

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 2012 • Nº 121

PROBLEMAS EN EL AIRE

Air Madrid, Air Comet, Spanair o el conflicto con los controladores aéreos han generado numerosos quebraderos de cabeza a los viajeros en los últimos tiempos



Aplicaciones irregulares de la permanencia

La cláusula de permanencia se ha convertido en muchos casos en una oportuna excusa para que las compañías telefónicas se embolsen unos euros a costa del consumidor. Así, cobros correspondientes a dieciocho meses cuando quedan dos días para cumplir el plazo, la falta de información, la renovación de la cláusula automática de la cláusula de permanencia o los importes desmedidos más altos que el terminal facilitado provocan un buen número de quejas entre los consumidores.

FORMACIÓN, NO EMPLEO

Algunos anuncios que ofrecen trabajo son en realidad cursos de más de dos mil euros para preparar oposiciones

3

DIEZ AÑOS DESPUÉS

El balance de la llegada del euro deja un importante encarecimiento de los precios para el consumidor

10

USADO PERO MÁS ECONÓMICO

Las compras de vehículos de segunda mano, cada vez más habituales, conllevan unos derechos diferentes a las de los coches nuevos

14

AHORRO DOMÉSTICO

Las personas con más dificultades económicas cuentan con algunas fórmulas para gastar menos en casa

6

SIN UN TECHO PARA VIVIR

La vivienda es un derecho reconocido. Sin embargo, a lo largo del año 2011 más de trescientas personas han recurrido a Irache para buscar asesoramiento y apoyo ante los problemas que han tenido para conseguir financiación para comprar una casa en la que vivir. Una situación que se viene acentuando con la crisis económica y el aumento del paro.

Numerosas personas han acudido a la Asociación porque buscan vivienda pero no tienen la capacidad económica para comprar una. Al no encontrar ninguna en-

tidad que les conceda un préstamo hipotecario, buscan asesoramiento sobre entidades que den créditos con más facilidad u otras alternativas.

En otros casos, han acudido a Irache personas que firmaron en su momento la compraventa de una vivienda, tanto protegida como libre. Sin embargo, a la hora de firmar las escrituras no han encontrado ningún banco que les preste el dinero necesario para adquirir la vivienda en propiedad. Ahora quieren saber qué opciones tienen o cuánto dinero están obligados a pagar.

Editorial

Manuel Arizcun, Presidente de Irache



Malos tiempos para los consumidores

El pasado 15 de marzo celebrábamos el Día Mundial de los Derechos del Consumidor. Este año resulta más necesario que nunca recordar su origen y nacimiento hace ya 50 años. Los tiempos que vivimos los consumidores y las asociaciones que los representan no son sencillos; posiblemente los más complicados en los últimos años.

Es al consumidor al que está golpeando más fuerte la crisis: la gente joven sigue sin poder acceder a una vivienda (la falta de trabajo, la precariedad en el empleo o las dificultades para obtener un crédito dificultan este objetivo) y son muchos los consumidores que han visto mermados sus ingresos. Otros viven angustiados por llegar a fin de mes o pagar su hipoteca.

A esto se une la clara política de algunas empresas de no disminuir sus beneficios en detrimento de los derechos de los consumidores. Es la compañía telefónica que pone mil trabas para dar de baja el móvil, factura incorrectamente y cobra por servicios no solicitados. Son las malas prácticas bancarias, con productos financieros poco claros o confusos, o con comisiones por las nubes. También es el vehículo de segunda mano que de ser un chollo ha resultado un cúmulo de averías y problemas. O el seguro que mientras pagas el recibo funciona muy bien pero que cuando hay un siniestro nunca cubre. Ante estas situaciones, ser un consumidor más formado e informado, más rebelde competente, más conocedor de sus derechos, es la única manera de salir airoso de este envite.

Las asociaciones de consumidores también sufrimos fuertemente la crisis. ¿Pérdida de socios? Que va, solamente en los dos primeros meses de año más de 450 familias se han hecho socias de "Irache", la credibilidad y apoyo de los navarros crece y crece, lo dicen las encuestas. En nuestro caso quien pone dificultades es la Administración en materia de consumo, que en lugar de fomentar las asociaciones, tal y como señala la Constitución, trata de poner una y mil trabas a esta asociación de consumidores. Estas dificultades se traducen en una reducción de subvenciones a las asociaciones de consumidores en un 60% (uno de los recortes más drásticos), pero también en su insistencia en duplicar servicios que ya reciben los consumidores gratuitamente a través de sus ayuntamientos, eliminando los bien valorados gestionados por Irache. Los consumidores navarros se pueden ver afectados también por el interés del Departamento de Política Social en aprobar una normativa en materia de información en la compra y alquiler de vivienda claramente desfavorable para los intereses de los consumidores.

¿Por qué no se dedican los esfuerzos de la Administración a perseguir las malas prácticas comerciales, la publicidad engañosa, los abusos bancarios o las cláusulas abusivas de los contratos? La credibilidad se logra día a día, trabajando a favor de los usuarios. Unos y otros estamos para servir a los ciudadanos, sin falsos protagonismos, de verdad.

Austeridad y recortes

Irache predica con el ejemplo. La política de austeridad de esta asociación no es nueva: sueldos muy ajustados, no hay dietas en la Junta, ni mobiliario de lujo, servicio de limpieza un día a la semana, el resto se realiza entre los trabajadores.

La política de eliminar gran parte de las subvenciones a las asociaciones de consumidores, y suplantar nuestros servicios con el dinero de todos, nos obliga a reducir personal, a contener los sueldos, a reducir gastos en publicaciones, teléfono, correos, fotocopias... Al mismo tiempo, será necesario incrementar levemente la cuota.

Irache continúa dando ejemplo de austeridad, de buen hacer, de servicio a los demás, en definitiva de verdad.

Asamblea General de Socios

Con pereza o sin ella, acuda a la Asamblea General. Este año es especialmente importante su asistencia a la Asamblea.

Este año se celebra el próximo 25 de abril, miércoles a las 18:30 en 1ª convocatoria y a las 19 horas en 2ª, en el Hotel Tres Reyes de Pamplona. Dado el número de socios la Asamblea tendrá lugar a las 19 horas, en segunda convocatoria.

Orden del día:

1. Lectura y aprobación, si procede, de la última asamblea.
2. Exposición y propuesta de aprobación del balance económico y social del 2011.
3. Exposición y propuesta de aprobación del Plan de Gestión Social y Presupuesto económico para 2.012. Cuotas.
4. Renovación de nuevos miembros para la Junta Directiva.
5. Actuaciones de Irache.
6. Ruegos y preguntas.

Opinión

xaviercherrez@gmail.com

Arquitecto, Miembro de la Junta y Colaborador de Irache



Supervivientes al minimalismo

He resuelto contarles un caso reciente con un final feliz. Y para equilibrar el excesivo tono técnico de mi anterior artículo, esta vez opto por otro enfoque, con la esperanza de que les resulte más ameno.

Y es que hay ocasiones en las que los problemas de nuestros socios se resuelven con la mera mención del nombre, o con una visita, a nuestra Asociación de Consumidores Irache; tal es el caso...hace unos meses María Francisca y su familia llevaron a cabo una obra de reforma integral en su vivienda. Una reforma largamente esperada, y cuyo coste lo podemos imaginar: muy superior a lo que una familia puede pagar un lunes.

La obra consistía en una renovación completa de todos los revestimientos, acabados, de parte del mobiliario, además de aprovechar para renovar el sistema de calefacción, incluyendo la sustitución de algunos de los radiadores de fundición (viejos y pesados) por unos radiadores-toalleros, más actuales, más ligeros, más sencillos,...un dos en uno, que implica ahorro de espacio y, como sorpresa, una estancia en régimen de pension completa en un hotel cuatro estrellas, para toda la familia, durante tres semanas...

Sucedió que el ajuste de estos radiadores-toalleros no se llevó a cabo con la suficiente fuerza; quedando sueltas las uniones con la red de circulación de agua caliente. Pasados diez días, la presión del agua logró vencer al flojo ajuste que aplicó el operario, provocando una inundación completa de la vivienda. Arruinando toda la obra ejecutada.

El alcance del siniestro exigió reponer tanto el nuevo suelo laminado como el parqué original pegado al forjado de hormigón. Además, la humedad fue absorbida por las paredes, reventando, por entumecimiento, los nuevos revestimientos de madera y puertas de armarios, que llegaron a deformarse hasta llegar a marcar los techos por compresión; tal fue la fuerza ocasionada por la dilatación de la carpintería.

El constructor adelantó todos los gastos...el seguro asumió después la integridad de éstos, incluso el del traslado de la familia completa a un hotel. ¿Quién dijo que tenía miedo a las obras? Navarra siempre p'álante.

Parece trabajo pero no lo es

Anuncios de puestos laborales remiten realmente a academias para preparar oposiciones

'Teleoperador para centro de recogidas de llamadas públicas. Trabajo sencillo y jornada continua. Tfno. xxxxxxxx'. Con este enunciado, cualquiera diría que el número facilitado es para concertar una entrevista de trabajo. Pero no es así. En realidad, se trata de una empresa de formación que acaba vendiendo cursos y material de oposiciones a dos mil euros.

Irache viene tiempo advirtiendo sobre los anuncios que ofrecen puestos de trabajo cuando en realidad sólo son cursos y materiales de formación, generalmente para oposiciones. Con la crisis y el aumento del desempleo, han aumentado las personas que acaban firmando contratos de este tipo, en el convencimiento de que con él tienen un puesto asegurado. De hecho, decenas de personas han acudido a la Aso-

Algunos consumidores firman, sin saberlo, financiaciones con las que contraen deudas de más de dos mil euros con el banco

Una cláusula presente en los contratos afirma que la empresa "no garantiza un puesto de trabajo o plaza de funcionario"

LA IMPORTANCIA DE LAS CONDICIONES GENERALES

Es en las condiciones generales del contrato firmado, que generalmente el consumidor no lee, donde están las claves más importantes. Así, el documento que se firma sólo compromete a la empresa a "dar la herramientas necesarias" para acceder a un puesto de trabajo en la Administración Pública, sin hablar en ningún momento de contrato laboral. De hecho, una cláusula presente en los contratos afirma que la empresa "no garantiza un puesto de trabajo o plaza de funcionario".

Además, el documento afirma que el material didáctico no incluye materias relativas a "pruebas psicotécnicas, físicas, de conocimientos informáticos, idiomas, etc." y la empresa "no se hace responsable de las posibles variaciones en los contenidos respecto a convocatorias anteriores realizadas".

ciación en los últimos meses por haber contraído deudas de entre dos mil y tres mil euros al haber firmado una financiación para estos cursos, que no ofrecen ninguna garantía real de conseguir trabajo al concluirlos.

Anuncios en prensa

En anuncios clasificados publicados en prensa -o incluso en ocasiones pegados en paradas de autobús o farolas- aparecen mensajes que prometen diversos puestos de trabajo, para lo que remiten a un número de teléfono. Al llamar, una persona coge el teléfono del ciudadano, al que posteriormente le llaman para concertar una entrevista.

Contrato financiado

Allí, un agente comercial ofrece un trabajo prácticamente seguro, da datos sobre el horario o el salario a percibir y convence a las personas para firmar un contrato por un importe superior a dos mil euros. Aunque sólo se ha contratado un curso o materiales de formación, muchos consumidores creen que han pagado por conseguir un empleo y algunos sólo se dan cuenta de su error al recibir en su domicilio los libros y CD didácticos con el temario de la oposición. Así, cuando firmaron el contrato de financiación contrajeron una deuda con el banco de más de dos mil euros que ahora no pueden echar atrás.

Últimamente se ha apreciado un mayor número de entidades implicadas en las financiaciones de estos contratos, cuando hace un tiempo la presencia de éstas era menor en estas contrataciones. No hay que olvidar que tras el contrato de financiación será el banco el que exija el dinero al consumidor ya que es la entidad la que, de alguna forma, ha adelantado el dinero para el pago.



En la entrevista se dan datos de un trabajo aunque se trate de una academia de formación.

Trabajo fijo, de ocho a tres, de 1.200 a 1.300 euros mensuales

Luis llamó a la oferta de mantenimiento de obra pública y a los dos días le devolvieron la llamada para darle cita. Cuando acude, tras hacerle esperar en una oficina de diseño y pulcra, una mujer de uniforme le invita a entrar en el despacho.

Le pregunta por la motivación de haber llamado a la oferta y la experiencia laboral del consumidor, que le menciona escuetamente tres trabajos no cualificados y su necesidad de buscar empleo. Tras ello, la agente le habla de un trabajo "fijo hasta la jubilación", de 35 horas semanales de lunes a viernes y de ocho a tres de la tarde. El sueldo será de 1.200-1.300 euros netos, con una paga extra en Navidad y otra en verano y con sanidad cubierta para el trabajador y la familia.

Le comenta que se trata de una formación para acceder a los puestos comentados en la que, de no aprobar en tres tentativas, se le devuelve todo el dinero, aunque "prácticamente siem-

pre se consigue". Comenta que "ha habido suerte" porque han salido plazas en una localidad y que se espera que salgan más en los siguientes meses. En ningún momento habla de números precisos de plazas ni del número de aspirantes que puede haber en las convocatorias.

Al final, le habla del precio: 150 euros por matrícula inicial y materiales y unos 2.000 euros en 24 cuotas mensuales de 85 euros.

¿Cómo lo ves?, le pregunta. Luis le dice que quiere pensarlo y la agente le ofrece un papel con las notas que ha ido apuntando. Sin embargo, cuando le pide llevarse el modelo de contrato, con las condiciones generales, le dice que sólo se lo puede llevar una vez firmado.

Antes de irse, la agente le recomienda que le llame al día siguiente porque, como le ha explicado antes, sólo son ocho plazas y se van agotar rápidamente.

Asegúrese de su seguro

Tener en cuenta algunas pautas puede ayudar a hacer valer sus derechos frente a las compañías aseguradoras

Vivimos en una época en que todo se puede asegurar, desde el coche, la salud o las piernas de un futbolista. Pero a veces, las compañías de seguros, lejos de hacernos sentir más cómodos o tranquilos, nos producen más inquietud o problemas.

De hecho, buena parte de las quejas y de las reclamaciones que se reciben y gestionan en Irache tienen que ver con los problemas con las pólizas de seguros de los asociados. En muchos casos, demasiado habitualmente, los consumidores no saben qué cobertura tienen o qué condiciones se tienen que dar para poder cobrar tras un siniestro.

Así, se dan casos en los que el asegurado no cobra tras sufrir un accidente, que el dinero que le paga el seguro es menos del que se suponía según la póliza o que el consumidor está duplicando el pago por la misma cobertura, por ejemplo.

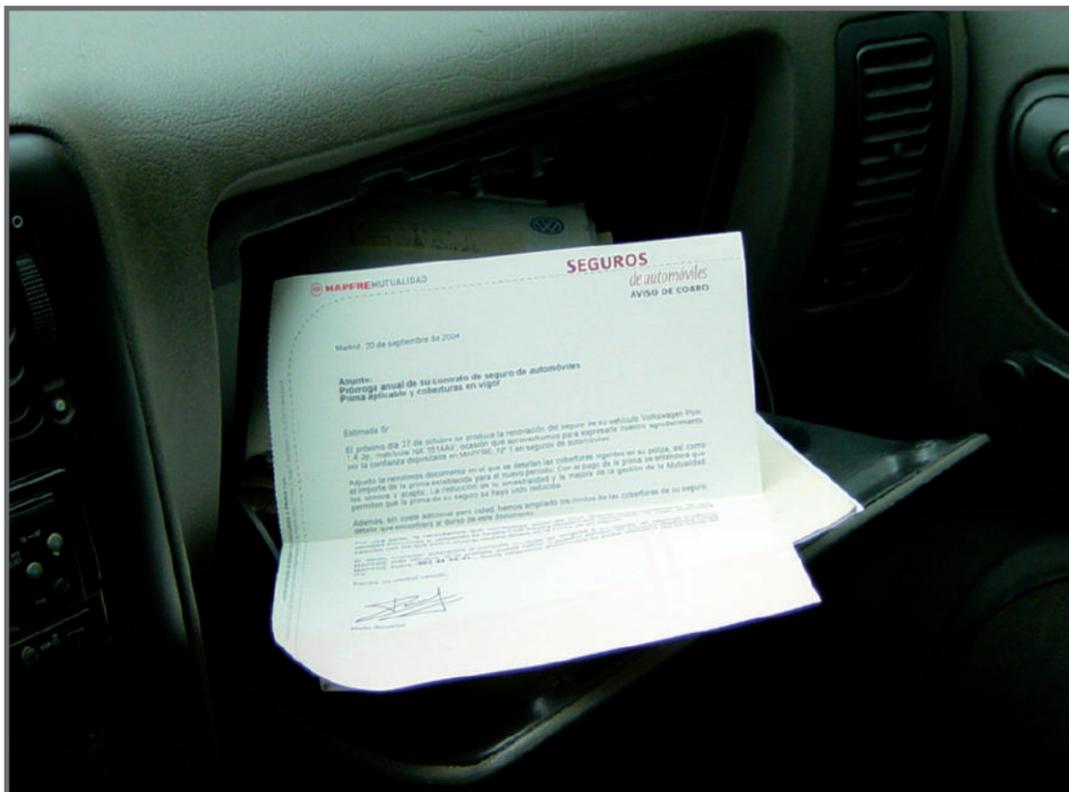
Avise con dos meses

Es muy importante que el ciudadano sepa que, en caso de querer darse de baja de un seguro tiene que comunicarlo fehacientemente a la compañía con, al menos, dos meses de antelación a la prórroga anual.

Muchos clientes desconocen esta circunstancia y, al avisar sólo unas semanas antes de cumplirse el plazo anual de vigencia, se encuentran con que tienen que esperar un año más para poder darse de baja.

Además, si el ciudadano ya había firmado ya la póliza del nuevo seguro que quería suscribir, deberá pagar dos pólizas para la misma cobertura. Así, ha habido consumidores que han tenido que pagar durante un año dos seguros de coche o del hogar, con sobrecostes superiores a los mil euros.

Igualmente, la compañía debe comunicar la baja o cualquier subida de prima o modificación de la póliza no estipulada en el contrato con el mismo plazo de tiempo. Si no lo comunica con dos meses de antelación, el consumidor podrá exigir que se le siga aplicando



Todo vehículo que circule debe contar con un seguro obligatorio

Tanto el consumidor como la compañía deben comunicar a la otra parte cualquier modificación o baja de la póliza dos meses antes de la prórroga

la prima o las condiciones del seguro anteriores.

Sin seguro no conduzca

Todo propietario de vehículos a motor en España está obligado a suscribir un contrato de seguro para cubrir los posibles daños materiales o personales causados a terceros. Si un vehí-

culo circula sin seguro obligatorio, -ya no hay que llevar encima el último recibo de pagolas autoridades pueden proceder a su inmovilización.

Sin embargo, según denuncia la Asociación de Corredurías de Seguros (Anacose), ha aumentado los vehículos que cir-

Conviene asegurarse de los siniestros cubiertos por los distintos seguros para no pagar dos veces un mismo supuesto

culan sin seguro en Navarra, que estiman que suponen un 4% de los automóviles matriculados en Navarra -unos 12.000- basándose en datos de la Dirección General de Tráfico. Si alguno de estos vehículos provoca daños a un tercero, el Consorcio tendrá que pagar los costes, de los que poste-

riormente tendrá que responder de quien provocó el siniestro, además de afrontar la correspondiente sanción por no tener el seguro obligatorio.

Si ya de por sí los siniestros entre vehículos provocan problemas con las aseguradoras implicadas, éstos se complican cuando uno de los vehículos implicados no cuenta con el servicio obligatorio.

En algunos casos, los vehículos que han sufrido un siniestro por responsabilidad de otro que no contaba con seguro, y que a su vez tienen una póliza a todo riesgo prefieren que su seguro les pague la reparación. Sin embargo, en ocasiones la compañía sólo cubre el valor venal del coche y el cliente se ve obligado a pagar de su bolsillo la diferencia, a la espera de cobrar del Consorcio. Este organismo también tiene la obligación de asegurar a aquellos ciudadanos que han sido rechazados por dos o más compañías de seguros.

Delimite las coberturas

Cuando se produce un siniestro en una casa, es frecuente que surjan problemas a la hora de determinar si el daño corresponde a la vivienda particular. Demasiado habitualmente, el seguro envía a un técnico que, automáticamente, determina que el daño procede de las partes comunes o, por el contrario, que el seguro de la comunidad señale al seguro particular del piso. Así, el cliente ve cómo se atrasa el pago de la reparación y los daños.

Por eso, es importante que queden claras en las pólizas las coberturas y condiciones de cada seguro para poder reclamar responsabilidades. Si no puede suceder, sobre todo en comunidades nuevas, que algunos vecinos paguen dos veces, en su seguro particular y en el comunitario, por los mismos conceptos. En ocasiones, esto sucede porque suscribieron el seguro de su vivienda antes de que se contratase el de la comunidad y, en otros casos, porque el consumidor no ha consultado este último antes de contratar el suyo propio.

QUÉ NO DEBE ADMITIR EN LA PÓLIZA

- No pueden exigirle entregar el original de la póliza, en lugar de una copia, para solicitar el pago de la indemnización una vez producido el siniestro.
- No pueden omitir información sobre aspectos esenciales como la delimitación del riesgo.
- En los seguros de vida, no puede dejar de informar sobre el método de cálculo del rescate o del interés técnico asegurado ni el sistema de penalización por el rescate puede ser tan desproporcionado que niegue al asegurado toda renta o pérdida del capital inicial.
- En seguros de vehículos, no puede omitirse el criterio para modificar la tarifa de siniestralidad.
- Que los seguros de defensa jurídica no tengan que pagar los gastos de procurador y abogado si el cliente gana el juicio y condenan en costas al contrario.
- Que la compañía se reserve la resolución del contrato por el acaecimiento del riesgo cubierto.

Sin dinero para comprar la casa

Más de trescientas personas han acudido a Irache en el 2011 por problemas para obtener financiación en la compra de vivienda

Todos los españoles tienen derecho a disfrutar de una vivienda digna y adecuada, reza la Constitución Española en su artículo 47. Sin embargo, a lo largo del año 2011 más de trescientas personas han acudido a Irache para buscar asesoramiento y apoyo ante los problemas que han tenido para conseguir financiación para comprar una casa en la que vivir. Una situación que se viene acentuando con la crisis económica y el aumento del paro.

Numerosas personas han acudido a la Asociación porque buscan vivienda pero no tienen la capacidad económica para comprar una. Al no encontrar ninguna entidad que les conceda un préstamo hipotecario, buscan asesoramiento sobre entidades que den créditos con más facilidad u otras alternativas.

Con contrato de compraventa

En otros casos, los afectados ya habían firmado un precontrato de compraventa de una vivienda libre. Sin embargo, antes de firmar las escrituras su situación laboral o económica ha cambiado y ahora no pueden hacer frente al pago de la vivienda por lo que tienen que echarse atrás.

En estos casos, el consumidor debe ceñirse a lo estipulado en el contrato ya que, si no hay cláusula alguna que determine una penalización concreta, la promotora puede obligar al consumidor a cumplir el compromiso de compra. Así, ha habido casos de consumidores que han tenido que pagar más de veinte mil euros a la promotora para poder resolver el contrato. Por ello, es muy importante que el consumidor

preste mucha atención a las cláusulas que traten sobre la renuncia a la firma de escrituras o a la ausencia de éstas.

Viviendas protegidas

En otros casos, han acudido a Irache personas que firmaron la compraventa de la vivienda protegida que les fue adjudicada. Sin embargo, a la hora de firmar las escrituras no han encontrado ningún banco que les preste el dinero necesario para adquirir la vivienda en propiedad.

Cuando se trata de una vivienda protegida -y siempre que el visado del contrato de compraventa haya tenido lugar a partir del 15 de junio de 2009-, si antes de firmar las escrituras los consumidores renuncian a la compra de forma "motivada", la penalización máxima será de 500



Una vez firmada la compraventa, en vivienda protegida la penalización debe ser de 500 ó 1.200 euros pero en vivienda libre hay que atenerse al contrato

Por dificultades económicas, muchos ciudadanos han tenido que renunciar a comprar un piso.

euros si no ha pasado un año desde la firma del contrato de compraventa o de 1.200 euros si se ha sobrepasado este pla-

zo, tal y como determina la Ley Foral 6/2009 de medidas urgentes en materia de urbanismo y vivienda.

IRACHE SOLICITA...

Dada la dificultad de muchos consumidores para acceder a un préstamo que les permita la adquisición de vivienda, desde Irache se hace un llamamiento a la colaboración entre la Administración, las promotoras y los bancos para que, principalmente estos últimos, flexibilicen sus requisitos a la hora de conceder préstamos.

PEDIR NEGATIVA POR ESCRITO, BUSCAR AVAL

Desde Irache se aconseja, en primer lugar, buscar financiación en diversas entidades explicando la situación. Si la entidad no accede a dar el préstamo, es conveniente pedir la negativa por escrito, ya que posteriormente puede ser de utilidad para motivar la renuncia.

Si ninguna entidad quiere concedernos un préstamo, siempre queda la posibilidad de conseguir que familiares o amigos nos avalen, algo que suele facilitar en gran medida la obtención del préstamo puesto que el banco cuenta de esta manera con una nueva garantía para que su dinero le sea devuelto.

Sin embargo, es muy importante que el avalista sepa muy bien a qué se compromete. Si el titular del préstamo no paga sus cuotas éstas serán exigidas al avalista. Como en un primer momento el aval no compromete a nada, ha habido personas que han avalado préstamos sin calcular los riesgos. Algunos de ellos han pasado serias dificultades al tener que hacer frente a importantes pagos.

En los últimos cinco años, el precio de la vivienda libre en Navarra ha caído un 25%

En Pamplona, la caída ha sido de 27,3% y en el último año el coste del precio por metro cuadrado útil se ha rebajado un 7,3%

El precio de la vivienda en Navarra ha bajado un 25,21% en los últimos cinco años, según el último informe de la empresa Tasaciones y Consultoría. Así, si a principios de 2007 el precio del metro cuadrado útil era de 2.951 euros, ahora se sitúa en 2.207 euros, lo que indica que el coste medio del metro cuadrado ha bajado 744 euros.

En Pamplona, el precio del metro cuadrado de la vivienda libre ha bajado de 3.768 euros el metro cuadrado a comienzos de 2007, a 2.740 euros, lo que supone un descenso del 27,3%. En Tudela, el descenso ha sido menor, del 13,45%, pasando de 2.275 a 1.969 euros.

La variación del último año indica que en Pamplona el coste de los pisos libres ha bajado un 7,3%, lo que la sitúa como la capital con mayor caída en

todo el Estado. En Tudela la rebaja ha sido de un 3%.

Por barrios

En cuanto a los precios de la vivienda en Pamplona según barrios, los Ensanches son las zonas más caras, con 3.406 euros por metro cuadrado útil. Tras él los barrios más costosos son -Mendabaldea -3.250 euros-, Iturrama -3.200- y San Juan -3.056-. El barrio más económico para comprar vivienda es la Milagrosa -2.324 euros por metro cuadrado útil-, seguido de Ezkaba-Chantrea -2.324-, Mendillorri -2.370-,

San Jorge-Buztintxuri -2.375-, Rochapea -2.432- y Casco Antiguo -2.638-.

Por localidades, Pamplona es la más cara con 2.740 euros por metro cuadrado. Tras ella, se sitúan Barañain y Etxabakoi-tz Norte, con un precio de 2.537; Zizur Mayor, con 2.420; Huarte, con 2.415 euros; y Ansoain, Berrioplano y Berriozar, con 2.320 euros. La lista la completan Burlada -2.295-; Villava -2.293-, Noain -2.168- euros; Estella -2.009-; Tudela -1.969-, Alsasua -1.876- y Tafalla y Olite -1.861-.

LA VIVIENDA PROTEGIDA, UN 14% MÁS

En cuanto a vivienda protegida, según datos del Gobierno de Navarra, el metro cuadrado útil de vivienda protegida de régimen general ha subido un 14% pasando de valer 1.416 euros en 2007 a 1.620 de coste para el año actual.

Gastar menos en el día a día

Algunos grupos sociales con especial necesidad como pensionistas o parados cuentan con tarifas especiales en algunos servicios básicos

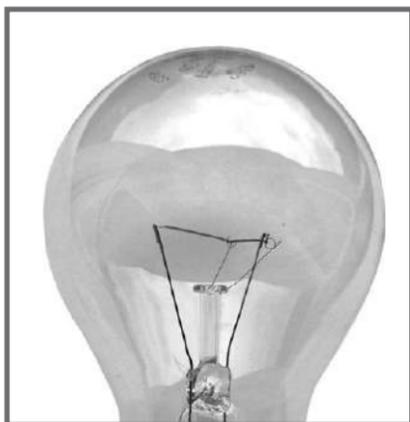
En esta época de especiales dificultades económicas, cada pequeño ahorro puede ser importante. En este sentido, las Administraciones han dado cobertura legal para que algunos grupos con especiales dificultades puedan contar con unas tarifas algo menos costosas de servicios como la luz, el agua, el teléfono o el transporte público, por ejemplo.

EN LA LUZ

Existe un bono social sobre la tarifa eléctrica para los consumidores con menos recursos, que supone la congelación de la tarifa eléctrica. A la espera de que se determine el límite de renta per cápita familiar hasta el que se establecerá la aplicación del bono, tienen derecho a él los consumidores que cumplan algunas de las siguientes condiciones:

- Tener una **potencia** contratada **inferior a 3 kw**.
- Personas de sesenta o más años de edad que acrediten ser **pensionistas** por jubilación, incapacidad permanente o viudedad y que perciban las **cuantías mínimas** vigentes.
- Las **familias numerosas**.
- Las familias que tengan a todos sus miembros en edad de trabajar en situación de **desempleo**.

En todos los casos, el beneficiario deberá estar acogido a la Tarifa de Último Recurso (TUR) y el contrato para el que se solicita el bono social debe ser el de su **vivienda habitual**. El bono social se disfruta por un periodo de dos años. Para volver



a beneficiarse de él deberá acreditarse de nuevo que se cumplen los requisitos.

Cuando el afectado deje de cumplir las condiciones que le permiten disfrutar del bono social deberá comunicarlo a la compañía. El incumplimiento de los requisitos para la aplicación del bono social dará lugar a la refacturación del suministro desde la fecha en que se produzca dicho incumplimiento en función de la tarifa de último recurso vigente aplicando un recargo del 10%.

EN EL TELÉFONO

Por su parte, el abono social telefónico es una facilidad que ofrece Telefónica, como entidad prestataria del servicio universal, a los jubilados o pensionistas que consiste en una **reducción del 70% de la cuota de alta de la línea telefónica y del 95% de la cuota mensual fija**, que no incluye la factura de las llamadas efectuadas. El coste de las llamadas es el mismo que para cualquier otra persona y no existe límite de consumo.



Como requisitos, hay que ser **jubilado o pensionista** -por incapacidad, viudedad, orfandad, etc.- y estar cobrando una pensión causada en el Régimen General u otros del Sistema de la Seguridad Social -no es necesario el requisito de edad mínima-.

Además, la renta familiar no debe superar los 8.946,14 euros -14 pagas de 639,01 euros- equivalente al 120% del IPREM.

Ambos requisitos se consideran cumplidos cuando concurren en la persona que figura como titular del contrato del teléfono o en su cónyuge, siempre que ambos convivan en el mismo domicilio.

La instalación de la línea tiene que coincidir con el empadronamiento del titular y que éste no disponga de otro teléfono que se beneficie de esta reducción.

BASURAS Y AGUA

También existen bonificaciones en los servicios de basura o de agua que ofrece la **Mancomunidad de la Comarca de Pamplona**.

Así, los **pensionistas** de la Seguridad Social o **beneficiarios de prestaciones** de dependencia o empleo cuyos ingresos individuales no superen el resultado de multiplicar por **1,25 el IPREM** o por 1,50 en caso de tener cónyuge pueden beneficiarse de una bonificación de hasta el **90% en la tarifa del agua o la tasa de residuos**.

Asimismo el patrimonio del solicitante no será superior a 24.000 euros excluido el valor de la vivienda habitual.



Para beneficiarse de estas ayudas hay que presentar la solicitud correspondiente, junto al certificado de la prestación recibida, la declaración de la renta o patrimonio y el certificado de empadronamiento.

TRANSPORTE PÚBLICO

En el transporte urbano de la Comarca de Pamplona, también hay unas tarifas más económicas para algunos grupos de población. Así, si cada trayecto con la tarjeta de transporte cuesta 0,61 euros al usuario ordinario, a las personas **mayores de 65 años** cuyos ingresos **no superen el IPREM por 1,13** o por 1,35 con cónyuge, les cuesta **0,16 euros**.

Por su parte, **los mayores de 65 años**, las personas con una **discapacidad** igual o superior al 65% y los **desempleados entre 52 y 65 años** con ingresos limitados tienen que pagar por cada trayecto **0,31 euros**. A los integrantes de **familias numerosas** el viaje les sale a 0,43.



Para obtener las tarjetas con perfil social hay que rellenar una solicitud, entregar una fotografía tamaño carnet en color, una fotocopia del documento de identidad y la documentación acreditativa según el perfil correspondiente.

Los accidentes de tráfico provocan el 40% de los nuevos discapacitados

Los accidentes de tráfico provocan el 40% de los nuevos casos de discapacidad, según un estudio de la Fundación del Instituto para la Victimología. En Navarra se registran 120 nuevos casos de discapacidad al año.

Los jóvenes son los más afectados: los accidentes de tráfico son la primera causa de lesión medular por traumatismo y son ellos las víctimas del 75% de los nuevos casos de paraplejía por traumatismo de tráfico.

El aeropuerto de Noáin pierde más de 200.000 viajeros desde 2007

El aeropuerto de Noáin ha perdido más de 200.000 viajeros respecto al año 2007. En los siete primeros meses del 2011 se registró un descenso del 16,6% respecto al año anterior.

En concreto, de enero a julio viajaron desde el aeropuerto navarro 145.647 pasajeros. Además, han descendido las operaciones de la terminal navarra, que ha contabilizado 6.030 de enero a julio, un 2,2% menos que en el mismo periodo de 2010.

Una sentencia indica que el plazo de desistimiento comienza a computar al día siguiente de recibir el producto

Según la sección cuarta de la Audiencia Provincial de Zaragoza, el plazo de siete días que tiene el consumidor para echar atrás un contrato celebrado fuera del establecimiento comercial, como los que se hacen en internet, comienza a computar el día siguiente a haber recibido el producto. El juzgado establece que si se computara el día de la entrega, como no se sabe en qué momento se realizó ésta, el beneficiario del plazo se podría ver prácticamente privado de uno de los días.

Condenan a cambiar una tele porque no se pueden ver los canales en alta definición

La asociada de Irache pagó más de seiscientos euros por un aparato que no permitía sintonizar los canales surgidos seis meses después

Una sentencia ha condenado a un establecimiento de electrodomésticos a sustituir -o, en caso de no ser posible, devolver el precio más los intereses- una televisión adquirida por una asociada de Irache ya que el aparato no permitía sintonizar los canales digitales que comenzaron a emitir seis meses después de la compra.

La consumidora adquirió en abril de 2009 un televisor TV LCD 40 SAMSUNG LEOA557 FULL HD, por el que pagó 678 euros, incluidos un descuento de cien euros por el Plan Renove Navarra 2009 y un bono de extensión de garantía.

Requería decodificador externo

En el mes de noviembre comenzaron las emisiones digitales en alta definición y la asociada comprobó sorprendida que no podía sintonizar los nuevos canales ya que el aparato requería la instalación de



un decodificador externo. Desde Irache se reclamó la sustitución del televisor por otro en el que pudiese ver los nuevos canales o, en su caso, la devolución del pago.

Asesorada por un técnico de la asociación, la afectada interpuso una demanda de juicio verbal ante el vendedor. El juez ha condenado a la empresa a "sustituir el televisor por otro

que disponga de un sintonizador de TDT integrado para que la demandante pueda visualizar y decodificar los canales digitales de alta definición" y, en caso de no poder efectuarse, a reintegrar los 678 euros más intereses a cambio de la devolución del televisor.

No conforme a contrato

El magistrado entiende que no es de recibo que sólo seis meses después de adquirir el televisor, éste no resultara apto para ver los nuevos canales digitales emitidos en alta definición. La sentencia dicta que el establecimiento debía haber advertido a la consumidora que no podría ver las emisiones digitales que comenzarían a los seis meses y considera que el aparato no es conforme al contrato pues la alta definición, según el juez, "no puede considerarse completa cuando los canales de este modo emitidos no se ven o solo se ven si el televisor se conecta a un decodificador externo".

Conviene limpiar las chimeneas al menos una vez al año

En diciembre se produjeron veinte incendios producidos por algún problema por descuidos o mal uso. Más de la mitad de los incendios que tienen lugar en las viviendas son producidos por descuidos o por uso inadecuado de chimeneas -en diciembre fueron sofocados en Navarra veinte siniestros por estos motivos, según datos de la Policía Foral-. Conviene recordar que las chimeneas precisan de una instalación adecuada, que está regulada por una normativa específica y que garantiza el aislamiento por el calor. Es conveniente que su localización no se encuentre cerca de vigas o elementos de madera que, con el calor de la combustión, puedan provocar un incendio que afecta a la vivienda.

Evitar la acumulación de calor

Además, es preciso limpiarlas por lo menos una vez al año, puesto que el hollín se adhiere a las paredes, especialmente en las juntas y codos de los conductos, de modo que el paso del aire se estrecha notablemente y provoca una acumulación de calor y exceso de humo.

SI ERES CLIENTE DE BANCA CÍVICA...

“IRACHE” NECESITA SU APOYO PARA PODER EDITAR MÁS PERIÓDICOS

Acuda a su sucursal o vote a través de: www.consumidoresirache.com por el Proyecto de Irache

CODIGO DE PROYECTO: 10.756

“La Voz de Irache”

TÚ ELIGES, TÚ DECIDES

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



POR UNA INFORMACIÓN VERAZ, LIBRE, INDEPENDIENTE,
CLARA Y EQUILIBRADA EN TEMAS CONSUMERISTAS

Irache denuncia la aplicación irregular de las cláusulas de permanencia por parte de algunas compañías telefónicas

La falta de información, cobros mayores que el valor del móvil subvencionado o la renovación automática del tiempo de permanencia, algunos de los conflictos habituales

Irache denuncia la aplicación irregular de cláusulas de permanencia por parte de algunas compañías telefónicas. Junto a la falta de información, se están aplicando penalizaciones superiores al valor del móvil ofrecido de manera gratuita o que no se corresponden a los meses que quedan para cumplir el plazo. Hay casos en los que se está renovando automáticamente esta cláusula sin comunicarlo al usuario y en otros se les está cobrando el importe a través de la cuenta bancaria sin una notificación anterior.

Alguna ventaja económica

Hay que recordar que, según la propia Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, la cláusula de permanencia tiene que ser pactada expresamente en el contrato, la compañía debe prestar un apoyo económico al usuario como, por

ejemplo, la subvención del terminal o la realización de ofertas especiales, y el importe a satisfacer ha de ser proporcional a este apoyo y a los meses que queden por cumplir del tiempo acordado.

Sin embargo, son continuos los casos de consumidores que acuden a Irache porque han tenido problemas con la aplicación de las cláusulas de permanencia con las compañías telefónicas.

Más dinero que la promoción vendida

En algunos casos, el dinero exigido por la empresa no se corresponde al precio del terminal financiado. Así, un asociado acudió a Irache porque le habían aplicado una indemnización de 150 euros cuando el móvil que le habían dado en la contratación no superaba los cincuenta euros de precio.

En ocasiones, el cliente acaba por pagar en ocasiones hasta cien euros más de lo que corresponde porque se aplica la totalidad de la promoción en lugar de lo correspondiente al tiempo que queda para cumplir la permanencia.

Otros conflictos vienen dados por las aplicaciones de la cláusula de permanencia a las ofertas tarifarias. Es muy discutible que los plazos de permanencia puedan justificarse por la mera aplicación de tarifas o descuentos.

Renovación automática

Estas cláusulas, que se están aplicando especialmente a las tarifas contratadas para navegar por internet a través del teléfono móvil, llevan consigo en ocasiones otros problemas. Algunos clientes de móviles con tarifa de internet han visto como el plazo de permanencia



Muchas cláusulas de permanencia se refieren a la oferta de un teléfono móvil.

se renueva automáticamente y vuelven a tener que cumplir nuevamente con el plazo estipulado. Aun peor es cuando algunos clientes tienen que descubrir el cobro de 100 ó 150 euros en su cuenta corriente en concepto de cláusula de penalización, sin haber sido previamente informados de ello.

La cláusula de permanencia tiene que responder a un apoyo económico prestado al cliente y tiene que ser pactada en el contrato

Llamadas intempestivas

Continuas quejas de los consumidores por el bombardeo de llamadas comerciales

Irache sigue recibiendo continuas quejas -unas cincuenta a la semana- por parte de personas que se muestran molestas por el bombardeo de llamadas comerciales telefónicas a su domicilio o su teléfono móvil.

Si el consumidor ha manifestado su voluntad de que no vuelvan a llamarle, estas llamadas quedan al margen de la legislación, ya que la Ley 29/2009 considera prácticas desleales "realizar propuestas no deseadas y reiteradas por teléfono, fax, correo electrónico u otros medios de comunicación a distancia".

Sistemas para oponerse

En este sentido, desde marzo de 2010 las empresas deben utilizar "sistemas que le permitan al consumidor dejar constancia de su oposición a seguir recibiendo propuestas comerciales". Por tanto, el primer paso a seguir es, en el momento de recibir una llamada co-

mercial, comunicar que no quiere recibir más llamadas de la empresa. Según la normativa, la compañía estará obligada a tener un sistema para que quede almacenada esta comunicación y esta empresa no vuelva a molestarle.

Ante la dudosa efectividad de este sistema, desde Irache se recomienda que se exprese esta solicitud por escrito y de forma fehaciente, es decir, mediante correo certificado, buro fax o telegrama. Además, según la legislación las llamadas comerciales no pueden realizarse desde un número oculto y éste debe ser "identificable".

Aquellos consumidores cuyo número de teléfono fijo consta en el listín telefónico, tiene la posibilidad de solicitar que no se use su número para fines comerciales o publicitarios. Si lo hace, aparecerá su número precedido por una letra U.

IRACHE CONSIDERA...

necesario que la Administración realice más inspecciones para comprobar que las empresas utilizan sistemas que ofrecen a los ciudadanos la posibilidad de no recibir más llamadas. Al mismo tiempo, se echa en falta una mayor severidad para sancionar a aquellas compañías que incumplen la normativa y llevan a cabo prácticas de acoso telefónico contra la voluntad del consumidor.



Decenas de quejas por conexiones fortuitas a internet a través del móvil

Se les facturan gastos de más de cincuenta euros mensuales sin haberse conectado a la red de forma voluntaria

Decenas de personas acuden a Irache porque sus compañías telefónicas les han facturado conexiones a internet desde sus terminales móviles que no han realizado, al menos voluntariamente, y que pueden suponer gastos mensuales de más de cincuenta euros.

Los últimos modelos de telefonía móvil permiten navegar por internet y, de hecho, la mayor parte de las compañías ofrecen, junto a los teléfonos, ofertas de tarifas planas mensuales para poder navegar sin limitación de tiempo a un precio fijo.

Los problemas suelen afectar a aquéllos que no tienen intención de usar el móvil para entrar en internet, al menos habitualmente. En muchos casos son personas mayores. Al llegar el primer recibo, algunos clientes comprueban que les han factu-

rado un buen número de conexiones que no habían realizado voluntariamente.

Pantallas táctiles

Las conexiones involuntarias suelen venir provocadas porque algunos modelos de móviles, especialmente los de pantalla táctil, están diseñados de tal manera que la conexión a internet se puede producir fácilmente de forma fortuita. Si no se bloquea el teléfono adecuadamente o no se pone especial cuidado al manipular el aparato, se puede apretar un botón del teclado o un icono de la pantalla que conecta el móvil a internet sin que el consumidor lo sepa y con el consiguiente gasto. Esta situación se puede repetir continuamente y acaba generando facturas abultadas que nos se corresponden con el uso que el consumidor ha hecho del teléfono.

Cinco años de problemas aéreos

Los conflictos de Spanair, los controladores, Air Comet o Air Madrid han perjudicado a cientos de pasajeros

No corren tiempos fáciles para los viajeros aéreos. Desde 2006, con el cierre de Air Madrid hasta el último cese de operaciones de Spanair, el 28 de enero pasado, pasando por la quiebra de Air Comet o la huelga de controladores aéreos, el sector ha sufrido importantes turbulencias. Más allá de las consecuencias laborales para muchos trabajadores, los consumi-

dores han sido los grandes perjudicados por estos problemas. Lo cierto es que, aunque el consumidor dé los pasos adecuados, el tiempo que tiene que esperar en muchos casos para conseguir que le devuelvan el dinero de su billete o le compensen por los daños causados es demasiado largo. A ello no ayuda una Ley Concursal que no da prioridad a los ciudadanos en la

lista de acreedores para cobrar el dinero que se les debe. Esto hace que en muchas ocasiones los consumidores no reciban el capital adeudado, solo una parte o tarden demasiado en cobrar.

Sería necesario buscar fórmulas para conseguir que el consumidor no se vea tan desprotegido ante los problemas de las compañías y el sector aéreo.

SPANAIR: A LA ESPERA DEL CONCURSO DE ACREEDORES

La decisión adoptada por Spanair de suspender sus operaciones el 28 de enero sorprendió a los consumidores. Algunos de ellos tenían previsto vuelos con salida desde Bilbao en apenas dos o tres días y tuvieron que recurrir con urgencia a otras compañías aéreas para poder realizar su viaje, pagando un nuevo billete. Otros consumidores sufrieron el cierre fuera de nuestras fronteras, como un consumidor que debía regresar de Copenhague a Barcelona.

Otros han tenido menos dificultades para contratar un vuelo, ya que su fecha de viaje estaba prevista para dentro de unos meses. Así, en Irache hemos recibido consumidores que tenían previsto volar a Canarias en septiembre y que no tuvieron problema en encontrar vuelos con otra compañía.

Desde Irache se aconsejó a todos los afectados que realizasen una reclamación a la compañía aérea exigiendo la devolución de los importes abonados además de una compensación económica en función de la distancia del vuelo. Si el billete se contrató a través de internet o por teléfono, y se pagó con tarjeta, también se sugirió reclamar a la entidad financiera la devolución del cargo efectuado.

Recientemente el titular del Juzgado de lo Mercantil número 10 de Barcelona ha declarado el concurso de acreedores voluntario de Spanair. Los consumidores tienen de plazo hasta el 15 de abril para comunicar al Juzgado las cantidades que se les adeudan.

HUELGA DE CONTROLADORES: IRACHE ACUDIRÁ A LA VÍA JUDICIAL

En diciembre de 2010, miles de pasajeros se vieron afectados por el cierre del espacio aéreo español durante los días 3 y 4 de diciembre. Muchos de ellos no pudieron iniciar su viaje. Otros pudieron viajar pero con días de retraso. También se dio la situación contraria: personas que finalizaban sus vacaciones, querían regresar a su domicilio y no pudieron hacerlo.

Irache se dirigió inicialmente a compañías aéreas y agencias de viaje, con el objetivo que los consumidores obtuviesen el reembolso de los billetes o vacaciones no disfrutadas. En la mayor parte de los casos los afectados obtuvieron el reembolso tras la intermediación.

Tras este primer paso inicial, se presentó una acción de responsabilidad patrimonial frente a AENA, en reclamación de los daños y perjuicios ocasionados a más de 60 personas. Actualmente, Irache está a la espera de una respuesta. En caso de que AENA conteste negativamente, esta Asociación recurrirá esta decisión en vía judicial.

El proceso que marca la legislación hace que, en muchos casos, las compensaciones tarden mucho en llegar o sean insuficientes



Muchos consumidores se han quedado en tierra en estos últimos cinco años.

AIR COMET: NAVIDADES SIN PODER VOLVER A CASA

El 22 de diciembre de 2009 el Ministerio de Fomento suspendió la licencia de vuelo a Air Comet, compañía que transportaba cada día unos 1.500 pasajeros entre España y Latinoamérica y fletaba unos doce vuelos diarios.

Entre los días 21 y 26 de diciembre, el Gobierno trasladó a 4.215 viajeros afectados por el cierre. Con todo, unas tres mil personas más, en gran parte inmigrantes que habían ido a pasar las fiestas de Navidad a sus países de origen, no pudieron volver y tuvieron que pasar semanas fue-

ra de su casa. Otros se vieron obligados a cancelar las vacaciones previstas, que en muchos casos habían supuesto un ahorro económico conseguido con mucho sacrificio, que ahora ha caído en saco roto.

La Asociación de Consumidores de Navarra Irache ha gestionado 35 casos de afectados. La mayor parte de las reclamaciones ya han sido cursadas y presentadas ante los organismos pertinentes, a la espera de que concluya el concurso de acreedores, que actualmente está en fase de ejecución.

AIR MADRID: COMIENZAN A COBRAR

Los clientes de Air Madrid han tenido que esperar cinco años, tras su cierre, para empezar a cobrar. Así lo ha publicado el Boletín Oficial del Estado que, en aprobación de la sentencia del 10 de enero, ha facilitado el número de teléfono 91 652 0019 o la página web www.concurso-airmadrid.com a fin de gestionar el sistema de citas para el pago a los acreedores.

Los pasajeros que compraron billetes para volar a partir del 15 de diciembre de 2006, fecha del cese de operaciones de la aerolínea, y que no fueron

realizados, recibirán el 100% de la cuantía. Quedan excluidos del cobro los pasajeros que volaron en aviones facilitados por Fomento, otros organismos o en transportes sustitutivos ofrecidos por Air Madrid.

La sentencia contempla el pago de las pérdidas sufridas por los pasajeros en el plazo de un año.

Los pagos se realizarán a través de pagaré o mediante transferencia bancaria, según solicite el acreedor.

El euro, diez años después

La diferencia entre la subida de los sueldos y de los precios hacen que el aniversario de la moneda europea tenga un sabor amargo

El 2002 fue el año del euro. La sociedad dio una bienvenida por todo lo alto a la nueva moneda europea, como símbolo de la unión con Europa y del crecimiento económico. Sin embargo, a diez años vista de aquel momento, la situación no es tan halagüeña.

Redondeo al alza

Desde el comienzo se dio un redondeo al alza de muchos productos que produjo una elevación de los precios. Así, un informe de la Unión Europea revelaba que el incremento en la hostelería ha sido más del 40% entre finales de 1998 y 2006. Este estudio señalaba que este comportamiento se había extendido igualmente a sectores de ocio, reparación y limpieza.

Junto a ello, también influyó la dificultad de la conversión de euros a pesetas por parte de los consumidores. Así, numerosos consumidores realizaban la equivalencia inconsciente de un euro con cien pesetas -166- o de veinte euros con dos mil -3.328-.

El salario medio en 2002 era 19.802 euros y éste llegó a los 22.511 euros en 2009, último dato disponible, lo que supone un aumento del 13,9%. Sin embargo, la mayor parte de los productos y servicios han experimentado en estos diez últimos años una subida superior.

El pan ha subido un 34%

Así, según datos del Instituto Nacional de Estadística, el precio del pan de noviembre de 2011 -último dato disponible- respecto al que tenía en enero de 2002 ha subido un 34%. Otros pro-



Desde la implantación de euro los precios han experimentado una importante subida.

ductos alimenticios básicos también han sufrido importantes subidas, como la mantequilla y margarina -48%, los huevos -38%-, el arroz -34%- o la leche -24%-.

Las frutas frescas valen un 45% más, la carne de vacuno 43%, las legumbres y hortalizas frescas un 37% y el café, cacao e infusiones cuesta hoy 43 puntos más que con la llegada del euro. Si nos

fijamos en productos como la cerveza -el 34%- o el tabaco -108%- el aumento también es considerable.

La electricidad, un 56%

También llama la atención el sector de la vivienda, donde el alquiler se ha elevado 41 puntos los servicios de conservación de la vivienda. Otros servicios domésticos fundamentales también se han encarecido considerablemente: la

electricidad, un 56%; el gas, un 54%, otros combustibles un 151% y los muebles de la casa, un 31%.

También se han elevado notablemente los carburantes para el vehículo -82%- y su mantenimiento y reparación -53%-. El transporte también ha experimentado subidas, tanto el aéreo -83%- como por carretera -47%- o ferroviario -44%-.

Desde la llegada del euro, el pan ha subido un 34%; los huevos, un 38%; la leche, un 24%; la fruta, un 45%; las legumbres y hortalizas, un 37%; y la carne de vacuno, un 43%

Entre el 2002 y el 2009, el salario ha subido un 13,9% mientras que, a día de hoy, la electricidad es un 56% más cara, los muebles, un 31% y los carburantes, un 82%

PAMPLONA, ENTRE LAS MÁS CARAS

En el informe del último trimestre del Observatorio de Precios del Comercio Minorista, Pamplona es la quinta ciudad con los precios más caros, una posición que mejora las conseguidas a lo largo del año, ya que la capital navarra ha sido la primera y la segunda más cara en los otros informes trimestrales del 2011. Los precios de la capital navarra se sitúan doce puntos por encima de la ciudad más económica, que en este último informe resulta Valencia.

Por sectores, en la alimentación envasada Pamplona ocupa igualmente la quinta posición en precios. De hecho, en este campo, la capital nava-

rra es la ciudad que experimenta un mayor descenso en los precios, con una bajada del 0,8% respecto al anterior estudio.

En cuanto a frutas y hortalizas, la capital navarra es la segunda ciudad más cara de las 56 analizadas, sólo por detrás de San Sebastián. Es estos alimentos, los precios de Pamplona superan en 29 puntos a la ciudad más barata, en este caso Talavera de la Reina.

Los precios del pescado en Pamplona son los sextos más elevados del estudio y en cuanto a la carne, es la cuarta ciudad más cara.

LA CALIDAD IMPORTA

El 67% de los ciudadanos cree que la calidad es el valor más importante a tener en cuenta a la hora de comprar un alimento u otro. Tras ella, y a una distancia considerable, el siguiente criterio que los consumidores valoran al elegir un producto es el precio, con un 14%, casi al mismo nivel de importancia que el origen del alimento, con un 13%. La marca es lo más relevante para el 5%, según los datos extraídos de una encuesta encargada por Irache.

Respecto al año anterior, ha subido seis puntos la importancia que se le da a la calidad del producto y, en menor medida, al origen del producto, que ha crecido cuatro puntos. Por su parte, ha caído ocho puntos el porcentaje de

las personas que dan al precio una importancia preponderante y dos puntos, los que consideran prioritaria la marca del alimento a comprar.

Al ser preguntados por la llegada de nuevos establecimientos, el 74% de la persona considera positivo que lleguen nuevos comercios de alimentación y otros productos a Navarra por un 23% que no lo consideran bueno.

Aunque en todos los grupos se considera positiva la llegada de nuevos establecimientos, en los jóvenes esta postura resulta casi unánime -91%-, en los consumidores de entre 30 y 65 años el porcentaje llega al 73% y en los mayores de 65 la proporción de los que la consideran buena suma un 63%.

El banco no puede cobrar por facilitar el certificado de saldo cero de la hipoteca, necesario para cancelarla en el registro

El cliente puede realizar esta gestión por sí mismo, lo que en ocasiones puede suponer un ahorro de cientos de euros

El banco no puede cobrar a los clientes por facilitar el certificado de saldo cero, documento necesario para cancelar la hipoteca en el Registro de la Propiedad una vez que ésta ha sido pagada. Son varios los ciudadanos que han acudido a las oficinas de esta Asociación porque el banco quiere cobrarles por la emisión de este documento. Realizar esta gestión por uno mismo, en lugar de hacerlo a través de un banco o de una gestoría, puede suponer un ahorro de más de doscientos euros.



Según el Banco de España, no cabe incluir como servicio sujeto a una comisión la emisión de un certificado de deuda cero

Cancelar en el registro la hipoteca es útil a la hora de vender el piso o utilizarlo como aval.

Vender la casa o utilizarla como aval

Aunque acabemos de amortizar el préstamo hipotecario, el inmueble sigue constando como hipotecado en el registro de la propiedad, hasta que cancelemos esta inscripción. Si no se realiza esta cancelación y queremos vender la casa, cualquier posible comprador que acuda al Registro verá que el piso está hipotecado.

Igualmente es necesario cancelar la hipoteca si se quiere utilizar la vivienda para avalar cualquier otro préstamo bancario. Ninguna entidad aceptará como garantía una vivienda por la que, supuestamente, se debe dinero.

Los bancos y gestorías ofrecen la gestión

Los bancos y gestorías suelen ofrecer este servicio. Sin embargo, si el consumidor lo hace por sí mismo puede ahorrar dinero. El Banco de España señala, en su Memoria correspondiente al año 2010, que "los clientes pueden llevar a cabo por sí mismos los trámites necesarios para la cancelación registral de su hipoteca".

Para ello, el primer paso es solicitar en la entidad con la que se suscribió la hipoteca un certificado de deuda de saldo cero, que demuestra que el préstamo ya ha sido pagado en su totalidad.

Según la Memoria, no cabe incluir como servicios sujetos a una comisión "la entrega al cliente de la documentación justificativa de la extinción de la obligación contractual frente a la entidad (el mero otorgamiento de la carta notarial de pago o la emisión de un certificado de deuda cero) o el simple desplazamiento del apoderado de la entidad a la notaría".

Hay que pasar por el Notario, Hacienda y el Registro

Tras entregar el certificado al notario, habrá que acudir nuevamente a recoger la escritura de cancelación, tras la firma de la cancelación

por parte de un representante de la entidad financiera.

Posteriormente, hay que pasar por Hacienda para solicitar la liquidación del impuesto de Actos Jurídicos Documentados -si bien actualmente la cancelación está exenta de este pago-.

Como excepción, el consumidor puede ahorrarse los gastos de la notaría y solicitar la cancelación de la hipoteca por caducidad cuando la hipoteca está pagada y han transcurrido 20 años completos desde el fin del plazo de pago fijado en la escritura.

Confusión por las preferentes

Irache ha recibido en los últimos meses más de doscientas consultas por un producto de difícil liquidez

Irache ha recibido en los últimos meses más de doscientas consultas por parte de personas que habían invertido dinero en participaciones preferentes de entidades bancarias.

Las participaciones preferentes son productos complejos y de riesgo elevado, que tienen un carácter perpetuo y cuya rentabilidad no está garantizada.

Con independencia de su carácter perpetuo, la entidad emisora suele reservarse el derecho a amortizarlas a partir de los cinco años, previa autorización del Banco de España.

Así, el cliente tiene muy complicado recuperar a su voluntad el dinero invertido -lo que sí cobran periódicamente es los intereses pactados- y para ello tiene que esperar a que se cumplan las condiciones para que el banco quiera hacer la liquidación.

Además, hay que tener en cuenta que muchas preferentes incluyen una cláusula que, en caso de que no haya beneficios distribuibles, el cliente dejaría de cobrar los intereses. Por otro lado, estos productos no están cubiertos por el Fondo de Garantía.

Canjes por acciones

Estos últimos meses muchos ciudadanos han sido informados de la intención de los bancos de cambiar estas participaciones preferentes por acciones, bonos convertibles en acciones o deuda subordinada. Es entonces cuando muchos clientes descubren los problemas para liquidar el dinero invertido en las participaciones preferentes.

Esta práctica de algunas entidades viene determinada por un cambio en el criterio de la Autoridad Bancaria Europea, por el que las participaciones

preferentes dejan de contar como capital de máxima calidad. Por ello, los bancos quieren cambiarlas por acciones o deuda subordinada.

Irache está estudiando cada caso para determinar si la entidad ha incurrido en una falta de información, tanto en la suscripción de participaciones preferentes como en el canje de éstas por otros productos. Asimismo, se está valorando si se ha cumplido con la normativa en la contratación de estos productos, la conveniencia o no del canje para el usuario, y las vías de reclamación.

Desproporcionada subida de algunas comisiones bancarias en el último año

Tener una cuenta corriente en una entidad cuesta un 22% más que hace un año y el coste de una tarjeta de débito ha subido un 17%

Irache ha denunciado la desproporcionada subida que han experimentado algunas comisiones bancarias en el último año. Según los datos del Banco de España, el coste semestral por tener una cuenta corriente ha subido cinco euros -de 22,36 a 27,34- en el último año lo que supone un encarecimiento del 22% y la cuota anual por tener una tarjeta de crédito ha subido un 17% -de 17,30 a 20,25 euros-.

Muchos consumidores han acudido a esta Asociación sorprendidos ya que no eran conscientes de los altos porcentajes que se llevaba el banco por tener una cuenta corriente, una tarjeta de crédito o un préstamo personal.

El 66% protesta ante la entidad

Otras comisiones que han subido ha sido la de las tarjetas. Sacar efectivo de un cajero de la propia red con una tarjeta de débito ha subido un 25% y la cuota anual de mantenimiento de una tarjeta de crédito ha subido un 9%, pasando de 34,39 a 37,71. Hay que tener en cuenta que estas comisiones son las máximas aplicadas por las entidades, según la información que éstas envían al Banco de España.

Una encuesta encargada por Irache, muestra que un 59% de la población cree que las comisiones de las entidades financieras han subido en exceso mientras que sólo un 19% creen que estas comisiones han subido "lo normal". El 66% de los consumidores que no están de acuerdo con la comisión aplicada protestan ante la entidad y sólo el 8% se cambia de banco por las comisiones elevadas.



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

	2007	2011	2012
Excelente	7%	10%	14%
Muy buena	14%	16%	23%
Buena	45%	50%	36%
Regular	10%	9%	10%
Mala	4%	4%	3%
No tengo opinión	20%	12%	14%

El 85% de la población navarra que opina tiene una valoración positiva de las Asociaciones de Consumidores

¿Deben ser más tenidas en cuenta por la Administración?

	2007	2012
SÍ	96%	95%
NO	3%	5%

¿Deben ser libres e independientes?

	2007	2012
SÍ	93%	94%
NO	5%	5%

Encuesta Cíes marzo 2012

Por otro lado es unánime la respuesta de que sus opiniones deben ser tenidas más en cuenta por la Administración y que deben ser libres e independientes de los poderes políticos y económicos.

Gracias por su confianza.





EL HIJO GASTA 750 EUROS 'JUGANDO' CON EL USB

Un matrimonio adquirió un USB para conectarse a internet. Tras usarlo durante unos meses, vieron que era un gasto innecesario ya que disponían de acceso a la red en sus puestos de trabajo y consideraban que tener internet en casa era un gasto superfluo y prescindible. Por ello, dieron de baja el contrato pero en el comercio no les exigieron la entrega del 'pincho', que se quedó el hijo para jugar.

A los quince días se fueron de vacaciones a Túnez. El marido llevó consigo un ordenador portátil porque iba a necesitar hacer alguna gestión de trabajo durante esos días. En ocasiones, el hijo jugaba en el ordenador. Al tiempo de volver de vacaciones, les llegó una factura de la compañía telefónica de ochocientos euros, buena parte correspondiente a conexiones a internet desde el extranjero, realizadas desde el USB supuestamente insertado. Acudieron a Irache, desde donde se consiguió la devolución de 750 euros correspondientes a las conexiones en Túnez y se dio de baja definitivamente el USB.



LA LAVADORA SE ESTROPEA TRES VECES EN CINCO MESES

Un asociado de Irache compró en abril una lavadora para su casa, ya que la anterior tenía más de veinte años y no funcionaba bien. Transcurrido menos de un mes, un día que había dejado puesta la colada para ir a hacer unos recados, al volver a casa vio que el agua se había salido de la lavadora e incluso había llegado a producir una humedad en el piso de abajo. Llamaron al servicio técnico, que arregló el electrodoméstico y el seguro de hogar del consumidor tuvo que hacerse cargo del arreglo de la humedad del vecino.

En los tres meses siguientes se produjeron dos averías más, una por un fallo en la bomba y otra por la válvula de entrada de agua. Cuando el asociado acudió a Irache, se reclamó la sustitución del producto por otro de iguales características pero en perfectas condiciones, ya que se entendía que el hecho de sufrir tres desperfectos en menos de cinco meses mostraba que el electrodoméstico vendido era defectuoso. Finalmente la empresa accedió a sustituir la lavadora por una nueva del mismo modelo, cuyo precio era de 520 euros.

"Tenía como quemaduras de cigarro pero me dijeron que era una reacción alérgica"

Tras una sesión de depilación láser, sufrió lesiones en las piernas por las que tuvo que anular varios proyectos en su trabajo de modelo



La afectada sufrió quemaduras como consecuencia de la depilación. Finalmente, la afectada recibió casi seis mil euros como suma de la devolución del tratamiento y de los daños económicos que éste produjo

Rocío lleva más de veinte años trabajando como modelo. El pasado año decidió hacerse la depilación láser para lo que acudió a un centro de fotodepilación. En la primera sesión, de axilas, todo fue bien.

Un jueves acudió a hacerse la sesión de piernas. Al llegar a casa observó que aparecían en la piel "como quemaduras de cigarro". Como iba a más, el sábado acudió al centro donde les explicó lo sucedido. "Dijeron que se debía a una reacción alérgica y, lejos de mostrarse amables por el daño que me habían producido, se mostraban ofendidas", recuerda. Le dijeron que se diese una crema con corticoides pero ella prefirió acudir a urgencias médicas, donde le dijeron que, efectivamente, sufría quemaduras.

Con este diagnóstico, volvió al centro depilatorio. Pero las responsables, en lugar de fiarse del informe médico, llamaron por teléfono a un supuesto profesional, que telefónicamente y sin ver a la afectada, dijo que era una alergia. "Yo les dije que cuando hacía un trabajo mal, lo menos que podía hacer era devolver el dinero". Sin embargo, lo único que le ofertaron fue pagarle una consulta con un dermatólogo, que nuevamente corroboró que se trataban de quemaduras.

Perdió un catálogo internacional y dos sesiones fotográficas

Como consecuencia de las lesiones, que perduraron varios meses, Rocío tuvo que renunciar a protagonizar un catálogo de moda internacional y dos sesiones fotográficas. "Me tocó en los proyectos para la temporada de verano. Son trabajos que, además de no cobrarlos, ya no pude incluir en mi currículum". Sin embargo, y tras el informe del especialista, desde el centro sólo ofrecieron devolver el precio del tratamiento.

Rocío acudió a Irache, desde donde se efectuó una reclamación en la que, a la devolución del tratamiento se añadía los perjuicios económicos que sufrió la afectada a consecuencia de la sesión depilatoria. Finalmente, se compensó a Rocío con casi seis mil euros. "Estoy contenta porque pensaba que iba a perder todo el dinero. Al menos, la pérdida ha sido mucho menor", comenta.

Reconoce que, además de la pérdida económica, lo que más le dolió fue el trato. "Yo fui al principio de buenas maneras pero me hicieron sentir como que la culpa fuese mía. Pero bueno, ya ha pasado. Eso sí, por el momento he vuelto a la depilación normal", concluye con humor.

RESBALA CON UN PAÑUELO CAÍDO EN UNA TIENDA DE ROPA

Una asociada se encontraba mirando prendas de vestir en una tienda de moda, cuando resbaló con un pañuelo del comercio que estaba caído en el suelo y se produjo un fuerte golpe. Ante los intensos dolores acudió a urgencias, desde donde se le diagnosticaron fuertes contusiones así como una contractura cervical y se le recetaron analgésicos.

Como consecuencia del accidente, la afectada tuvo que acudir durante varias semanas a rehabilitación hasta recuperarse de las lesiones sufridas. Acudió a Irache, desde donde se reclamó una indemnización proporcional a los daños sufridos por la afectada, ya que la caída se había producido dentro del establecimiento y causado por la presencia en el suelo de un artículo de la propia tienda, por lo que ésta era la responsable del accidente. Desde la aseguradora del comercio se aceptó la reclamación efectuada por la Asociación y se indemnizó a la consumidora con 2.500 euros.



UN 'BENEFICIARIO' QUE PAGA LA TARJETA DE OTRA PERSONA

Una persona llevaba siendo cliente de una entidad bancaria desde hace más de veinte años. Repasando sus cuentas, vio que le habían cobrado en los últimos cuatro años una comisión anual de 25 euros por mantenimiento de una tarjeta de crédito que nunca había tenido ni solicitado.

El afectado acudió a Irache, desde donde se pusieron en contacto con la entidad bancaria, que contestó que el afectado constaba como beneficiario de una tarjeta de otro titular.

Desde la Asociación se contestó que, además de que el asociado desconocía la existencia de la tarjeta y tampoco conocía al supuesto titular, era una práctica irregular que se le hubiese cobrado por un producto que él no había solicitado en ningún momento. Por otro lado, lejos de ser beneficiario, al afectado se le estaba repercutiendo el gasto de mantenimiento de la citada tarjeta. Tras la segunda comunicación, la entidad bancaria atribuyó el cobro a un error informático y devolvió al asociado los cien euros correspondientes.

El coche usado gana terreno

Aumentan las quejas por problemas en coches de segunda mano, debido al aumento de las ventas

Unas cuentas más apretadas obligan a buscar alternativas al consumidor. Así se está comprobando en el mercado de automovilístico. Las ventas de coches de segunda mano han subido un 6,4% en el último año hasta alcanzar los 26.120 vehículos, según la Asociación Nacional de Vendedores de Vehículos a Motor (GANVAM). Por su parte, hubo 8.000 compras de vehículos nuevos. La mayor parte de las operaciones de venta se realizan entre particulares -83%-. Además, los vehículos de más de diez años aumentaron sus ventas en 2011 un 11,8% y alcanzaron una cuota del 44% sobre las ventas de vehículos de segunda mano. Sin embargo, el consumidor debe saber que los traspasos de coches usados conllevan unos derechos y obligaciones diferentes a los que están presentes al comprar un coche nuevo. De hecho, ha crecido notablemente el número de personas que en los últimos meses han acudido a Irache por problemas con el vehículo adquirido.



Si se ha comprado a un establecimiento, hay un año para reclamar los vicios ocultos y si es entre particulares, seis meses

La crisis ha hecho que muchos consumidores busquen un ahorro al comprar el coche y opten por uno de segunda mano.

GARANTÍAS EN ESTABLECIMIENTO

Hay que tener en cuenta que no es igual comprar el coche de segunda mano a un particular que a un establecimiento de compra. Si la venta se ha realizado en un establecimiento profesional, el vehículo tiene una garantía mínima de un año y durante los seis primeros meses se presupone que el fallo proviene desde la entrega del vehículo. A partir del sexto mes, será el consumidor el que tenga que demostrar que no provocó él mismo el desperfecto.

IRACHE RECOMIENDA...

Lo más prudente es que el comprador recurra a un perito para que revise el coche y compruebe si tiene alguna avería antes de comprarlo. En ocasiones, al realizar una revisión se ha detectado que se había trucado el cuentakilómetros para hacer ver que el vehículo estaba menos usado.

Es necesario que comprador y vendedor firmen un contrato de compraventa, con los datos de vendedor y comprador, el precio, su antigüedad, los kilómetros recorridos y toda la documentación del vehículo... Además, conviene asegurarse de que el vehículo está libre de cargas. El vendedor tendrá que encargarse de notificar a Tráfico que se ha vendido el vehículo y el comprador tendrá que renovar el permiso de circulación y pagar el Impuesto de Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados.

GARANTÍA ENTRE PARTICULARES

Si, por el contrario, la compra se ha efectuado entre particulares y el comprador advierte la existencia de una avería o vicios ocultos en el vehículo, dispone de un plazo de seis meses para reclamar y solicitar el desistimiento del contrato o una rebaja proporcional en el precio del vehículo vendido.

¿CUÁNDO SE PRODUJO LA AVERÍA?

No es sencillo demostrar la existencia de un vicio oculto, puesto que debe ser un desperfecto que ya existía en el momento de la transacción y que no estuviera a la vista del comprador. Por ello, cuanto más tiempo pasa tras la compra más difícil es para el consumidor hacer valer sus derechos. Si el vendedor no cede, se deberá echar mano de un perito independiente que determine de dónde viene el daño. En Irache ha habido reparaciones de más de mil euros que, el establecimiento se negaba a pagar.

SIN CONTRATO

En otras ocasiones, el consumidor no dispone ni siquiera de contrato. El vendedor se trataba de una persona de cierta confianza -en alguna ocasión, incluso de la propia familia-. Sin embargo, ahora que ha aparecido el problema, no se quiere hacer cargo y el comprador no cuenta con un contrato que demuestre la transacción, lo que hace muy difícil cualquier reclamación.

Expedientan a Vodafone, Telefónica y Orange por fijar los precios de acceso a las operadoras móviles

Este acuerdo dificultaría la competencia de las compañías que no cuentan con red propia

La Comisión Nacional de la Competencia (CNC) ha abierto un expediente sancionador a las operadoras Vodafone, Telefónica Móviles y Orange por "abuso de posición de dominio" al establecer presuntamente unos precios de acceso que estrechan los márgenes de los operadores móviles virtuales.

La CNC ha incoado el expediente a las citadas compañías por "posibles prácticas restrictivas de la competencia". "Se desprenden indicios racionales de que los operadores señalados habrían incurrido en un abuso de su posición de dominio individual o colectiva en distintos mercados del sector de la telefonía móvil, mediante una conducta consistente en el estrechamiento de márgenes de los operadores móviles virtuales", indica la Comisión.

Precios de llamadas de móviles

En concreto, ese estrechamiento se habría producido a la hora de establecer

los precios de los servicios mayoristas de originación y terminación de llamadas de ámbito nacional en sus redes de telefonía móvil y los precios de los servicios

minoristas de llamadas móviles, especialmente en el segmento empresarial. La originación y terminación de llamadas son servicios de interconexión que Vodafone,

Orange y Telefónica prestan, como operadores 'anfitriones', a los operadores móviles virtuales, que no cuentan con red propia y necesitan 'alquilarla' a las compañías que sí disponen de ella.

TAMBIÉN CON LOS MENSAJES

La Comisión Nacional de la Competencia abrió otro expediente sancionador a Vodafone, Orange y Telefónica, en este caso, por la aplicación de precios excesivos en los servicios de mensajes cortos a los operadores virtuales. Según la CMT, había "indicios" de que estas compañías habían aplicado precios excesivos en el envío de mensajes cortos SMS o MMS.

Mediante estos servicios se entregan al operador virtual móvil los mensajes cortos generados por los terminales de sus clientes en la red de acceso del operador anfitrión. El servicio mayorista de terminación de mensajes cortos es un servicio de interconexión ofrecido por cada uno de los operadores móviles que permite la terminación de mensajes cortos dirigidos hacia sus clientes y originados en las redes de otros operadores.

En estos momentos, se está a la espera de un resultado de esta investigación, para lo que hay un periodo de 18 meses.

La apertura de este expediente sancionador se ha producido tras la denuncia presentada por British Telecommunications Plc y BT España. La CNC aclara que la incoación del expediente no prejuzga el resultado final de la investigación, cuya instrucción y resolución habrán de producirse en un plazo máximo de 18 meses.

Obligación de alquilar la red

En 2006, desde Bruselas se autorizó a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones a obligar a los operadores existentes a alquilar sus redes a los operadores virtuales -no poseen red propia y para funcionar tienen que alquilarla a otra-

Revisiones de gas innecesarias

Algunas empresas están cobrando más de ochenta euros por realizar trabajos que no hacen falta en las casas de los consumidores

Llaman a la puerta y unos técnicos hablan de que vienen a hacer la revisión del gas o del butano. El consumidor piensa que es la revisión que le suelen realizar periódicamente. Posteriormente le dan a firmar lo que él piensa que es la factura. Al mirarlo despacio, ve que hay algo que no cuadra y cuando se asesora o logra entender lo firmado, se da cuenta de que ha pagado más de ochenta euros por una revisión que no era necesaria y, además, ha firmado un contrato de mantenimiento por cinco años, cuando ya le prestaba ese mismo servicio otra empresa. En algunos casos, la factura total ha llegado a superar los seiscientos euros.

Son ya decenas las reclamaciones de este tipo que se han recibido en los últimos meses en Irache. Los asociados viven en la capital navarra y en otras localidades no muy grandes de la zona media y la Comarca de Pamplona.

Realizan cambios innecesarios en la instalación

Según los ciudadanos afectados -muchos de ellos de edad avanzada-, em-

pleados de esta compañía acudieron a sus domicilios y les convencieron de la necesidad de llevar a cabo trabajos de mantenimiento de su instalación de gas -en su mayoría gas butano- tales como cambios de reguladores o tubos de conducción que no eran necesarios. En algún caso, se ha dado la circunstancia de que les han cobrado por realizar revisiones de butano cuando el consumidor utilizaba gas natural o le han facturado la revisión de gas natural cuando la vivienda funcionaba con gasoil, por ejemplo.

Contratan un servicio de mantenimiento que ya les realizaba otra empresa

Junto a los trabajos, los consumidores han acabado firmando un contrato de mantenimiento de cinco años. Muchos de ellos se han dado cuenta posteriormente de que han firmado un servicio por un coste superior a ochenta euros que ya tenían contratado con otra empresa instaladora. Por todo ello, las personas afectadas sienten que han sido engañadas.

IRACHE ACONSEJA...

ser muy precavidos ante estas visitas a domicilio y no aceptar ningún trabajo ni firmar ningún contrato hasta no estar totalmente seguros de su conveniencia.



La crisis ha hecho que muchos consumidores busquen un ahorro al comprar el coche y opten por uno de segunda mano.

Los afectados acaban firmando contratos de mantenimiento por cinco años cuando ya contaban con el mismo servicio por parte de otra empresa

En algún caso, la factura total ha llegado a superar los seiscientos euros

Zenbait telefonia konpainiak bezeroei gehiegi kobratzen dio iraunkortasun klausulagatik

Zenbait telefonia konpainiek bezeroei gehiegi kobratzen dio iraunkortasun klausula oker ezartzean. Informazio ezaren gain, dohainik eskainitako telefonoaren balioa baino gehiago edo epea betetzeko gelditzen diren hilabeteekin bat etortzen ez diren penalizazioak ezartzen ari dira. Zenbait kasuetan klausula hau automatikoki berritzen da bezeroari ezer jakinarazi gabe eta beste batzuetan aurretik berrieman gabe banku kontuaren bidez zenbatekoa kobratzen zaio.

Gogoratu beharra dago, Telekomunikazioen Merkatuaren Batzordea beraren arabera, iraunkortasun klausula kontratuan espresuki itundu behar dela, konpainiak erabiltzaileari babes ekonomikoa eman behar diola (adibidez terminalarentzeat diru laguntzak emanez edo eskaintza bereziak eginez) eta kitatu behar den zenbatekoa babes honekiko eta hitzartutako epeari gelditzen zaion hilabeteekiko proportzionala izan behar duela.

Hori hala izan arren, zenbait kasuetan enpresak eskatzen duen dirua ez dator finantziatutako terminalaren prezioarekin bat. Horrela, erkide batek Iratxera jo zuen 150 eurotako kalte-ordainketa ezarri zitzaioneko, kontratazioan eman zioten telefono mugikorraren prezioa 50 euro baino gehiagokoa ez bazen ere.

Batzuetan, bezeroak dagokion baino 100 euro gehiago ordaintzen du promozioaren osotasuna ezarri delako, iraunkortasuna betetzeko gelditzen den denborekin bat datorrenaren orde. Beste gatazka batzuk salneurri eskaintzetan ezartzen den iraunkortasun klausulagatik sortzen dira. Iraunkortasun epeak salneurri edo beherapenak ezartzeagatik berez justifika daitezke eztabaidagarria da.

Iratxek auzitegitara joko du etxebizitza-sustatzaile batek Iratxeko hirurogeitamar erkideei gainbalioa ordainarazi dielako

Iratxe auzitegitara jotzeko aukera aztertzen ari da etxebizitza erosi zioten etxebizitza-sustatzaileak gainbalioa ordainarazi dien hirurogeitamar erkide defendatzeko.

Elkarteak gogorarazten du etxebizitza-sustatzailea dela etxebizitza baten salerosketan gainbalioa ordaindu behar duena. Hala izan ere, zenbait eraikuntza-enpresek etxe bat erosi duen kontsumitzailearengan ezartzen du zerga hau ordaintzearen erantzukizuna.

Gainbalioa hiri-lurraren balioaren igoerarengan dagoen zerga adierazteko termino arrunta da, etxe baten eskualdatzea ematen denean lurraren balio ekonomikoan karga ezartzen duen zerga. Salerosketan, zerga honen erantzukizuna saltzailearena da Nafarroako Foru Ogasunaren Legearen arabera.

Kontsumitzaile eta Erabiltzaileen Babeserako Lege Orokorren eraberritutako testuak "subjektu pasiboa enpresaria den zergen ordainketa kontsumitzaileari agintzen dion xedapena" gehiegizko klausula bezala ezartzen du "batez ere etxebizitza salerosketan".

Dena dela, ohizkoa da udaletxeak erosleari gainbalioaren ordainketa eskatzea. Honek nahasketa haundia sortzen du, baina egia da jarduera zuzena dela eta legeak aukera hau jasotzen duela. Nolanahi ere, eroslea gainbalioa ordaintzera derrigorputa badago, ordaindutako kapitala etxebizitza-sustatzaileak gero itzul diezaion eskubidea dauka.

**Caminamos...
con la alegría de la mayoría, celos de algunos, envidia de pocos**
Oficinas propias y OMICS de Ayuntamientos encomendados 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 41 04 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.

ANSOÁIN (OMIC).

Horario para el consumidor:
Martes: 9,30 a 13,30 h.
Atendida por Licenciado en
Derecho.

BERRIOZAR (OMIC).

Kaleberri, 12.
Tel.: 948 30 11 04
Horario para el consumidor:
Lunes y jueves de 9,30 a 13,30 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.

TAFALLA (OMIC).

Plaza de Navarra, 5
Tel.: 948 70 18 11
Horario para el consumidor:
Martes y Viernes : 9,30 a 13,30 h.
Atendida por Licenciado en
Derecho.

OFICINAS MUNICIPALES (OMICS).

ALLO, ALSASUA, ANDOSILLA, AOIZ, ARBIZU, ARGUEDAS, ARRÓNIZ, AZAGRA, AYEGUI, BARÁSAIN, BAZTAN, BERBINZANA, BERRIOPLANO, BERRIOZAR, BERTIZARANA, BUÑUEL, BURLADA, CABANILLAS, CADREITA, CAPARROSO, CÁRCAR, CARCASTILLO, CÁSEDA, CASCANTE, CASTEJÓN, CENDEA DE GALAR, CENDEA DE OLZA, CINTRUÉNIGO, CORELLA, ETXARRI ARANATZ, EZCABARTE, FALCES, FITERO, FUNES, FUSTIÑANA, IRURTZUN, LAKUNTZA, LARRAGA, LEITZA, LEKUNBERRI, LERÍN, LODOSA, LOS ARCOS, MANCOMUNIDAD DE BORTZIRIAK, MANCOMUNIDAD DE MALERREKA, MARCILLA, MÉLIDA, MENDAVIA, MENDIGORRÍA, MILAGRO, MIRANDA DE ARGA, MURCHANTE, MURILLO EL CUENDE, MURILLO EL FRUTO, NOÁIN (VALLE DE ELORZ), OBANOS, OLAZAGUTÍA, ORKOIEN, PERALTA, PITILLAS, RIBAFORADA, SAN ADRIÁN, SANTACARA, SARTAGUDA, SESMA, TAFALLA, UTERGA, VALLE DE ARAKIL/ARAQUIL, VALLE DE EGÚÉS, 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, 13,00 h.
Onda Cero Estella. Jueves, 13,30 h.
Peralta Radio Navarra - COPE. Colaboración.
Leitza. Karrape Irratia. Miércoles 1º y 3º de cada mes.
Euskadi Irratia. 1º y 3º Lunes.
Euskal Herria Irratia. Colaboración.
Baztan. Xorroxin Irratia, Jueves, 2º y 4º de cada mes.
Ribaforada. TV local. Una vez al mes.

Beleixe Irratia (Alsasua). Colaboración.
Esan Erran Irratia (Ultzama).
Irati Irratia (Aezkoa). Colaboración.
Xaloe Telebista. Cada 15 días.
Onda Vasca, Lunes, 11,30 h.
Aralar Irratia. Colaboración.
Onda Cero Tudela. Miércoles, 12,30 h.
Ser Tudela, Martes, 12,00 h.

Popular TV, Viernes, 22 h. Cada dos semanas.
Ttipi Ttap a Aldizkaria. Colaboración.
Peralta Televisión. Colaboración.
Mendixut Aldizkaria. Colaboración.
Guaixe Aldizkaria. Colaboración.
Ttipi Ttap a Telebista. Colaboración.
Punto Radio Tudela, Miércoles, 12,00 h.
Ser Tafalla. Lunes, 12,45 h.
Onda Ribera. Miércoles, 12,30 h.



Si quiere una organización más libre, independiente y eficaz

Asóciese a la Organización de Consumidores de Navarra "IRACHE"

Independiente de los poderes políticos y económicos.

Cuota por socio: Ingreso por familia 67,50 euros y por años sucesivos, 31,50 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 _____

Dep. Legal: Na 171 - 1982

PATROCINAN



**Gobierno
de Navarra**

un proyecto
elegido por
clientes de **can**