La voz de
Irache

ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES DE NAVARRA IRACHE

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

Año 2017 • Nº 132

Irache logra una sentencia pionera en cláusulas suelo

Irache ha conseguido que el Supremo dicte una sentencia pionera sobre las cláusulas suelo. El alto tribunal ha declarado nulo el suelo de una hipoteca firmada por un matrimonio y también un pacto posterior que rebajaba este límite. Por ello, ha ordenado la restitución de todas las cantidades cobradas de más por el banco.

El dictamen señala que la falta de transparencia provoca una nulidad "insubsanable" del suelo hipotecario y no permite la convalidación del contrato por acuerdos posteriores. Esta sentencia sienta un precedente importante que abre la puerta a la anulación de los acuerdos con el banco que aceptaron muchas personas que tenían cláusulas suelo.

GASTOS HIPOTECARIOS: PRIMERAS SENTENCIAS FAVORABLES

Los jueces navarros ya han empezado a devolver parte de los gastos hipotecarios: el juzgado especializado en Navarra ya ha ordenado que los bancos comiencen a devolver al consumidor parte de ellos. La segunda juez al frente del tribunal, que tomó el relevo el pasado 1 de octubre, reconoció que la notaría también debía correr de parte de la entidad financiera y así sumarse a los gastos del registro de la propiedad o a los de gestoría, si es que los hay, que ya había dado el primer titular del juzgado.

Advierte la sentencia que "la generalidad de la cláusula es evidente y desequilibrada en cuanto a gastos de notaría, toda vez que establece que serán de cuenta exclusiva de la parte prestataria todos los gastos ocasionados por la formalización, preparación, subsanación, tramitación de escrituras, modificación y ejecución del contrato". El mismo desequilibrio que aprecia la juez en lo que concierne a los gastos propios del Registro de la Propiedad.

ANTES DE COMPRAR CASA
Diez cuestiones que conviene tener en cuenta antes de firmar un préstamo hipotecario
05

CONFUSO PANORAMA
La falta de transparencia e información rigurosa aumenta las quejas del sector eléctrico
09

¿DÓNDE COMO?
Diferencias de hasta quince euros entre menús del día de diferentes establecimientos de Pamplona
11

SE ME HA AVERIADO LA LAVADORA
La utilización fraudulenta de marcas, facturas exageradas o arreglos defectuosos, algunos problemas de las reparaciones a domicilio
14

Editorial

Manuel Arizcun Biurrun,
Presidente de Irache

Vivir en libertad

Vivir en libertad, colaborar con las instituciones o con las empresas, con las ONGs o con las fundaciones para mejorar la sociedad.

El 96% de los ciudadanos considera que las asociaciones de consumidores deben ser libres e independientes de los poderes públicos y económicos. Irache también lo cree. Pero esa libertad no supone vivir aislado, esa libertad supone vivir libre en relación a los demás.

Irache forma parte de la sociedad y representa a miles de consumidores navarros que creen que las cosas se pueden hacer mejor, que las relaciones entre las empresas y consumidores pueden ser de equilibrio e igualdad; yo compro bienes y servicios que tú produces para satisfacer una necesidad y lo haces de una forma ética, social y responsable con el medio ambiente. Obviamente, este trabajo supone que tú puedes vivir de ello y a la vez consigues que otras también vivan de tu iniciativa. Así de sencillo, así de claro, así de bueno.

A la vez, la Administración debe velar porque estas relaciones se produzcan en igualdad y de acuerdo a unas normas que se cumplan. Al que las infringe, se le debe sancionar o asegurar de que corrige su comportamiento.

Esto es lo idílico; luego las cosas, fruto de nuestra naturaleza humana, desgraciadamente se suelen tergiversar o emponzoñar. Podríamos poner numerosos ejemplos, los conocemos todos.

Creemos en la colaboración. Creemos en mejorar las cosas. Creemos en que se puede construir y no derribar. Creemos en que se puede vivir en libertad y construyendo de forma conjunta.

Creemos que el nuevo año nos va a traer más dosis de paz que de frustración y guerras. Solamente poniendo de nuestra parte y haciendo bien nuestro trabajo podremos contribuir a que esto se haga realidad, sin ingenuidad pero con esperanza.

Opinión

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

Otra política

Cuando me veo en la situación de escribir un correo muy largo por no haber tenido tiempo de escribir uno más corto, he hecho mía la costumbre de explicarlo sencillamente así, y siempre habrá quien no lo entienda en esta época de las prisas hacia no se sabe dónde.

Esta aparente contradicción encierra una valiosísima enseñanza, que cualquiera que se dedique al arte, en alguna de sus formas y manifestaciones, entiende y siente con especial lucidez; el artista es consciente del enorme esfuerzo, tiempo y dedicación que requiere la síntesis o ejecución de algo bello; entendido como síntesis expresiva qué cuanto más sencilla en apariencia es, más intensa es la expresión de la belleza que condensa.

El inolvidable profesor Ernst Gombrich expresaba esta idea ampliando su campo de una forma inmejorable: "...siempre habrá artistas hombres y mujeres favorecidos por el maravilloso don de equilibrar formas y colores hasta dar en lo justo, y, lo que es más raro aún, dotados de una integridad de carácter que nunca se satisface con sus soluciones a medias sino que indica su predisposición a renunciar a todos los efectos fáciles a todo éxito superficial en favor del esfuerzo y la agonía propia de la obra sincera. Los artistas, creemos, existirán siempre. Pero si también el arte ha de ser una realidad depende en no escasa medida de nosotros mismos, su público. Por nuestra indiferencia o nuestro interés, por nuestros prejuicios o nuestra comprensión, nosotros decidiremos su continuidad. Somos nosotros quienes tenemos que mirar que el hilo de la tradición no se rompa y que se ofrezcan oportunidades a los artistas para que acrecienten la preciosa sarta de perlas que constituyen nuestra herencia del pasado".

Recientemente he coincidido con dos grandes personas y artistas, Antonio Santurio y Fernando Montero de Espinosa. Ambos con una sólida formación académica en Bellas Artes, a la vez que plenamente libres, y a plena producción en sus talleres. Compartiendo con ellos un trozo de vida y hablando apasionadamente de arte, recordamos esta síntesis del maestro vienés y británico. Comprobamos como compartimos a la hora de pintar o esculpir, dibujar o proyectar, que encontramos la felicidad; una felicidad que no se halla en disfrutar ilusiones, sino en combatir desilusiones y en enfrentarnos optimistas a la inexorable mediocridad de la existencia.

Hacer un teatro de los teléfonos móviles

Una obra trata de sensibilizar en pueblos de Navarra sobre la realidad de los terminales, su producción y las consecuencias de su uso

La Asociación de Consumidores de Navarra Irache ha presentado una obra de teatro en 7 localidades navarras para sensibilizar sobre el uso de los teléfonos móviles. En colaboración con la ONG Alboan y con la financiación de la Fundación Cajanavarra, la Asociación trata de hacer llegar a la población la realidad social y económica que hay detrás de los terminales de telefonía móvil.

Irache aprovecha la labor que lleva a cabo en las Oficinas Municipales de Información al Consumidor para dar a conocer la actividad, también a través de la difusión de carteles informativos en la localidad que corresponda.

La obra la representa un actor profesional

La representación, a la que se puede asistir de forma gratuita, la lleva a cabo un actor profesional reconocido en los escenarios de la Comunidad foral.

La obra tiene un carácter eminentemente divulgativo y trata de dar a conocer la realidad de violencia y vulneración de derechos humanos que se da actualmente con el comercio del coltán y la relación directa de este material con los teléfonos móviles que todos los ciudadanos y espectadores de la obra tienen en su mano o en el bolsillo.
No es necesario recordar la presencia del móvil en la actual sociedad, donde hay más terminales que personas.

Fomentar la participación

En la obra se tratará de fomentar la participación de los espectadores como fórmula para una mayor implicación en el contenido que se está tratando y como apoyo para fomentar una reflexión más honda y personal.

El objetivo es que el ciudadano, a través de la formación, sea más responsable y crítico en el consumo de estos aparatos

En ese sentido, se pondrá de manifiesto la importancia de reciclar y reutilizar los aparatos como fórmula de moderar la demanda del coltán y aminorar las consecuencias humanas que hoy en día produce.

Esta actividad se enmarca dentro de la vocación social de Irache, con el fin de formar a los ciudadanos y tratar de colaborar en una sociedad más autónoma, exigente y responsable en sus formas de consumo.
Entre los fines de la Asociación, recogidos en sus estatutos, está *"divulgar cuantas acciones esté a su alcance sobre la defensa del consumidor, del medio ambiente y el entorno social"*.

Irache imparte charlas por toda Navarra para formar sobre consumo

El proyecto es una colaboración entre la Asociación y el Gobierno de Navarra para ayudar a la ciudadanía a resolver sus problemas

Técnicos de Irache se están desplazando por toda Navarra para formar a los ciudadanos. En concreto, ha impartido charlas en doce localidades con gran afluencia y participación de público. Los municipios visitados son Noáin, Orkoien, Berriozar, Allo, Murillo el Cuende, Fustiñana, Lodosa, Muruzábal, Leitza, Olazti y Burlada.
El proyecto es una colaboración entre la Asociación y el Servicio de Consumo del Gobierno de Navarra para formar sobre temas de interés cotidiano a la ciudadanía de la Comunidad foral.

Asistencia gratuita

Cada charla, completamente gratuita, es impartida por dos asesores jurídicos con años de experiencia en la Asociación.
Se trata de informar a los ciudadanos sobre pautas a tener en cuenta en cualquier ámbito de consumo de su vida cotidiana y, si surgen los problemas, los derechos que tienen y las vías que hay para reclamarlos.
Se ha tratado la importancia de tener las condiciones por escrito en cualquier tipo de contratación y de, antes de firmar, leer detenidamente las condiciones, tanto particulares como generales de los contratos.

Telefonía, suministros, seguros…

Se ha informado a la gente sobre los principales problemas de telefonía, como la permanencia mal aplicada de los contratos o el encarecimiento de las tarifas que están aplicando de forma unilateral varias compañías.
Se ha advertido sobre los servicios de mantenimiento en los suministros de luz y gas, el bono social, la importancia de conocer las coberturas de sus seguros o el plazo para comunicar la baja.
También se ha informado sobre los derechos que tenemos como consumidores cuando un vuelo se cancela o se retrasa varias horas, las garantías de los productos que compramos en las tiendas, cómo actuar si hay defectos en la vivienda que hemos comprado, o cómo actuar si sospechamos que tenemos cláusula suelo en el préstamo hipotecario o la posibilidad de mejorar las condiciones.

Las charlas han sido impartidas por técnicos de Irache con amplia experiencia en el asesoramiento en temas de consumo

LES ADELANTAN EL VUELO DE VUELTA DE LA HABANA

Un matrimonio contrató un viaje para pasar unos días en La Habana. Cuando se encontraban en la capital cubana recibieron una llamada en el móvil en el que les decían que el vuelo de vuelta se había cancelado y les habían cambiado a otro que salía un día antes. Fueron a la agencia de viajes y les confirmaron el cambio.

Cuando llegaron a España, acudieron a Irache, donde se reclamó 600 euros por las indemnizaciones por cancelación de vuelo reconocidas en el reglamento europeo. Además, el técnico se dirigió a la agencia de viajes con la que se había contratado el vuelo para reclamarle una compensación adicional por el día de vacaciones que perdieron debido al adelanto final del viaje de vuelta. La agencia les ingresó 150 euros por lo que la suma de las indemnizaciones por el cambio del vuelo sumó 1.350 euros.

COGEN TRES BILLETES DE TREN Y SÓLO HAY DOS ASIENTOS

Una familia compró unos billetes de tren para viajar de Pamplona a Madrid. Cuando subieron al tren, les dijeron que una de las plazas no existía, pese a que contaban con el billete correspondiente. Hasta pasado Tudela, sólo tuvieron dos plazas así que madre e hijo fueron sentados y el padre fue de pie. A partir de ahí, consiguieron reubicarle en otro vagón diferente.

Una vez concluido el viaje, acudieron a su asociación de consumidores. Un asesor se dirigió a la empresa ferroviaria y solicitó la devolución del importe de los billetes, dado que no se cumplieron las condiciones prometidas y las molestias por tener que viajar una hora de pie y posteriormente en vagones diferentes. Finalmente, la compañía reconoció que se trataba de un error de gestión y reembolsó el importe de los tres billetes de tren.

"Sabía que se podía incrementar algo la factura, 200 ó 300 euros, pero de ahí a 1.800..."

Tras un viaje de trabajo a Argentina, consiguió que le devolvieran la mayor parte del recibo telefónico, a su juicio desproporcionado

Arkaitz, 32 años, tiene que viajar habitualmente por su trabajo y en octubre tuvo que ir con otro compañero a Argentina durante doce días. Sólo hablaba por teléfono en el hotel, que tenía wifi, y como mucho, mandaba mensajes de whatsapp a su novia para avisarle de que iba a llegar más tarde y que no esperara o cuestiones de este tipo.

Sólo en un viaje que hicieron entre Córdoba y Salta se conectó algo más de lo habitual. *"A ver qué había hecho Osasuna"*, reconoce sonriente. La siguiente factura telefónica que recibió fue de 1.824 euros, casi mil euros correspondientes a un solo día. *"Vi el recibo y me quedé flipado, pensé que se habrían equivocado. Pero con el susto, ese día no hice ni cenar"*, recuerda.

Arkaitz reconoce que antes había recibido un aviso del límite de 50 euros en datos. Dio permiso para continuar con el servicio pensando que podía darse un encarecimiento de la factura, pero razonable. *"Sabía que me podían incrementar algo el recibo, algo, 200 ó 300 euros, pero de 300 a 1.800 euros… "*, explica.

Al día siguiente llamó a su operadora, pero le dijeron que estaban *"completamente seguros"* de que la factura era correcta. Así que en ese mismo momento llamó a Irache y pidió cita.

Tras la reclamación, su operadora le ha devuelto 1.667 euros pero se le ha quedado un sabor agridulce: satisfecho porque el recibo es ahora razonable pero no así por la actuación irregular de la compañía. *"No entiendo, algo estarán haciendo mal. Si le pasa a una persona mayor que no se dé cuenta, no sé cuánto le puede costar la broma. Pensé en cambiarme de compañía pero lo cierto es que en mi pueblo es la única que ofrece una buena cobertura en internet"*, si bien reconoce que hasta este incidente no había tenido otros problemas con la operadora. *"Eso sí, cuando vuelva a viajar, sólo modo avión",* afirma.

390 EUROS DE TELÉFONO EN TAILANDIA SIN CONECTAR LOS TERMINALES

Una pareja estuvo en Tailandia de vacaciones durante los meses de julio y agosto. Como no se fiaban de usar el móvil en el extranjero, tuvieron los terminales apagados casi todo el viaje. Sin embargo, a las semanas de llegar a España les llegó una factura de telefonía de 390 euros. Cuando contactaron con la operadora, ésta le explicó que les habían aplicado una tarifa que ofrecía la compañía para el extranjero, un plan que nunca contrataron los asociados.

Acudieron a Irache, donde una técnica se puso en contacto con la operadora. Ésta respondió que la factura respondía a una conexión en un hotel. Esta conexión había sido vía wifi durante una estancia de dos días en un hotel. Por tanto, no debía tener ningún coste. Además, les habían cobrado como si hubiesen utilizado el móvil durante todo el viaje cuando prácticamente sólo lo conectaron en esta ocasión. Tras la reclamación de la asesora, la operadora devolvió los 390 euros a la pareja.

SU SEGURO LE DICE QUE ÉL ES EL RESPONSABLE AUNQUE EL ATESTADO LO NIEGA

J. conducía hacia el trabajo cuando otro coche le golpeó al saltarse una señal de ceda el paso. Afortunadamente, él no sufrió ningún daño importante pero la parte delantera y lateral de la carrocería del vehículo quedó bastante dañada. Llevó el coche al taller y dio parte al seguro. Pasadas dos semanas sin noticias del seguro, ordenó la reparación del vehículo, cuyo coste ascendió a 2.300 euros.

Pasó la factura a su compañía y ésta le respondió que no se hacía cargo porque la responsabilidad del siniestro era suya y la póliza no cubría daños propios. Estupefacto, J. llamó al seguro que insistió en la misma idea. El afectado acudió a Irache, desde donde se efectuó una reclamación a la compañía del vehículo responsable de la colisión y se adjuntó el atestado policial que achacaba, efectivamente, la responsabilidad al otro vehículo. Finalmente, la compañía pagó la factura de 2.300 euros del taller.

Diez cuestiones a tener en cuenta antes de comprar una casa

1. Examinar la vivienda cuanto antes.
En vivienda nueva, aprovechar al máximo si la promotora permite visitar el piso antes de firmar las escrituras, documentar y dejar constancia por escrito de cualquier desacuerdo. Una vez firmadas las escrituras, revisar exhaustivamente el piso cuanto antes para dejar constancia de cualquier problema y reclamarlo de forma inmediata. Especialmente conviene ser rápido con pequeños desperfectos como cristales rotos o pequeños golpes, puesto que si no se reclama de forma inmediata la promotora puede achacarlos al uso de los nuevos dueños. Si se trata de vivienda de segunda mano, hacer una revisión exhaustiva ya que el inmueble se compra en el estado en que se encuentra y sólo se pueden reclamar vicios ocultos.

2. Asegurarse del funcionamiento de las instalaciones y suministros.
Es recomendable revisar las instalaciones de la vivienda que se quiere comprar: comprobar que la presión de los grifos es correcta, si el cuadro de luz funciona bien, si la caldera no presenta problemas, si la calefacción calienta bien o si el estado de las bajantes es el adecuado. Estas precauciones son especialmente convenientes en casas con más antigüedad.

3. Cargas de la vivienda.
Es fundamental comprobar si la vivienda está libre de cargas, es decir, si aún queda préstamo hipotecario por pagar, si tiene embargos judiciales o si tiene pendientes pagos a la comunidad de propietarios, ya sean cuotas ordinarias o derramas aprobadas. En el Registro de la Propiedad puede solicitar una nota para ver si está libre de hipoteca. Para saber que no debe dinero a la comunidad, conviene que el presidente o administradora se lo constaten por escrito.

4. Obras previstas en el edificio.
Es muy conveniente informarse en la comunidad de propietarios si hay previstas obras en un plazo medio. Para ello, conviene hablar con presidente o administrador. Hay que tener en cuenta que algunas obras suponen gastos muy importantes para los vecinos. Hay casos de personas que compran una vivienda y a las semanas o al mes de hacerlo la comunidad aprueba una instalación de ascensores, un coste de más de setenta mil euros que tendrá que repartirse entre todos los vecinos.

5. Contar con ahorros previos.
La mayor parte de las entidades suelen ofrecer en sus préstamos, como mucho, el 80% del valor de compra. Si a ello, le sumamos los gastos de gestión de la hipoteca -una cuestión ahora muy discutida-, el consumidor necesitará aproximadamente, disponer al menos del 25% del coste de la compra en su bolsillo, algo que no siempre está al alcance. Si, además, hay que amueblar la casa o hacer reformas, evidentemente la necesidad de ingresos se disparará. Por poner un ejemplo, alguien que quiera comprar una casa que vale 180.000 euros, es normal que necesite disponer de uno 45.000 para aspirar a adquirirla.

6. El contrato de compraventa también vincula.
Antes de firmar la escritura pública de la transacción de la vivienda, es habitual firmar un contrato privado de compraventa entre vendedor y comprador. No todo el mundo le da el valor que tiene porque piensa que lo que vale sólo es la escritura ante notario. No es así. Hay que tener en cuenta que es un contrato válido y como tal obliga a las partes a cumplir lo estipulado. Por ello, es conveniente estudiarlo detenidamente antes de firmarlo porque compromete a cumplir lo pactado.

7. No comparar ofertas.
Algunas personas, dada sus ansias por conseguir un préstamo que les permita comprar su casa, aceptan el préstamo en la primera entidad que visitan o se subrogan al de la promotora sin ver si otros bancos pueden ofrecerles mejores condiciones. Ir a otras entidades y comentarles la oferta que tienen puede ser útil. Además, en cualquier momento el consumidor puede cambiar a otro préstamo si lo considera mejor. Sólo está obligado a seguir en el mismo banco si éste iguala o mejora las nuevas condiciones. Eso sí, tendrá que hacer frente a unas comisiones, ya limitadas por ley.

8. Piense bien incluir avalistas.
Algunas entidades ponen como requisito para conceder un préstamo que haya avalistas. Conviene saber que los avalistas deberán responder por cualquier incumplimiento del titular del préstamo en las mismas condiciones que éste. Es decir, si usted no paga las cuotas, se las exigirán a los avalistas, que tendrán que responder con su patrimonio. Se han visto casos de padres que pierden parte de sus bienes o incluso su propio piso porque actuaron como avalistas del préstamo hipotecario de su hijo.

9. No calcular el coste de los productos vinculados.
Se ha convertido en una práctica habitual que en los préstamos hipotecarios se incluyan la contratación de otros productos vinculados, como seguros, domiciliación de nóminas, contratación de tarjetas o incluso planes de pensiones. Generalmente, estos productos suponen una reducción en el interés de la hipoteca, de 0,10% ó 0,20%. Es conveniente calcular el coste real de estos productos, el servicio que nos dan y compararlo con la reducción en las cuotas de la hipoteca. Solo así podremos saber si compensa o no incluirlos en el préstamo.

10. Solicite toda la documentación.
En una operación como la adquisición de una vivienda -la compra más importante en términos económicos para muchas personas- es vital revisar las condiciones contractuales con la suficiente antelación. Por ello, es muy importante que el consumidor solicite toda la documentación al banco antes de firmar las escrituras y estudiarlas detenidamente, mejor con un experto asesor. Parece que la nueva ley hipotecaria quiere otorgar el derecho al consumidor a que solicite la documentación a la entidad prestamista con siete días de antelación y a recibir asesoramiento del notario.

Es muy importante comprobar que el piso está libre de cargas y si hay previstas obras importantes en el edificio

Los jueces navarros comienzan a devolver gastos hipotecarios

La titular desde octubre del juzgado especializado reintegra al consumidor los gastos de notaría y registro de la propiedad

El juzgado especializado en préstamos hipotecarios en Navarra ya ha ordenado que los bancos comiencen a devolver al consumidor parte de los gastos de constitución de la hipoteca: la segunda juez al frente del tribunal, que tomó el relevo el pasado 1 de octubre, reconoció que la notaría también debía correr de parte de la entidad financiera y así sumarse a los gastos del registro de la propiedad o a los de gestoría, si es que los hay, que ya había dado el primer titular del juzgado.

Le devuelven más de cinco mil euros por suelo, registro y notaría

La segunda juez al frente de este juzgado sí condena al banco a abonar los gastos de notaría, algo que el anterior magistrado no había considerado. En este caso, la cliente reclamaba 9.384 euros al BBVA, de los que la sentencia ha concedido 6.270: 5.511 provenientes del suelo hipotecario, 154 de los aranceles del registro de la propiedad y 604 de los gastos de notaría. Por el contrario, la juez ha denegado la devolución del pago del Impuesto de Actos Jurídicos Documentados, 1.722 euros.

En cuanto a los gastos de notaría, que representa la gran novedad en la sentencia, la juez entiende que *"si bien el beneficiado del préstamo es el cliente y dicho negocio puede conceptuarse como el principal frente a la constitución de la hipoteca, no puede perderse de vista que la garantía se adopta en beneficio del prestamista"*.

Cláusula evidente y desequilibrada

Advierte la sentencia que *"la generalidad de la cláusula es evidente y desequilibrada en cuanto a gastos de notaría, toda vez que establece que serán de cuenta exclusiva de la parte prestataria todos los gastos ocasionados por la formalización, preparación, subsanación, tramitación de escrituras, modificación y ejecución del contrato"*. El mismo desequilibrio, que aprecia la juez en lo que concierne a los gastos propios del Registro de la Propiedad.

La mayor parte de los jueces están ordenando devolver a los clientes, al menos, gestoría, notaría y registro de la propiedad

El juez en prácticas que accedió en primer lugar al órgano y que dictó las primeras sentencias, en las que solo obligaba a la banca a devolver los gastos de gestoría y tasación. Ahora, la nueva juez que se ha hecho cargo del juzgado ha dictado también su primera resolución sobre la cuestión y, aparte de anular la cláusula suelo, reconoce que el cliente tiene derecho a que se le devuelvan también los gastos que supuso la notaría.

En 2015 el Supremo declaró abusiva la cláusula que hacía recaer todos los gastos de constitución de la hipoteca sobre el consumidor

Más de cuatro mil consultas y reclamaciones por los gastos en Irache

Irache ya ha recibido más de cuatro mil consultas y reclamaciones por los gastos hipotecarios. Por el momento, ya son 2.500 personas las que están siendo representadas por esta Asociación frente a los bancos por este tema.

Hay que tener en cuenta que hasta hace menos de dos años la inmensa mayoría de las hipotecas incluían cláusulas que hacían recaer todos los gastos de constitución del préstamo en el cliente, unos gastos que suelen situarse entre los dos mil y los tres mil euros.

Notaría, registro, gestoría, impuesto, tasación

Estos gastos se refieren a los costes de elevar el préstamo a documento público en el notario, inscribirlo en el registro de la propiedad, la labor de la gestoría encargada de los trámites, el impuesto de Actos Jurídicos Documentados que gravaba este acto o incluso la tasación del piso.

La redacción, ligeramente diferente según la entidad, señala que estos gastos tiene que pagarlos el tomador del préstamo. Sin embargo, en diciembre de 2015 el Tribunal Supremo declaró abusiva la cláusula, en este caso del BBVA, que hacía recaer todos los gastos de constitución de la hipoteca sobre el consumidor.

Sentencias de primera instancia

A partir del dictamen del Tribunal Supremo, algunos particulares comenzaron a llevar ante los jueces las cláusulas de gastos de sus préstamos hipotecarios. Hasta el momento, las sentencias son variadas pero todos los jueces estiman que no se puede hacer recaer sobre el consumidor todos los gastos de constitución, como se venía haciendo hasta ahora.

A partir de ahí, los criterios son diferentes, si bien en la mayor parte de los casos los jueces están entendiendo que los gastos de notaría, de registro de la propiedad y de gestoría los tiene que pagar el banco y están ordenando su devolución al consumidor.

Ya se están conociendo sentencias que también obligan a la entidad financiera a pagar el impuesto de actos jurídicos documentados e incluso la tasación del piso. Las devoluciones en estos casos están llegando en algún caso a los cinco mil euros.

DEMANDA GRUPAL O INDIVIDUAL

Irache ha realizado reclamaciones a 19 entidades diferentes para solicitar la devolución de los gastos hipotecarios. Pese a la jurisprudencia, algunas entidades están ofreciendo sólo una parte de los gastos solicitados y otras están rechazando cualquier devolución.

En este punto, la Asociación está ofreciendo dos posibilidades a los afectados: adherirse a una demanda grupal en la que se solicitará la cesación de las cláusulas de gastos abusivas incluidas en los préstamos o presentar una demanda individual en la que se defienda su caso concreto.

Sentencia pionera del Supremo sobre suelo para unos asociados de Irache

Considera la cláusula nula de pleno derecho, entiende que el acuerdo de rebaja tampoco es válido y ordena la devolución de todas las cantidades

Irache ha conseguido una sentencia pionera en el Tribunal Supremo que declara nulo el suelo de una hipoteca así como el acuerdo de rebaja posterior y ordena al banco la devolución de todas las cantidades cobradas de más por este límite.

Es la primera vez que el Alto Tribunal se pronuncia sobre un suelo y un pacto posterior entre cliente y entidad para rebajarlo. En este sentido, sienta un precedente importante que abre la puerta a la anulación de los acuerdos con el banco que aceptaron muchas personas que tenían cláusulas suelo.

Suelo del 3%, rebajado posteriormente al 2,5%

En concreto, el matrimonio contrató un préstamo hipotecario con Caja España en 2009 en el que le incluyeron un suelo del 3% sin informarle de ello. Nueve meses más tarde, los consumidores reclamaron al banco que les bajasen el suelo del 3% al 2,5%, que era el que estaban aplicando a otros vecinos de la misma promoción de viviendas. Sin embargo, dos años y medio más tarde volvieron aplicarle el 3% inicial.

Finalmente, los asociados acudieron a la vía judicial para reclamar la nulidad del suelo hipotecario. El Juzgado de Primera Instancia nº 5 de Pamplona sólo aceptó aplicar la rebaja del suelo al 2,5% y devolver las mensualidades en las que se había aplicado el 3%, ya que entendió que el acuerdo de rebaja convalidaba el suelo.

Los consumidores recurrieron a la Audiencia Provincial de Navarra, que desestimó el recurso y los demandantes elevaron el caso al Tribunal Supremo. Éste observó que la Audiencia Provincial incurrió en una infracción procesal y estimó el recurso interpuesto.

El Supremo declara que la nulidad es "insubsanable"

En la sentencia, el Supremo señala que la falta de transparencia en la cláusula suelo la hace nula de pleno derecho desde el primer momento y no vincula al consumidor en ningún momento a esta cláusula abusiva. Subraya la sentencia que "no es posible otorgar al consumidor una protección menor".

Además esta nulidad es "insubsanable" y no permite la convalidación del contrato por acuerdos posteriores. La petición de rebaja está solamente dirigida "a reducir en lo posible las consecuencias negativas" que la cláusula tenía para ellos, lo que no les impide posteriormente solicitar la declaración de nulidad absoluta y la restitución de lo que el banco cobró indebidamente al aplicar el suelo.

Este pronunciamiento abre la puerta a reclamar a las personas que aceptaron pactos extrajudiciales con los bancos

Recuperados más de dos millones de euros para los afectados

La Asociación presenta 192 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 la Comunidad Foral. Desde la apertura el pasado 1 de junio del nuevo juzgado creado específicamente para estas cuestiones, la Asociación ha presentado 192 nuevas demandas en representación de otros tantos afectados.

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.

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. Si el banco no demuestra que informó de forma adecuada, los jueces están anulando la cláusula nula por abusiva.

Europa, a favor del consumidor

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. Las sentencias también están anulando los acuerdos de rebaja posteriores.

Si el banco no puede demostrar que informó de forma adecuada, los jueces están anulando el suelo y ordenando devolver lo cobrado de más

VÍAS EXTRAJUDICIAL Y JUDICIAL

Hasta el momento, ya se han recuperado un total de 1.800.000 euros sin tener que llegar a juicio. El importe medio recuperado, que bien cambia notablemente según la entidad, el suelo aplicado y el interés pactado, se sitúa en torno a 4.000 euros por afectado.

Además, 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.

Más de 3.500 consultas y reclamaciones sobre comunidades

Consultas sobre cuotas de participación, pagos por obras o preguntas sobre morosos, entre las más habituales

Irache ha recibido este año más de 3.500 consultas y reclamaciones sobre comunidades de vecinos. Entre los temas más repetidos están las consultas sobre los pagos que corresponde a cada inmueble, especialmente a los locales bajos de los edificios, la obligatoriedad de pagar obras o las mayorías necesarias para aprobarlas. Aunque han disminuido, también se siguen sucediendo consultas acerca de vecinos morosos.

Los locales bajos quieren saber si tienen que pagar

Buena parte de las consultas atendidas las hacen vecinos que quieren saber cuánto tienen que pagar, tanto por la cuota ordinaria de la comunidad, como por derramas aprobadas, generalmente para realizar obras en el edificio.

Las consultas sobre los gastos comunes se dan especialmente por parte de propietarios de locales bajos, en ocasiones establecimientos comerciales. Estas consultas son más numerosas cuando las comunidades tienen previsto afrontar reformas de cierta importancia económica como, por ejemplo, la instalación del ascensor o una reforma de la fachada.

En principio, cualquier local, incluidos los locales bajos, deben pagar en función de la cuota de participación que tengan en la comunidad. Habrá que revisar los estatutos de la comunidad y ver si se ha aprobado alguna modificación sobre esta cuestión.

Cómo proponer obras

Otro buen número de consultas las hacen vecinos que quieren saber los requisitos para aprobar o proponer obras en la comunidad. Para ello, es necesario saber si son obras necesarias o trabajos de mejora o si se trata de telecomunicaciones, energías renovables o supresión de barreras arquitectónicas, por ejemplo, ya que en algunos casos la Ley de Propiedad Horizontal establece unas mayorías diferentes. Según el caso, a los vecinos que no han apoyado el trabajo no se les puede obligar a pagar.

Desperfectos que sólo afectan a algunos vecinos

También se han dado problemas por la reticencia a pagar nuevas derramas por parte de los propietarios, aunque sea por problemas que afectan a la habitabilidad.

Son conflictivos los defectos, como goteras en el tejado o cubierta mal aislada, que sólo afectan a algunos vecinos

El problema suele darse en mayor medida cuando el desperfecto, como el tejado con goteras o la fachada mal aislada, sólo afecta a algunos vecinos, que son quienes acuden para ver cómo pueden proceder para iniciar la obra.

Vecinos que deben dinero

Se siguen dando igualmente las consultas de algunos vecinos que quieren saber qué pueden hacer cuando algún otro vecino lleva un tiempo sin pagar sus cuotas. Aunque siguen teniendo su protagonismo, lo cierto que estas consultas han disminuido en los últimos años. Generalmente, cuando se produce la consulta, la deuda del supuesto moroso ya es cuantiosa porque lleva meses de acumulación. A veces el impago se refiere a derramas aprobadas para realizar obras.

Otra cuestión que ha suscitado un buen número de consultas en el último año ha sido la calefacción de la comunidad, cuando ésta es central. Han acudido vecinos que, descontentos con la gestión común, quieren saber si pueden desligarse de este servicio y ponerse un sistema de calefacción individual.

Patios, terrazas y fachadas

Han acudido a Irache igualmente personas para preguntar si pueden realizar obras en las terrazas de sus pisos, que a la vez son la cubierta superior del edificio, o en patios interiores. Estos temas no son siempre sencillos ya que en ocasiones se trata de elementos comunes de toda la comunidad pero de los que sólo pueden hacer uso unos vecinos. A veces, se trata de saber quién tiene que pagar un desperfecto o una filtración de agua, por ejemplo.

Otras consultas repetidas se refieren a la posibilidad hacer reformas o introducir elementos que afectan a la fachada del edificio. Es decir, muchas personas quieren saber si pueden cerrar su terraza, poner un toldo o colocar un aparato de aire acondicionado. En principio, al tratarse la fachada de un elemento común, cualquier modificación debería ser aprobada por todos los vecinos. Sin embargo, en ocasiones acuden personas que ya han cerrado la terraza sin consultar u otros vecinos que preguntan si pueden exigirle que deshaga el trabajo.

Algunos asociados vienen quejosos porque sus vecinos o algún local de su calle -como bajeras ocupadas por jóvenes- hacen mucho ruido y quieren saber qué pueden hacer para acabar con las molestias.

Muchas consultas tratan sobre cerramientos en balcones o la colocación de elementos en la fachada del edificio

Demanda de transparencia en la gestión

También han acudido muchas personas a Irache porque no llegan a comprender en qué se invierten las cuotas que tienen que pagar y expresan la necesidad de que haya una mayor transparencia en la gestión de la comunidad. En algunos casos, el presidente o el administrador no solventa las dudas de los vecinos ni ofrece la documentación que requiere el propietario. Sin embargo, en general este tipo de problemas se dan con mayor frecuencia en comunidades con muchos años de antigüedad gestionadas por los propios vecinos, sin recurrir a administradores de fincas profesionales.

El oscuro mercado de la luz

Crece el número de reclamaciones en el sector eléctrico, donde un 67% de los consumidores no sabe qué contrato tiene

Solo en los últimos dos años las quejas y decepción que provoca el sector eléctrico han aumentado catorce puntos. Irache ya ha atendido en lo que va de año más de 8.000 consultas y reclamaciones relacionados con la luz o el gas.

La nota predominante en estos casos es la falta de una información rigurosa -cuando no es engañosa- por parte de las compañías o de sus agentes comerciales a la hora de ofrecer sus servicios.

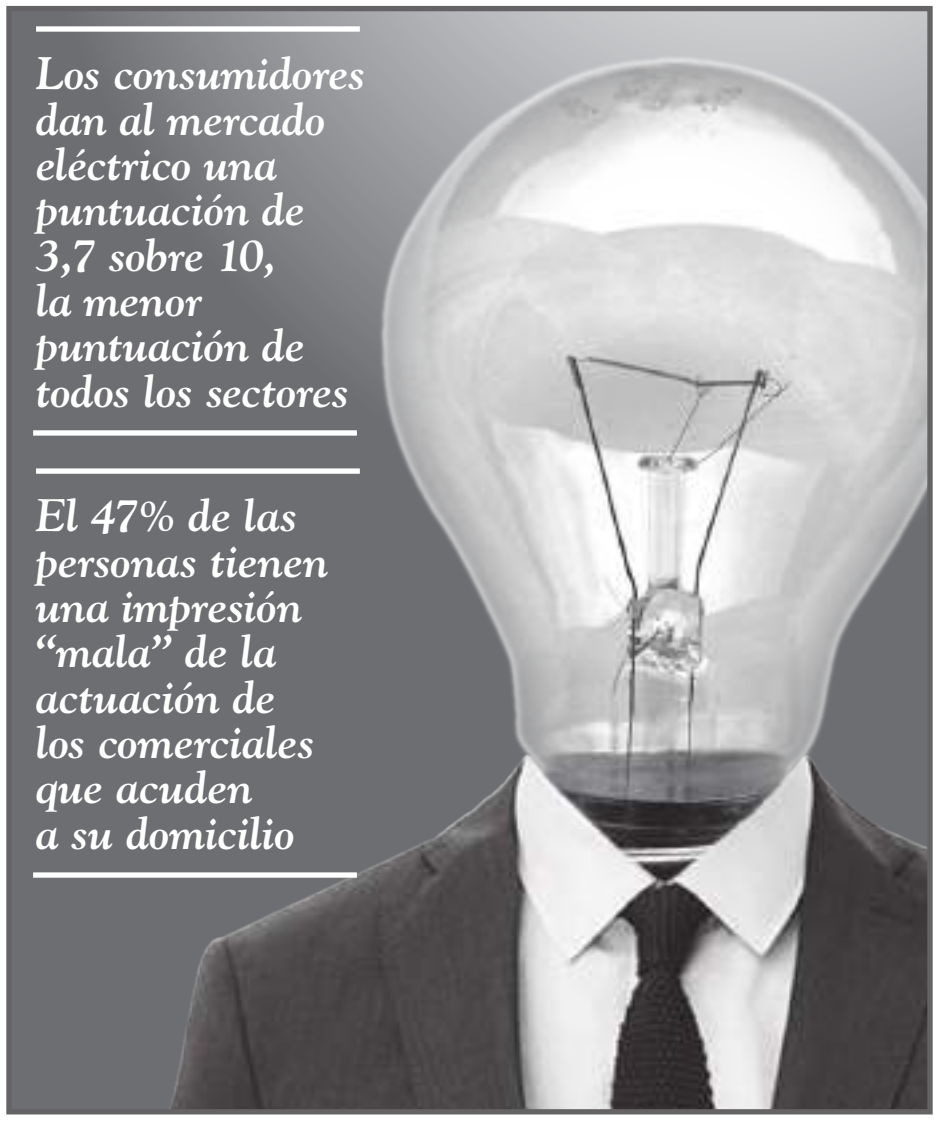
Generalmente, esta falta de información se traduce en desacuerdos en los recibos de luz, servicios de mantenimiento desconocidos por los consumidores o aplicaciones irregulares de penalizaciones cuando el consumidor se quiere cambiar de compañía.

El que menor confianza

El sector eléctrico es el que menos confianza ofrece a los consumidores navarros -obtiene una puntuación de 3,7 sobre 10, una nota inferior incluso a la banca. Desde la liberalización del mercado, en 2010, la competitividad mal entendida ha llevado a algunas prácticas comerciales agresivas que han pasado por encima de los derechos de los consumidores, que en muchos casos se sienten ninguneados. Si en 2015 el sector eléctrico era el cuarto sector que más decepción y quejas generaba en los ciudadanos, hoy ya es el segundo.

Los consumidores dan al mercado eléctrico una puntuación de 3,7 sobre 10, la menor puntuación de todos los sectores

El 47% de las personas tienen una impresión "mala" de la actuación de los comerciales que acuden a su domicilio



Sin duda, el mercado eléctrico sigue siendo muy opaco y difícil de comprender para el consumidor medio. Como muestra, un dato: dos de cada tres navarros -67%- no saben si su tarifa de luz es regulada o es del mercado libre.

Es llamativo que la mayoría de los consumidores no sepan qué tipo de tarifa tienen. No ya conocer sus condiciones exactas, sino ni tan siquiera saber si se rigen por el Precio Voluntario para el Pequeño Consumidor, regulado por la Administración, o si han acordado las condiciones de su suministro de luz con una compañía en el mercado libre.

Subida importante de precios

Si echamos la vista atrás diez años, muchas familias pagan ahora más del doble de lo que pagaban antes por la luz. Algunas organizaciones elevan este encarecimiento hasta casi el 70%.

España se sitúa como el segundo país con la electricidad más cara de la eurozona, sólo por detrás de Portugal. Los últimos datos de la oficina de estadísticas europea, correspondientes al segundo semestre de 2016, indican que desde 2007 el precio del kilovatio-hora de electricidad que pagan los hogares españoles ha subido un 63%, mientras que en la eurozona lo hizo un 35% y en la Unión Europea, un 31%.

Malas prácticas comerciales

Más de la mitad de los ciudadanos navarros -53%- ha recibido visitas de comerciales de luz en su domicilio y, como se ha indicado anteriormente, el 47% de los ciudadanos tienen una impresión "mala" sobre estas actuaciones y sólo un 21% tiene una buena opinión de ellas.

En buena parte de estas visitas los consumidores acaban firmando contratos de luz sin comprender qué significan o a qué les comprometen. De hecho, el 34% de los consumidores se han sentido presionados para firmar contratos de luz o gas.

En muchos casos, parte de los ciudadanos han salido de la tarifa regulada sin quererlo y han contratado un contrato en el mercado libre, más caro y con servicios vinculados que no les interesaban.

Las tretas de algunos comerciales para conseguir que el consumidor firme un nuevo contrato son de los más variadas: algunos siempre afirman que son de la compañía del ciudadano, aunque no sea así; otras dicen que solo tienen que cambiar el lugar de facturación, comprobar que les aplican los descuentos, que va a desaparecer la tarifa pública o que sólo quieren verificar las facturas. Todo, con tal de que el consumidor acabe firmando un nuevo contrato.

Generalmente, es al comenzar a recibir facturas cuando descubren que ahora es otra compañía quien le suministra la luz.

Nuevo bono social

Irache advierte a los beneficiarios del bono social que tienen hasta abril para renovarlo antes de que se lo dejen de aplicar. El Real Decreto 897/2017, aprobado el pasado 6 de octubre, señala que los perceptores de esta tarifa tienen medio año para comunicar que quieren seguir con ella y aportar la documentación que sea pertinente. De no hacerlo, en la siguiente factura se le aplicará el Precio Voluntario al Pequeño Consumidor. Además, los consumidores que se acojan al bono social deben pedir la renovación cada dos años.

Hasta la última modificación, podían acceder al recibo subvencionado las personas con una potencia inferior al 3 kW, las familias con sus miembros en desempleo, los pensionistas y las familias numerosas. Ahora siguen teniendo acceso estos dos últimos grupos y se le suman todos los hogares que no superen cierto nivel de ingresos. En concreto, los que no superen los 11.279 euros al año, si no tienen menores a cargo; si hay un menor, 15.039 euros; y si hay dos menores, 18.798 euros. Los importes se calculan por porcentajes respecto al IPREM, índice que cambia de año en año. Además, el nuevo bono social señala unos límites de consumo de energía.

Si un consumidor se quiere pasar a la tarifa regulada y pedir el bono social no se le puede penalizar por ello. Si un agente comercial quiere hacer firmar un contrato de luz nuevo a una persona perceptora del bono social, deberá advertirle de que, si firma, se le dejará de aplicar el descuento del recibo bonificado. Deberá informarle mediante un documento que deberá ser firmado por el consumidor.

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 Cíes 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.

La diferencia entre un menú del día y otro puede suponer quince euros para el cliente

El precio medio es de casi catorce euros y se ofrecen siete primeros y siete segundos a elegir

La diferencia entre un menú del día en un establecimiento u otro de Pamplona puede suponer una diferencia de coste de quince euros, según ha comprobado un estudio llevado a cabo por Irache.

El trabajo se ha realizado observando la información facilitada sobre el menú del día en cincuenta establecimientos hosteleros de la capital navarra. Según este trabajo, el precio medio del menú del día sería de casi 13,80 euros, pero hay precios desde 25 hasta 10 euros.

Sólo el 40% especifica los postres incluidos

Prácticamente todos los carteles que anuncian el menú del día -92%- detallan los platos que ofrecen en el menú. Como término medio, los establecimientos ofrecen siete primeros, siete segundos y seis postres, si bien el porcentaje de los establecimientos que concretan los postres es notablemente menor -40%- que el de los platos principales.

En cuanto a los primeros platos hay un establecimiento que ofrece hasta trece alternativas para el consumidor; el que menos, ofrece cinco. En segundos platos, se llegan a presentar dieciséis platos; el de la oferta más reducida, cinco.

No todos aclaran que el IVA está incluido

Sólo un 4% de los establecimientos anuncia el menú del día con el IVA no incluido. Un 40% expresamente indica que el impuesto está incluido en el precio y un 56% no informa expresamente del impuesto. En estos últimos casos se entiende que el precio publicitado es el total que tiene que pagar el consumidor, ya incluidas todas las tasas o impuestos.

OTRAS MODALIDADES

Sólo un 20% incluye en el cartel del menú del día la posibilidad de algún medio menú, plato del día o menú infantil, con un precio más reducido. En cuanto a la bebida, la inmensa mayoría indica que incluyen agua y vino -otros sólo hablan de bebida de forma general- pero sólo el 24% indica la cantidad: en ocasiones una copa, otras veces una botella para tres. Además, varios establecimientos especifican que se trata de vino navarro, otros incluyen en el menú caña o refresco y en algún caso se ofrece un vino mejor por un suplemento de un euro y medio.

Por otro lado, el 16% de los establecimientos aclara cuándo es válido el menú del día: generalmente de lunes a viernes, pero no siempre todos los días ni en los dos servicios. En varias ocasiones, hay un menú de fin de semana, que es algo más caro.

En algún caso puntual, en el menú se incluye un aperitivo. Otro establecimiento especifica que cuenta con aire acondicionado, un 8% informa del menú en un segundo idioma y un 12% incluye en el cartel anunciador del menú los iconos indicativos de los alérgenos o valores nutricionales de cada plato.

Varios menús ofrecen algunos platos, fundamentalmente carnes o pescados, que suponen un incremento en el precio a pagar. También hay un establecimiento que indica un suplemento por "compartir" de 2 euros y otro que especifica que por ser atendido en la terraza el precio se encarecerá un euro y medio. Otro establecimiento, aclara que el menú se consumirá en las mesas del bar y no en el comedor. También es habitual que se informe de que el postre del menú se puede cambiar por café.

Quejas por la oferta reducida o por sobrecostes por terraza

Más allá del estudio en sí mismo, algunas personas han llamado para mostrar su malestar porque la oferta real era más reducida que la que anunciaba el cartel del menú del día. También se han recibido quejas por sobrecostes de terrazas de las que no se había informado. Algunos consumidores se han mostrado descontentos por la, a su parecer, escasa oferta de menús vegetarianos así como por la escasa información nutricional o sobre alérgenos que se ofrece en los restaurantes.

Últimamente han llegado algunas personas que se mostraban molestas porque algunos restaurantes hacen ahora dos turnos, sobre todo de cenas, y estos consumidores vieron cómo, cuando escasamente pasaba una hora desde que se habían sentado, los camareros ya les estaban metiendo prisa e invitándoles a irse. Junto a ello, aun quedan cartas de precios de restaurantes que incluyen productos que no indican el precio y los tarifan a precio según mercado.

Otras personas se han quejado porque algunos restaurantes no están habilitados para atender a familias con bebés, tanto por la inexistencia de tronas como por el poco espacio para dejar las sillas o carros, cuestión que se complica si la silleta es gemelar.

El Decreto Foral 56/2013, que regula el funcionamiento de restaurantes y cafeterías indica que es obligatoria la presentación del menú del día para los restaurantes de segunda y tercera categoría. Por otro lado, esta normativa indica que los servicios y precios deberán mostrarse *"en lugar destacado y de fácil localización y lectura"* y debe figurar tanto en el interior como en el exterior del establecimiento y con indicación de inclusión del IVA.

Si no hay mención expresa al IVA, se entiende que el precio anunciado incluye ya los impuestos correspondientes

Un 20% incluye en el cartel del menú del día la posibilidad de algún medio menú, plato del día o menú infantil

¡Estamos de reformas!

El 16% de las personas que han encargado trabajos en casa ha sufrido algún contratiempo

El 16% de las personas que han llevado a cabo reformas en su casa ha tenido algún problema con ellas; los más habituales son el plazo de ejecución y la calidad de los trabajos -7% cada uno- y tras ellos, problemas con la elaboración del contrato o con el precio a pagar. Así lo indica una encuesta, que señala igualmente que casi uno de cada cuatro navarros -24%- ha encargado obras en su vivienda en los dos últimos años.

Presupuesto previo, fundamental

Antes de comenzar una obra, es aconsejable pedir varios presupuestos, aunque sean aproximados, para poder comparar. En este caso, conviene acordar si me van a cobrar y cuánto por elaborarlo, aunque luego no encargue el trabajo.

Si ya ha elegido empresa, ésta deberá entregarle un presupuesto desglosado con todas las labores y su coste, el precio de los materiales utilizados y de la mano de obra con las horas de trabajo estimadas. Si el consumidor ha aceptado el presupuesto, posteriormente la empresa no podrá cobrarle más de lo convenido.

Lamentablemente, en ocasiones sucede que el consumidor se fía de la empresa, ésta no ofrece presupuesto y todo se cierra mediante una conversación verbal donde las condiciones no quedan claras ni plasmadas en un papel. Por ello, varios consumidores han acudido a Irache porque las obras de la casa se han encarecido respecto a lo que habían hablado en un principio, en ocasiones hasta tres mil euros.

Cambios de precio

Otro de los grandes problemas relacionados con el precio son las modificaciones sobre el presupuesto inicial aceptado. En principio, la empresa debería comunicar cualquier imprevisto que suponga un encarecimiento del pago y el consumidor debería aceptarlo para que lo puedan cobrar. Sin embargo, no son extraños los encarecimientos no justificados sobre el presupuesto ofrecido en un principio.

DETALLAR LOS TRABAJOS

Lo mejor es concretar lo más posible los trabajos, si es posible aportando descripciones y elementos gráficos que plasmen el resultado final encargado. Cuanto más detallada sea la descripción de los trabajos y el resultado perseguido, más posibilidades habrá de reclamar posteriormente posibles incumplimientos.

Penalización por retraso

Un aspecto fundamental es determinar una fecha de conclusión de las reformas en el contrato. Es más, es mejor concretar una penalización por cada retraso que se pueda producir en la fecha fijada. Esta es la mejor manera de evitar los retrasos en la conclusión de la obra, una de las principales quejas de los ciudadanos que afrontan reformas. Han acudido personas a la Asociación que, seis meses después de lo previsto, seguían en su casa con el trabajo a medias y otras, incluso, que tuvieron que encargar el trabajo a otra empresa porque la encargada lo dejó sin concluir.

Hay que tener en cuenta que, en función del tipo de reformas, las obras pueden hacer la casa inhabitable y producir unas molestias muy notables: socios de Irache han pasado semanas en hoteles y otros, meses en casas de familiares por retrasos no previstos, con el coste añadido, tanto económico -en ocasiones de más 1.200 euros- como personal que puede conllevar.

El 28% de las casas que se compran presentan defectos constructivos

Hay que hace constar el problema por escrito en cuanto se detecte

El 28% de las personas que han comprado casa en los últimos diez años ha sufrido algún defecto constructivo en el inmueble. De hecho, el porcentaje de las viviendas nuevas que presentan problemas ha crecido desde el año 2009.

Con diferencia, los problemas más habituales son las humedades y los problemas de aislamiento; consumidores que ven cómo se va formando una mancha de humedad en una pared de su casa. Este tipo de defectos son de habitabilidad y, según la Ley de Ordenación de la Edificación, desde la recepción de obra de la vivienda hay hasta tres años para reclamar que la promotora se haga cargo de reparar los problemas.

Dos años para la vía judicial

Lamentablemente, en ocasiones las promotoras no se responsabilizan de estos problemas y el consumidor se ve obligado a contratar un informe pericial con el que sostener su reclamación y, si es necesario, acudir a la vía judicial, para lo que contará con un plazo de dos años.

También se dan parqués irregulares, paredes mal pintadas, problemas de terminación o acabado de las obras, fundamentalmente estéticos, para los que hay un año de plazo para reclamar. En estos casos, es fundamental documentar con fotografías las reclamaciones.

En tercer lugar, están los problemas que afectan a la estructura o la cimentación de edificio, para los que hay hasta diez años para reclamar.

Los plazos son de un año para problemas de acabados; tres, para lo de habitabilidad; y diez, para defectos estructurales del edificio

Conflictos por terrazas o patios interiores

Un problema habitual son las fugas que provienen de elementos comunes de uso privativo, como áticos, terrazas o patios comunes de algunos edificios. En ocasiones se producen filtraciones o problemas de aislamiento que producen humedades, goteras o ruidos. En estos casos, se trata de determinar si el problema se origina en un defecto de construcción o de mantenimiento, algo que no siempre resulta sencillo, para saber quién debe hacerse cargo de la reparación y de los daños producidos.

El seguro de vida no pagaba 10.000 euros porque la fallecida no había declarado sus consumos anteriores de tabaco y alcohol

El juez obliga a indemnizar ya que el cuestionario sólo preguntaba por los hábitos en el momento de la suscripción de la póliza

Una compañía de seguros tendrá que pagar 10.000 euros al hijo de una cliente, ya fallecida, que suscribió una póliza de vida. La compañía entendía que no tenía que hacer frente a ninguna indemnización porque la asegurada había actuado con dolo al no declarar su dependencia anterior al tabaco y al alcohol.

En el cuestionario la tomadora reconocía fumar cinco cigarrillos al día y consumir bebidas alcohólicas. Sin embargo, la compañía alegaba que *"ocultó"* que su consumo de tabaco era superior y que había sido tratada de abuso de alcohol.

Sin embargo, la sentencia subraya que en la fecha de contratación del seguro la consumidora no presentaba problema de consumo de alcohol, del que se había recuperado ocho años antes. Además, dado que el consumo de tabaco estaba relacionado con esta última circunstancia, en aquella fecha podía fumar los cinco cigarrillos que declaró.

Destaca el juez que en el cuestionario se preguntaba exclusivamente por los hábitos de consumo en el momento de la suscripción, por lo que la tomadora no tenía que indicar hábitos anteriores. Recuerda el dictamen que la Ley de Contrato de Seguro sólo obliga a dar respuesta a las cuestiones planteadas en el cuestionario.

Por tanto, el juez no ve que la asegurada incurriese *"ni en ocultación, ni reticencia ni inexactitud"* al responder. En todo caso, entiende que es responsabilidad de la compañía no haber formulado las preguntas de forma adecuada. Por ello, obliga a la aseguradora a pagar al hijo de la fallecida los 10.000 euros de indemnización recogidos en la póliza.

El taller abona 2.000 euros por colocar mal la correa de distribución

Un taller mecánico debe pagar 1.995 euros a unos clientes por colocar mal la correa de distribución en su coche, según la sentencia dictada por el Juzgado de Primera Instancia nº 1 de Pamplona.

Una pareja llevó su coche al taller para que el cambiasen el guardapolvos de transmisión, le revisasen las fugas del anticongelante y sustitución del kit de distribución y de la correa auxiliar.

Al día siguiente pagaron la factura de 263 euros y veinte kilómetros más tarde el vehículo se detuvo en plena marcha. El vehículo tenía roto el árbol de levas. Sostiene el informe pericial del taller que esta rotura está causada por la falta de aceite y de lubricación, algo que el taller no debía revisar.

Por el contrario, el perito de los afectados mantiene que el daño viene originado por una deficiente colocación de la correa de distribución, que se salió de su posición quedando "calzada" o "pillada".

Sin falta de lubricación

El juez consideró más sólido el informe encargado por los consumidores porque otros elementos del vehículo como cilindros, pistones, casquillos o el árbol de levas no presentaron signos de falta de lubricación así como por la inmediatez con que se produjo la avería que afecta a la correa de distribución, un elemento que fue objeto de la revisión del taller.

Por todo ello, consideró responsable al taller y le condenó a pagar 1.947 euros por el coste de la reparación del vehículo más 48 euros por el coste del servicio de grúa.

El juez descarta que la avería surgiera por la falta de aceite, como sostenía el perito del taller

La gasolinera tiene que costear la reparación del coche tras equivocarse de combustible

Una estación de servicio ha tenido que pagar los 4.597 euros que costó la reparación de un vehículo por llenar el depósito con gasoil en lugar de con gasolina, tal y como correspondía.

El repostaje erróneo se produjo por error de un empleado de la estación. Si bien en la mayor parte de las ocasiones un error en el repostaje suele solucionarse con el vaciado, limpieza y nuevo llenado del combustible correcto, en este caso no fue así debido a las características especiales del modelo del vehículo.

Aunque el coche había sido reparado un mes antes, no se demostró que esta reparación hubiese influido en la nueva avería. De hecho, el vehículo había recorrido 800 kilómetros desde el último arreglo.

El peritaje del consumidor explicó que el tipo de motor del coche hace que cualquier anomalía en el grupo propulsor afecte a la distribución, de manera que el consumo de gasoil la desajuste y se produzcan daños como los detectados en el caso. El informe pericial de la estación de servicio no contradijo el del consumidor *"de forma convincente".*

Así, el juez entiende "suficientemente acreditado" que la avería se produjo por el suministro de combustible equivocado. Por ello, la Audiencia Provincial corroboró la sentencia de primera instancia y obligó a la estación al pago de los 4.597 euros que costó la reparación del vehículo.

Llenar el depósito con gasoil en lugar de con gasolina produjo una avería cuyo arreglo costó 4.597 euros

Falsos galones

Empresas de reparación se anuncian con la marca del fabricante sin ser servicio oficial

Irache advierte sobre empresas de reparación de electrodomésticos que se anuncian con la marca del fabricante y dan apariencia de servicio oficial de marca sin serlo. Algunas personas han acudido a la Asociación, contrariadas porque al surgir problemas la compañía no ha respondido adecuadamente y se han dado cuenta de que no se trataba de un establecimiento autorizado por el fabricante. En ocasiones, estos imprevistos han supuesto gastos añadidos de más de cien euros.

En internet

Ya son varias las consultas que se están recibiendo en los últimos meses por estos casos. Al consumidor se le avería un electrodoméstico y acude a la guía telefónica o a internet para buscar una empresa que se lo repare. En la búsqueda, al teclear en el buscador el nombre de la marca aparece una empresa -o varias- que incluso a veces se anuncia con el nombre de la marca del electrodoméstico en mayúsculas o que exhibe el logotipo del fabricante. En consecuencia, entiende que se trata del servicio técnico oficial de la marca. Sin embargo, posteriormente, y en general tras tener algún problema en la reparación que ya ha pagado -generalmente más de cien euros pero en ocasiones incluso superan los trescientos-, comprueba que es una compañía independiente que no tiene nada que ver con el fabricante del electrodoméstico.

La ley prohíbe a las empresas que no sean el servicio técnico oficial de la marca *"la ostentación de referencias a marcas, que pueda inducir a confusión o error al usuario"*. Los servicios de asistencia técnica oficial cuentan con una autorización del fabricante y además están obligados a reparar los electrodomésticos de la marca en cuestión.

Así, a P. se le estropeó la lavadora, buscó por internet y llamó al primer sitio en el que aparecía el logotipo del electrodoméstico. El técnico que acudió le cobró 150 euros por cambiar una pieza. El problema no se solucionó por lo que a los dos días llamó a la misma empresa, que se desentendió del tema. Finalmente tuvo que llamar al fabricante, preguntar por el servicio técnico oficial y ponerse en contacto con él, que se encargó de reparar definitivamente el aparato, lo que supuso un nuevo gasto de 120 euros. Pese a que los trabajos tienen una garantía de tres meses, en muchas ocasiones las empresas, o bien no acuden en una segunda ocasión para solucionar la avería, o bien acuden y cobran también este segundo trabajo.

Otras veces, el desacuerdo se debe a las tarifas. Aunque el consumidor tiene derecho a pedir presupuesto, lo más habitual es que se solicite el servicio por teléfono sin pedir más explicaciones. Posteriormente, algunos se muestran alarmados por las tarifas que les han cobrado por el desplazamiento o la mano de obra, que creen desproporcionadas.

Valorar contratar la garantía adicional

Una de las posibilidades para el consumidor es contratar en la compra una garantía comercial. Eso sí, antes de hacerlo es fundamental estudiar las condiciones con detenimiento, ver qué supuestos o averías estarían cubiertas y bajo qué requisitos y calibrarlo con el coste que puede suponer esta garantía adicional. Si la contrata, conserve la documentación.

Otra medida conveniente puede ser, antes de comprar, asegurarse que la marca cuenta con un servicio técnico oficial en la localidad o a poca distancia para, ante cualquier problema, poder acudir a ella.

Diferencias del 50% en el precio de la mano de obra en los talleres

Es importante pedir presupuesto y comprobar las ofertas

Las diferencias de precio de la mano de obra pueden resultar más de un 50% más caras en unos talleres que en otros. Un estudio ha analizado los precios de más de treinta talleres y junto a ello, ha detectado un crecimiento en el número de ofertas o descuentos que ofrecen algunos talleres respecto a años anteriores.

Hay establecimientos que facturan la mano de obra alrededor de 35 ó 40 euros la hora mientras que otros superan ampliamente los 70 ó 75 euros. Hay que tener en cuenta que los precios son libres por lo que puede haber establecimientos que se distancien más de estos precios, especialmente al alza.

Como norma general, podemos señalar que la mano de obra resulta más económica en los talleres independientes entre un 30 y 40% con respecto a los talleres de marca oficial.

Según la normativa, los talleres deben exhibir "de forma perfectamente visible" un cartel en el que conste los precios aplicables "por hora de trabajo y por servicios concretos" u otros costes como los gastos diarios por estancia, tal y como determina el Decreto Foral 123/1997.

En los últimos años algunos concesionarios oficiales han promocionado ofertas de revisión o cambio de aceite a precios más económicos, con el fin de ser más competitivos en este tipo de servicios. Como contrapunto, también han crecido las franquicias de servicios postventa de automóviles que han abaratado considerablemente los precios.

El coste de la mano de obra puede ir desde 35 a 75 euros la hora, precios que deben estar exhibidos en el taller

EL PRESUPUESTO MARCA EL COSTE

Si hay que llevar el coche a un taller, es muy importante pedir presupuesto -que se debe corresponder a los precios exhibidos- y comparar tarifas antes de optar por uno u otro. Si durante la reparación surgen nuevas averías, se deberá informar al cliente para que éste acepte que se lleven a cabo con el consiguiente encarecimiento del coste. Además, en el presupuesto debe constar también la fecha de entrega, un dato importante ya que los retrasos son algunos de los problemas que más se dan en los talleres.

Los problemas de televisión causados por la cobertura 4G deben ser reparados gratuitamente

Algunas personas han pagado 200 euros por los arreglos

Si usted está sufriendo interferencias en la señal de televisión, asesórese antes de llamar a una empresa para que se lo arregle. Algunas personas han acudido a Irache porque últimamente están sufriendo problemas de calidad al ver la televisión.

En algunos casos, han llegado a pagar doscientos euros por la reparación. Sin embargo, si estos problemas se originan por la cobertura 4G, serían las operadoras que lo ofrecen quienes deberían encargarse de los trabajos para recuperar la calidad de la señal de televisión.

La cobertura 4G de telefonía móvil utiliza la frecuencia 800 MHz, que antes utilizaba la Televisión Digital Terrestre, para llegar a las distintas poblaciones. Las principales operadoras ya están ofreciendo este servicio, que permite alcanzar conexiones de telefonía e internet de alta velocidad.

Obligación de los operadores adjudicatarios

La Administración ha impuesto obligaciones a los operadores licenciatarios de la banda de 800 MHz para garantizar que según se vayan desplegando por el territorio los servicios 4G en esta banda, la recepción de televisión de los ciudadanos no se vea afectada. Ninguna de estas actuaciones podrá tener coste alguno para los ciudadanos.

Si usted vive en un edificio colectivo de viviendas, hable con el presidente de la comunidad o con el administrador para que contacten con el Centro de Atención a Usuarios (CAU). Si vive en una vivienda unifamiliar, contacte usted con el Centro. Hay hasta seis meses desde que comience la conexión 4G para solicitar estos trabajos.

Para poder reclamar que solucionen los problemas en la señal de televisión es necesario dirigirse antes al teléfono 900 833 999 o rellenar el formulario de reclamaciones incluido en la página web www.llega800.es.

BIZILAGUNEN ELKARTEEI BURUZKO 3.500 KONTSULTA ETA ERREKLAMAZIO BAINO GEHIAGO

Aurten Iratxek bizilagunen elkarteei buruzko 3.500 kontsulta eta erreklamazio baino gehiago jaso du. Erantzundako kontsulta asko bizilagunek ordaindu beharreko kopuruari buruzkoak dira, komunitatearen kuota arruntagatik zein onetsitako derramengatik, orokorrean eraikuntzan obrak egiteko. Gastu komunei buruzko kontsultak batez ere etxabeen jabeengandik datoz, batzutan merkataritza-establezimenduak direnak.

Beste kontsulta asko bizilagunek egiten dituzte komunitatean obrak onetsi edo proposatzeko eskakizunak zeintzuk diren jakiteko. Horretarako, jakin behar da obrak beharrezkoak diren ala hobekuntza-lanei dagozkien, edo telekomunikazioei, energia berriztagarriei edo oztopo arkitektonikoak kentzeari buruzkoak diren, adibidez.

Arazoak egon dira ere jabeek derrama berriak ordaintzeko izandako erreparoekin, bizitzeko egokitasunari dagozkion arazoengan eragina badute ere. Arazoa gehiago ematen da kaltearen eragina zenbait bizilagunek soilik pairatzen dutenean, adibidez, teilatuan itoginak daudenean edo etxe-aurrearen isolamendua egokia ez denean.

Azkeneko urtean kontsulta ugari sorrarazi dituen beste gaia komunitatearen berokuntza izan da, berokuntza zentrala denean. Zenbait bizilagun jaso dugu, kudeaketa komunarekin pozik ez egonda, zerbitzu hori utzi eta banakako berokuntza-sistema ipini ahal duten jakin nahi zutenak.

ZERBITZU OFIZIALA DIRUDI, BAINA EZ DA

Iratxek etxetresna elektrikoen konponketarako enpresei buruz ohartarazten du; zenbait enpresa fabrikatzailearen markarekin iragartzen da eta markaren zerbitzu ofizialaren itxura ematen du ala ez denean. Zenbait pertsonek Elkartera jo dute atsekabetuta, arazoak izandakoan konpainiak ez duelako behar bezala erantzun eta konturatu direnean establezimendua ez zela fabrikatzaileak baimendutakoa. Batzutan, ustekabeek ehun euro baino gehiagoko koste gehigarria izan dute.

Azkeneko hilabetetan kontsulta ezberdinak jaso ditugu kasu hauei buruz. Etxetresna elektriko bat aberiatzen denean kontsumitzaileak telefono-gidan edo Interneten konponketa egingo duen enpresa bat bilatzen du. Bilaketa egiteko bilatzailean markaren izena idatzi eta enpresa bat (edo zenbait) agertzen da, zenbaitetan etxetresna elektrikoaren marka maiuskuletan idatziz edo fabrikatzailearen logotipoa erakutsiz iragartzen dena.

Ondorioz, kontsumitzaileak zerbitzu tekniko ofiziala dela uste du. Hala ere, beranduago, eta orokorrean ordaindutako (orokorrean ehun euro, baina batzutan hirurehun baino gehiago izan daitezke) konponketarekin arazoren bat izan eta gero, etxetresna elektrikoaren fabrikatzailearekin zerikusirik ez duen enpresa libre bat dela egiaztatzen du.

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.
Xaloa 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 ___