará capacitado mientras que los otros tendrán que demostrar que efectivamente lo están.

Aun no se sabe qué fórmulas utilizará la CNMC para evaluarlo, si bien parece que se inclinará, más que por realizar exámenes, por enviar a falsos clientes a las entidades y ver de qué manera se les informa, asesora y ofrece productos financieros.

La normativa trata de garantizar que el empleado conoce el producto que ofrece y evitar casos como el de las preferentes

Cuatro años de moratoria

Los empleados deberán certificar su formación a partir de enero de 2018. Sin embargo, se ha dado un plazo de cuatro años para que los profesionales que no hayan realizado la formación exigida puedan seguir realizando el asesoramiento siempre que su labor sea supervisada por una persona cualificada.

Para estar cualificado, además de la formación, cualquier empleado deberá acreditar una experiencia mínima de seis meses en jornada completa en estas funciones.

La formación, teórica y práctica, deberá cumplir un mínimo de 80 horas para el personal que solo facilita información y de 150 horas para el que asesora, si bien se contemplan algunas excepciones. Puede ser presencial o a distancia y también puede ser impartida por la propia entidad. Una vez acreditada la capacitación, los empleados deberán recibir formación continua, que será de 20 y 30 horas anuales, para informar y asesorar, respectivamente.

¿Qué se pretende con esta formación? Que los profesionales conozcan las características, riesgos y aspectos esenciales de los productos de inversión que recomiendan, que conozcan sus costes, la adecuación al cliente, cómo afectan los mercados financieros al producto o los límites de las previsiones.

Son los órganos de administración los responsables de cumplir con los requisitos de formación establecidos por la directiva europea.

OTRAS OBLIGACIONES EN EL ASESORAMIENTO FINANCIERO

- Las empresas de inversión no pueden establecer ningún sistema de remuneración para que sus empleados recomienden un producto si pueden ofrecer otro que se ajuste mejor a las necesidades del cliente.
- Las empresas de inversión independientes no aceptarán comisiones u otros beneficios abonados por los emisores de los productos.
- Se debe informar si los productos ofrecidos proceden de un análisis general del mercado o si se limita a los que ofrece alguna o algunas entidades financieras.
- Se debe informar si el asesoramiento se presta de forma independiente o no.
- Toda la información, incluida la publicidad, deberá ser imparcial, clara y no engañosa.
- Se debe informar sobre los riesgos del producto y si éste está pensado para clientes minoristas o profesionales.
- Se deberá obtener información sobre los conocimientos y experiencia del cliente así como su capacidad de soportar pérdidas.

Más de 4.800 consultas y reclamaciones durante el verano

Entre las reclamaciones más propias de las vacaciones destacan los retrasos de algunos vuelos y los problemas con los apartamentos

Irache ha recibido durante el verano más de 4.800 consultas y reclamaciones. Entre las más propias de las vacaciones han destacado los problemas por los retrasos de algunos vuelos para volver a casa o los problemas con los apartamentos en los que se han alojado durante las vacaciones.

Retrasos desde San Petersburgo y Oslo

En julio se produjeron dos retrasos en sendos vuelos de vuelta de vacaciones, uno desde San Petersburgo y otro desde Oslo. Los dos vuelos chárter, de la misma compañía, se incluían dentro de viajes organizados por la misma mayorista.

El avión que volvía de Noruega llevó a los pasajeros a Madrid en lugar de a Pamplona y además salió diez horas más tarde de lo previsto y tras volver a Navarra en autobús la demora final fue de dieciséis horas, por lo que los afectados, en lugar de llegar a media tarde, lo hicieron a primeras horas de la mañana siguiente. El que salía desde Rusia llegó a Bilbao en lugar de a la capital navarra y el retraso final superó las seis horas. Decenas de afectados han acudido a Irache para reclamar compensaciones y ya se está reclamando tanto a la organizadora de los viajes como a la compañía aérea.

Además, se han producido otros muchos retrasos de vuelos regulares. Si el vuelo se



En retrasos de aviones, hay que observar si se ha contratado el vuelo de forma independiente o dentro de un viaje combinado

Al llegar al apartamento, algunas personas han visto que tenía poco que ver con lo que parecía en la página web

ha contratado de forma independiente, hay que atenerse a las condiciones de la compañía aérea en cuestión.

Así, una pareja acudió a Irache porque se había producido un cambio en el trabajo de ella y querían anular el vuelo reservado a Turquía. Sin embargo, la compañía no contemplaba esta situación como razón para cancelar el vuelo por lo que podían perder los 720 euros que habían pagado.

Finalmente, desde Irache se consiguió cambiar los vuelos para meses después, cuando las nuevas circunstancias laborales de la pareja lo permiten.

Maletas dañadas o perdidas

Junto a ello, se han dado casos de daños y retrasos en las entregas de maletas. En estos casos es fundamental rellenar el Parte de Irregularidad de Equipaje antes de salir del aeropuerto y posteriormente hacer una reclamación.

En la mayor parte de los casos, las maletas han aparecido a los pocos días pero en algún caso no ha sido así: un asociado que viajó una semana a Grecia, tuvo que pasar sus vacaciones sin equipaje y comprarse toda la ropa. La maleta apareció cinco días después de volver a casa. La compañía ha accedido a compensarle con 450 euros.

IMPREVISTOS EN EL ALOJAMIENTO

Se han repetido los problemas en el alojamiento, especialmente entre particulares. Al llegar al apartamento, la familia se encuentra con que el apartamento no es lo que parecía; a veces hay falta de limpieza, la piscina es más pequeña o está más lejos de la playa; o, como le pasó a una familia, el apartamento no cuenta ni con aire acondicionado ni con lavadora, pese a que lo anunciaba. En estos casos conviene documentarlo todo con fotografías y dar a conocer el desacuerdo cuanto antes.

También se han dado conflictos en hoteles. Así fue el caso de una pareja que reservó una habitación a pie de piscina en un complejo hotelero en México. Cuando llegaron, el hotel se estaba reformando y les pusieron una habitación que estaba a cinco minutos de la zona de baño. En cualquier caso, siempre hay que ver qué se contrató y si hay algún incumplimiento. Cuanto más detallada sea la reserva, menos margen habrá a la interpretación.

Cabe señalar que este verano también se han dado reclamaciones por la contratación de bungalós en camping; los consumidores se quejan porque el alojamiento es más pequeño de lo prometido, no cuenta con televisión o microondas o hay menos camas de las contratadas. También se han dado quejas porque las instalaciones del camping no son las prometidas, no cuenta con jacuzzi o el wifi gratuito no funciona.

ALQUILER DE COCHES Y RECIBOS TELEFÓNICOS

En verano, ha habido algunos problemas por alquileres de coches. Generalmente, la empresa responsabiliza al consumidor de unos supuestos daños en la carrocería que ha sufrido el turismo y le carga por ello en su tarjeta cargos de hasta 300 euros. Cuando el consumidor se da cuenta el coche ya está en posesión de la empresa, que asegura que él produjo el daño. Por ello, al alquilar un vehículo es fundamental revisar su estado al cogerlo, constatar si existe algún daño y, al devolverlo, hacer sellar a algún responsable de la empresa que se ha devuelto en el mismo estado en que se cogió.

Si bien este verano ya se ha eliminado el recargo por roaming en la Unión Europea, sigue habiendo problemas por facturas telefónicas. Así le sucedió a una persona que tuvo que pagar cuarenta euros por conectarse a una aplicación de mapas para situarse cuando estaba en Suiza. Estos problemas se dan frecuentemente en los cruceros. Al pasar por zonas limítrofes, en ocasiones el servicio lo prestan operadores de terceros países. Sin embargo, muchas personas piensan que al hacer escala sólo en Italia o Grecia, por ejemplo, no hay recargo y utilizan el teléfono e internet sin restricciones, lo que provoca recibos desproporcionados, como una persona a la que, tras disfrutar de un crucero, le ha llegado una factura de más de tres mil euros.

Irache acerca el consumo responsable a más de mil escolares navarros

Con la colaboración de la Obra Social La Caixa, la Asociación ha desarrollado un programa educativo en cincuenta colegios

La Asociación de Consumidores de Navarra Irache está llevando a cabo un taller didáctico sobre consumo responsable en cincuenta centros escolares de Navarra y en él participarán más de mil alumnos.

El proyecto ha contado con la financiación de la Obra Social La Caixa y es el segundo año que se realiza tras el éxito de la primera edición.

La actividad está 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 intenta llegar también a colegios rurales de localidades pequeñas, que en ocasiones tienen más dificultades

para acceder a determinados recursos. Hasta el momento se han impartido los talleres en ocho centros escolares y al reanudarse el curso escolar se realizarán en todos los restantes.

Fomentar la participación de los menores

Al taller impartido el año pasado, que cumplió los objetivos marcados, se añaden ahora nuevos contenidos y métodos

adaptados al alumnado de cada centro para iniciar a los menores en el consumo responsable.

Se trata de sesiones interactivas en la que se fomenta la partici-

pación de los alumnos y se enlaza con su experiencia vital.

La formación que se imparte a los alumnos les hace partícipes de todos los procesos que sigue el producto, desde su inicio hasta que llega a sus casas, y les permite descubrir el impacto de los productos que compran, lo que les ayuda a concienciarse de la necesidad de efectuar un consumo responsable y a respetar el medio ambiente que les rodea.

Concienciar sobre las repercusiones del consumo

El objetivo general de este taller es contribuir a la formación y desarrollo integral de los alumnos, sensibilizándoles sobre el consumo responsable.

Este objetivo incluye concienciar a los consumidores más jóvenes sobre la importancia y consecuencias que tienen sus decisiones de consumo sobre el entorno que les rodea.



ETXEKO BERRIKUNTZEN %16AK ERAGOZPENAK JASATEN DITUZTE

Etxean berrikuntzak egin dituztenen %16ek arazoren bat izan du. Arazo ohizkoenak burutzeko epea eta lanaren kalitatea dira (bakoitza %7a) eta hauen atzetik kontratua lantzeko eta ordaindu beharreko prezioari lotutako arazoak daude. Hala adierazten du inkesta batek. Inkesta honen arabera ere, ia lau nafartarren artean batek (%24ak) etxeke berrikuntzak agindu ditu azkeneko bi urtetan.

Berrikuntza hasi aurretik, komenigarria da zenbait aurrekontu eskatzea, gorabeherakoak badira ere, alderaketak egin ahal izateko. Halakoetan, ona da ere adostea aurrekontua egiteagatik kobratuko duten eta zenbat, gero lana agintzen ez bada ere.

Enpresa bat aukeratzen denean, honek aurrekontu xehatua aurkeztu beharko du, lan guztiak eta horien prezioa adieraziz.

Kontsumitzaileak aurrekontua onartu badu, enpresak ezin izango du gero adostutakoa baino gehiago kobratu.

Prezioarekin lotutako beste arazo handi bat hasieran onartutako aurrekontuarekiko aldaketak dira. Printzipioz, aldaketa hauek onartu beharko dituzu enpresak kobratu ahal izateko.

Funtsezkoa da ere kontratuan berrikuntzen amaiera data zehaztea. Are gehiago, finkatutako datarenganako atzerapen bakoitzeko penalizazio bat zehaztea komenigarria da. Hau da lanaren amaieran atzerapenik ez izateko erarik onena. Atzerapen hauek dira berrikuntzei ekiten dieten herritarren kezka garrantzitsuenetako bat.

ARAZO TELEFONIKOAK

Iratxek aurten telefoniari buruz jasotako 4.500 kasu baino gehiagoren artean, arazo ohizkoenak hauek dira: gehiegizko fakturak, tarifazio gehigarriko zerbitzuen kobrantza, baimenik gabeko altak edo neurritz kanpoko penalizazioak.

Kontsumitzaileak zuzenak ez diren fakturak ikusten ditu, gehiegizkoak edo okerrak direlako. Batzutan, enpresak ez ditu kontratatutako prezioak ezarri eta, orokorrean, erreklamatu ezkeren zenbateko okerrak zuzendu egiten dira. Bestetan ordea, adostasun eza kontsumitzaileak zerbitzua kontratatu zuenean adostutako tarifak benetan ezagutzen ez dituelako sortzen da.

Kontsumitzaileak kontratatu ez dituela esaten duen ordaindu beharreko zerbitzuak. Zerbitzu bakoitzaren baldintzak begiratu beharko dira. Zerbitzu arruntak batzutan

kontsumitzaileari oharkabean pasatzen zaizkio. Tarifazio gehigarrikoetan, kontsumitzaileak eskubidea du zerbitzu horiei dagokien fakturaren zatia ez ordaintzeko, baimenik eman ez badu horiek kontratatzeke. Eskubidea du ere hornitzaileari zerbitzuaren deuseztapena eskatzeko.

Kontratua egin eta gutxira koberturarik ez dutela ohartzen dira eta zerbitzua kasik ezin dutela erabili.

12 euroren ordean 300 euro, iraunkortasun okerragatik. Sarritan, penalizazio hau erabiltzen da bezeroek alde egin ez dezaten eta era okerrean ezartzen da. Ohizkoa da konpainiek penalizazioa osotara kobratzea, baita baldintzak bukatzeko hamabost egun soilik gelditzen zaien bezeroentzat. Horrela, tratatutako kasu batean adibidez, 300 euro kobratu nahi dute, bidezkoa 12 euro denean.

*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, ETXARRI ARANATZ, 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, 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 73 euros y por años sucesivos, 42,50 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 _____