

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 122

ASAMBLEA EXTRAORDINARIA DE SOCIOS

Próximo martes 18 de diciembre a las 19 horas en el Hotel Tres Reyes
Porque desde el Gobierno de Navarra se pretende eliminar las asociaciones de consumidores (*editorial y página 3*).



Irache abre oficina en Tafalla

Desde el pasado 1 de junio los socios de Irache cuentan con una nueva oficina en Tafalla, en el centro comercial Recoletas. En ella, un asesor jurídico de la Asociación atiende sus consultas y reclamaciones todos los viernes de 9:30 a 13:30 horas. La apertura de este nuevo despacho se produce después de que el Ayuntamiento decidiera suprimir el servicio público de Oficina Municipal de Atención al Consumidor que gestionaba Irache. Ante esta situación, la Asociación decidió crear una nueva oficina para poder atender a los ciudadanos de la zona de Tafalla.



SI TE OFRECEN CAMBIAR LA HIPOTECA

Con la futura desaparición de varios índices bancarios, hay que estar atento ante posibles ofertas de modificación de la hipoteca

4

PAGAR POR ALGO QUE NO LLEGA

Algunos consumidores han sido estafados en internet al pagar por un producto que nunca han recibido

6

ME CORTAN EL TELÉFONO

Algunas compañías interrumpen con demasiada facilidad la línea telefónica del cliente, en ocasiones de forma irregular

10

IRACHE LLEVA A LOS TRIBUNALES A UNA PROMOTORA QUE HIZO PAGAR LA PLUSVALÍA A LOS CONSUMIDORES

Irache ha acudido a los tribunales para defender a más de cuarenta asociados a los que la promotora Inmovest ha hecho pagar la plusvalía en la compra de sus viviendas.

Cuando les llegó una carta del Ayuntamiento sobre el pago de la plusvalía, vecinos de varias promociones de pisos en la Comarca de Pamplona -varios en régimen de protección oficial-, comprobaron que la promotora había incluido en las escrituras de la vivienda una cláusula que hacía recaer sobre ellos el pago del impuesto. Esto suponía para los afectados pagos de entre 300 y 1.200 euros, en su mayor parte.

Ante las dudas que les generaba esta situación, acudieron a Irache, desde donde se les informó de que esta cláusula es abusiva, puesto que el Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana debe caer sobre el vendedor. Desde la Asociación se intentó mediar con la promotora para buscar una solución pero ésta no dio ninguna respuesta.

Ante esta actitud, Irache ha llevado a Inmovest a juicio para reclamar que la promotora cumpla la ley y devuelva el importe correspondiente a la plusvalía que han tenido que pagar los consumidores de forma injusta.

UNO DE CADA TRES NAVARROS RECLAMA

El 30% de los navarros realizó alguna reclamación durante el 2011

11

Editorial

Manuel Arizcun Biurrun,
Presidente de Irache



El apoyo de los socios y de la sociedad

Irache, asociación de consumidores de Navarra sin ánimo de lucro, declarada de utilidad pública y nacida hace ya 33 años cuenta con el apoyo de más de 42.000 familias asociadas, y de toda la sociedad navarra. Lo dicen las encuestas, nosotros lo ponemos por escrito. Contar en los tiempos que corren con el apoyo de la sociedad sin duda es el gran tesoro de Irache. No merece la pena poner nombre a todos esos grupos, sectores, gremios tan desprestigiados y de los cuales desgraciadamente ya nadie espera nada, también lo dicen las encuestas; sinceramente es una pena. Cada uno en su labor y donde le toca debería de trabajar por el bien común y por la sociedad. Así las cosas irían de otra manera.

Volviendo a lo nuestro, Irache es ejemplo a nivel nacional en socios, en autofinanciación, en reclamaciones resueltas, en oficinas. El apoyo de los socios es la base: socios que creen en Irache, que pagan su cuota anual incluso aunque no hagan uso de los servicios, y que se sienten orgullosos de pertenecer a esta organización. Su apoyo se ha manifestado cada vez que ha resultado necesario, desde la pequeña derrama de junio que fue aprobada y abonada por unanimidad a las veces que se ha pedido su colaboración en actos o charlas. Una vez más toca estar con Irache, apoyar y colaborar acudiendo a la próxima Asamblea Extraordinaria del 18 de diciembre, porque unidos tenemos más fuerza, porque si no nos apoyamos nosotros no nos apoya nadie.

10 razones para apoyar a Irache desde el Gobierno de Navarra

1. Por la amplia labor de defensa de los consumidores que realiza Irache para todos los ciudadanos navarros:

- A través de los medios de comunicación (más de 600 programas anuales de radio, televisión, prensa)
- A través de guías, publicaciones, estudios, periódicos y charlas sobre consumo.
- A través de su participación en más de 15 organismos consultivos en Navarra (Consejo Económico y Social, Transportes, Salud, Consumo, Comercio...) en representación de los consumidores, defendiendo sus derechos e intereses.
- A través de las oficinas municipales de información al consumidor que gestiona.

2. Porque Irache recibe y atiende más de 43.000 reclamaciones y consultas de forma anual.

3. Porque se trata de una organización de consumidores sin ánimo de lucro, declarada de utilidad pública y dedicada a los demás.

4. Porque los ciudadanos dan una buenísima valoración a las asociaciones de consumidores de Navarra según la última encuesta CIES, con un 40 frente a un 2 que obtiene el Servicio de Consumo de Consumo del Gobierno de Navarra.

5. Porque los consumidores tienen más fuerza si están agrupados y organizados.

6. Porque Irache responde sólo ante los consumidores, y no obedece a consignas políticas o de cualquier otro tipo.

7. Porque lo establece la Constitución a través del artículo 51 que obliga a las administraciones a fomentar las asociaciones de consumidores y a escucharlas en los temas que puedan afectar a los mismos y las leyes del consumidor.

8. Porque las cantidades que recibe Irache son mínimas e insuficientes para sostener la labor social que realiza para todos los navarros, y en todo caso son mínimas en relación con las que reciben otras organizaciones de trabajadores o empresariales.

9. Porque el Servicio de Consumo dispone de un presupuesto para el año 2012 de 1.000.000 de euros, y a Irache este año, que es el referente en Navarra en materia de consumidores y usuarios, únicamente se le ha otorgado una subvención de 21.000 euros todavía pendiente de cobro.

10. Porque apoyar a las asociaciones de consumidores y darles fuerza es sinónimo de democracia.

¿El problema? La Administración, la política del Gobierno de Navarra en consumo. ¿Recortes? Mucho más que recortes. Desde Irache entenderíamos que la cuantía de la subvención se viera reducida en pequeño porcentaje. Lógico, hay menos dinero. Pero lo que no entendemos es la política de persecución a esta asociación de consumidores, que se trate de eliminar oficinas públicas y gestionadas por Irache con un coste mínimo y enorme afluencia, que se compita con el dinero de todos para ofrecer unos servicios mucho peores, que las subvenciones se repartan con absoluta arbitrariedad y en contra de Irache, que se nos obligue a cumplir requisitos que no exigen las leyes... Y lo más grave: que nadie ponga soluciones.

Ya es hora de que la Administración se dedique a solucionar conflictos y no a provocarlos, que busque colaboración y no el enfrentamiento, que se apoye en quienes trabajan por los demás. Solamente entre todos podemos resolver esta crisis.

Socio/a, acude a la Asamblea. Irache te necesita.

Opinión

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



Suelos

Con frecuencia la elección del parquet se convierte en una pesadilla, incluso en motivo de divorcio...Y no debería ser así. ¿No les parece? O ¿sí?

Vamos a analizarlo. Es aconsejable que la elección de parquet responda principalmente a una cuestión: ¿Qué grado de resistencia o dureza va a requerir su uso? ¿Uso privado o uso público?

Una tienda o comercio está sometida a un desgaste muy superior al que sufre una vivienda: tanto por impacto (tacones) como por abrasión (rozamiento) Obviamente responder con el mismo tipo de suelo no parece tener sentido, sin embargo es frecuente no tener en cuenta esta premisa y caer en la tentación de guiarse principalmente por la estética.

El parquet natural se gana la simpatía de la mayoría de nosotros...principalmente porque es NATURAL (a este paso dentro de poco habrá variedad "orgánica"), pero también por su DURABILIDAD, que viene garantizada por su espesor, el cual resiste varios lijados que le devuelven su aspecto inicial.

El suelo laminado o flotante es frecuentemente denostado...en parte porque no es natural (en muchos casos, su estética se trata de una farsa con apariencia de madera, podríamos considerarlo un "transgénico") pero hay que tener en cuenta que tan sólo por su dureza está justificada su elección para todos los usos. Y si bien no es posible recuperar su aspecto inicial con sucesivos lijados, generalmente cabe la sustitución de piezas machihembradas por otras con aspecto similar, si no igual.

Además de lo descrito, hay otros factores que conviene tener en cuenta, otras propiedades y exigencias, algunas de ellas están reguladas por el Código Técnico de la Edificación. Considerarlas nos permite tener un criterio más amplio a la hora de determinar nuestra elección.

- Seguridad frente al riesgo de caídas
- Solución constructiva para un cambio de nivel.
- Resbaladidad de los suelos:
- Reacción frente al fuego.
- Transmisión de ruido.
- Aislamiento acústico a ruido aéreo.

Espero que les sea de utilidad.

SE ELIMINAN LAS AYUDAS A LAS ENTIDADES LOCALES

Desde hace más de veinte años, y para potenciar la defensa de los consumidores y usuarios, se han venido creando en muchos ayuntamientos oficinas municipales de atención al consumidor. Estas oficinas contaban con una subvención que sufragaba parte de su coste. De esta manera, se había logrado crear una extensa red de oficinas -74 en Navarra- que servían para atender a los propios vecinos en sus localidades unos días determinados. Irache gestiona 72 de ellas. El pasado año se recibieron en estas oficinas más de 20.000 reclamaciones y consultas.

Este año, a pesar de existir en los Presupuestos Generales de Navarra una partida de 81.365 euros para subvencionar este tipo de oficinas, el Servicio de Consumo, haciendo caso omiso, prefirió dedicar este dinero a incrementar su propia burocracia.

En definitiva, no se fomenta un modelo eficaz y eficiente creado a lo largo de los últimos veinte años, sino que se trata de suplantarlos por un modelo menos eficaz y menos útil para el consumidor, ya que la Administración no puede defender a los consumidores, sino únicamente actuar desde una posición de neutralidad ante las reclamaciones.

NO SE FOMENTA EL ASOCIACIONISMO

El artículo 51 de la Constitución señala que "los poderes públicos fomentarán las organizaciones de consumidores y oirán a éstas en las cuestiones que puedan afectar a aquéllos". Evidentemente, una forma de fomentar el asociacionismo es subvencionar a las asociaciones de consumidores.

Este año el Servicio de Consumo decidió reducir las ayudas a las tres asociaciones de consumidores en un 60 % pasando de 208.000 a 84.000 euros. Como consecuencia de esta reducción, la subvención que recibía Irache ha sido reducida en un 84%. Si el pasado año 2011 Irache recibió 128.000 euros, este año se le han concedido 21.000 euros. De este importe, todavía no se nos ha ingresado nada.

A esta decisión se unía otra si cabe más incomprensible, que es la dejar sin adjudicar a ninguna asociación 24.000 euros de los 84.000 de subvención previstos para estudios, mediación, arbitraje y programas en los medios de comunicación sobre consumo. La única asociación que se presentó a esta ayuda fue Irache. La decisión no está motivada y desde nuestro punto de vista es arbitraria y manifiestamente errónea. Mientras tanto, a una asociación de ámbito local de una pequeña localidad de 2.000 habitantes se le ha asignado una subvención de 26.000 euros, es decir 5.000 euros más que a Irache, que trabaja para toda Navarra.

Es necesario reseñar que otras organizaciones de tipo social o asociativo como las de comerciantes, o los sindicatos, mantienen sus subvenciones, aunque en algunos casos se hayan visto ligeramente recortadas.

SE OBLIGA A IRACHE A REALIZAR Y A PAGAR AUDITORÍAS

Además de este recorte drástico de la subvención, a Irache se le imponen cargas que las propias leyes no obligan.

A esta Asociación se le obliga a realizar una auditoría de las cuentas del año 2011 para poder cobrar la pequeña subvención otorgada para el año 2012. Esta asociación no tiene ningún problema en auditar sus cuentas -de hecho, al estar declarada como de Utilidad Pública, estas cuentas son revisadas por un auditor tanto del Departamento de Economía, como del Ministerio del Interior- pero cabe recordar de nuevo al Gobierno de Navarra que las auditorías tienen un elevado coste económico, que Irache tendrá que satisfacer, y que no existe ninguna norma de rango legal que nos obligue a esta nueva auditoría. Sería un gasto añadido a pagar del dinero procedente de las cuotas de nuestros asociados para revisar unas cuentas que ya son revisadas por entidades públicas.

Irache ha recurrido la resolución de subvenciones por entender que se ha actuado con arbitrariedad.

PERO... ¿QUÉ OPINAN LOS CONSUMIDORES?

Un aspecto fundamental que debería haber tomado en cuenta la Administración a la hora de reorganizar o reestructurar la política en consumo debía haber sido la opinión de los ciudadanos. Al fin y al cabo los administradores son elegidos por la ciudadanía para que actúen a su servicio. Lamentablemente, para adoptar esta nueva política no se ha tenido en cuenta a los consumidores para nada.

Según nuestra última encuesta, realizada por Cíes en marzo de este año, los consumidores valoran con un 40 la función de defensa que realizan las asociaciones de consumidores de Navarra en beneficio de los mismos mientras que la Administración obtiene en materia de consumo un 2. No es necesario realizar más comentarios.

EXCMA. SRA. DÑA. YOLANDA BARCINA ANGULO
PRESIDENTA
GOBIERNO DE NAVARRA
AVDA. CARLOS III, 2
31002 PAMPLONA

PAMPLONA, 15 de noviembre de 2012

Estimada Presidenta:

El pasado 16 de octubre nos reuníamos con el hoy Consejero de Política Social para tratar el tema de subvenciones y el de una auditoría ilegal a la que se nos obligaba para cobrar la misma. Se nos decía que el tema se iba a mirar con sumo cariño y esmero. Finalmente nada, el Director del Servicio de Consumo en nombre del Consejero nos remite una carta en la que todo queda en agua de borrajas (le adjuntamos copia).

Obviamente Irache no puede admitir un recorte en las subvenciones en un 84%, el que le obligue a una auditoría ilegal para su cobro o la política de persecución que se lleva a cabo desde hace meses.

Tal y como conoce y nos ha señalado en repetidas ocasiones "Irache aporta al común mucho más de lo que recibe del mismo". Solicitamos su apoyo para terminar con este absurdo conflicto. Si fuese necesario una entrevista gustosamente acudiríamos. Necesitaríamos una contestación para la próxima semana para poder dirigirnos a todos nuestros asociados y simpatizantes navarros.

Cordialmente,

Manuel Arizcun Biurrun
Presidente de "Irache"

Carta remitida a la Presidenta del Gobierno
Dña. Yolanda Barcina el pasado 15 de noviembre
solicitando su intervención.

Irache advierte a los consumidores sobre las previsibles ofertas de cambio en las hipotecas

Algunos ciudadanos ya han recibido propuestas del banco ante la futura desaparición de algunos índices de referencia

Irache recomienda a los ciudadanos que sean especialmente precavidos antes de aceptar cualquier oferta de cambio de hipoteca que puedan presentar los bancos con el pretexto de la desaparición de algunos índices de referencia.

Ya se han recibido varias consultas en las últimas semanas por parte de personas a las que su entidad ha propuesto una modificación en el préstamo hipotecario porque, según le han dicho, su índice de referencia va a desaparecer.

Un año de plazo

Sin embargo, los consumidores deben saber que aún quedan seis meses para que el IRPH bancos, el IRPH cajas o CECA dejen de ser válidos para calcular la cuota hipotecaria.

Hasta entonces, es conveniente ser muy prudentes antes de aceptar cualquier oferta de cambio en la hipoteca y poder valorar si las condiciones serán beneficiosas para el usuario.



Los consumidores con los índices afectados deben comprobar si en sus hipotecas consta un tipo sustitutivo.

Entre las propuestas recibidas ha estado la de cambiar el IRPH bancos o cajas por el IRPH entidades. De aceptar esta oferta, las numerosas hipotecas que tienen como índice sustitutivo el Euribor -que será el que, previsiblemente y a falta de una circular del Banco de España, se les aplicará dentro de un año si no se realiza ninguna modificación- pasarían a contar con un índice con valores más altos: en el mes de octubre, el IRPH entidades estaba al 3,347 y el Euribor, al 0,65.

Aparece un nuevo índice oficial, el IRS

Por otro lado, en pocos meses las entidades podrán ofrecer en sus préstamos un nuevo índice, el IRS a cinco años, que, si bien puede ofrecer mayor estabilidad en el interés, hasta ahora ha venido marcando valores superiores a los del Euribor. En los últimos tres años, el IRS se ha situado entre el 2% y el 3% mientras que el Euribor ha estado la mayor parte del tiempo por debajo del 2%, con mínimos del 0,65%.

Por ello, es conveniente que el consumidor revise sus escrituras para comprender en qué modo afectará a su préstamo la desaparición de los nuevos índices -cuando se publique la circular que informe sobre el régimen de transición- y, en función de ello, pueda valorar con rigor las ofertas de novación realizadas por el banco.

Aun queda un año para que el IRPH bancos, el IRPH cajas y CECA dejen de ser índices aptos para calcular la cuota hipotecaria

Baja el Euribor, ¿baja la hipoteca?

Algunos consumidores han descubierto, al revisar su hipoteca, que cuentan con una cláusula suelo que desconocían

Dado que la mayor parte de las hipotecas están referenciadas al Euribor, la bajada de este índice -que lleva cayendo desde octubre- debería suponer un descenso también en la cuota hipotecaria. En caso de no ser así, conviene asesorarse, repasar detenidamente las condiciones contractuales y comprobar que no existe ninguna cláusula limitadora, como la del suelo hipotecario, ni se trata de un error o un incumplimiento de la entidad financiera.

La cuota no corresponde

Irache recibió el año pasado 250 consultas por parte de personas que consideraban que la cuota mensual de su préstamo no era la que ellos

creían que correspondía a las condiciones pactadas.

En buena parte de estos casos se comprobó que los consumidores habían firmado un préstamo con suelo hipotecario. De esta forma, la hipoteca no podía bajar de un interés mínimo -suele estar entre el 2% y el 4%- aunque el cálculo con el Euribor más el diferencial pactado fuese más bajo.

Esta Asociación hizo una labor de mediación con las entidades financieras y en la mayor parte de los casos se llegó a un acuerdo para suprimir el suelo o, en su defecto, compensar al consumidor por esta cláusula. Sin

embargo, en aquéllos en los que el banco no se mostró abierto a la negociación, se optó por ofrecer llevarlos a la vía judicial.

Bonificaciones no aplicadas

En otros casos consultados, se detectaron incorrecciones en el cálculo. Fundamentalmente, la entidad no había aplicado las bonificaciones determinadas en el préstamo por productos añadidos, como domiciliar la nómina o contratar un seguro de vida, por ejemplo.

Así, bancos que habían ofrecido rebajas en el diferencial por contratar estos u otros productos, no han aplicado estas rebajas al hacer la revisión.

La cláusula suelo marca un interés mínimo a pagar aunque el tipo más el diferencial pactado dé un resultado menor



El suelo hipotecario puede hacer que el consumidor no se beneficie de la caída del Euribor.



UNA COLONIA QUE HUELE A OTRA

Una asociada estaba navegando por internet en un portal de productos de cosmética y perfumería, cuando vio una oferta de dos colonias de su marca favorita por 130 euros. En el momento, solicitó la compra rellenando el formulario facilitado a tal efecto. Días después llegaron las colonias a su casa y cuando se estaba preparando para salir de casa y la abrió, comprobó que el olor no era el propio del perfume adquirido sino de otra colonia que, por cierto, era notablemente más barata.

La mujer escribió un par de correos electrónicos a la dirección facilitada por la página web del portal en los que explicaba el problema. Sin embargo, no obtuvo respuesta. A la semana, acudió a Irache, desde donde se efectuó una reclamación adjuntando el envío de los emails por parte de la socia. El portal respondió que lamentaba las molestias causadas, que se había tratado de un error en el proceso de elaboración y devolvió los 130 euros que la consumidora había pagado.



NO LES CONFIRMAN LA RESERVA Y EL PAQUETE TURÍSTICO CADUCA

Una pareja recibió de regalo una caja bono que valía por una estancia durante una semana en un hotel-balneario. Antes de ir, la pareja debía llamar a un intermediario para que hiciese la reserva correspondiente. Así lo hicieron y, aunque en la conversación todo quedó claro, no recibieron la confirmación de la reserva, necesaria para poder acudir al establecimiento.

A la espera de la confirmación, el paquete turístico caducó y tuvieron que pagar veinte euros para poder renovarlo unos meses más. Ante la falta de respuesta, acudieron a Irache. Un asesor jurídico realizó una reclamación y finalmente la empresa efectuó la reserva en la fecha deseada por la pareja y devolvió cuarenta euros en concepto de la renovación que tuvieron que efectuar y las molestias causadas.



“La silla se había atascado y golpeaba una y otra vez contra la pared”

A Mikel Bidaurre le pagaron los 1.321 euros que costó reparar la silla de ruedas que se quedó atascada en la cinta de equipajes de Barajas



La silla de ruedas que usa Mikel sufrió desperfectos en las empuñaduras, una rueda, la horquilla y diversas rayadas.

Mikel Bidaurre pasó junto a su madre unos días de vacaciones en Dusseldorf en verano del pasado año. A la vuelta, en Barajas, cuando todos los pasajeros habían cogido sus maletas y sólo quedaban ellos a la espera de que les devolviesen la silla de ruedas y el handbike, vieron que en la cinta mecánica había un problema: “En la salida de la compuerta, la silla se había atascado y golpeaba una y otra vez con la pared. Cuando me di cuenta, le dimos al botón para detener la cinta. Pero cuando la pudimos coger, ya tenía varios daños: las empuñaduras dobladas, la rueda doblada, la horquilla torcida”.

Inmediatamente, acudieron al puesto de la compañía aérea y expusieron el problema. Tras no tener noticias de la compañía, acudieron a Irache. Mikel facilitó un presupuesto de la reparación que había necesitado su silla de ruedas y finalmente le reingresaron los 1.321 euros que costaba el trabajo de reparación.

Problema de gestión

Si bien Mikel se ve satisfecho por haber recuperado el dinero de la reparación, piensa que este dinero no compensa todas las molestias causadas. “Al final sales el último del avión, pierdes tiempo al tener que poner la reclamación, tienes que hacer gestiones y estas cosas nadie te las paga. Solo me han compensado estrictamente por el daño material sufrido”, comenta Mikel.

El afectado se muestra resignado porque, a su juicio, los problemas vienen provocados por una falta de actitud y funcionamiento, como ha comprobado ya en diversos ámbitos. “Es un problema de gestión. En otros países, incluso en aeropuertos secundarios, están mejor preparados. Son molestias y problemas que se podrían evitar si hicieran las cosas bien. Lamentablemente, estoy convencido de que el día de mañana me va a volver a pasar algo parecido pero yo no me voy a callar, aunque sean cien o diez euros, ésa no es la cuestión”, concluye.

CORTA LA LUZ PERO LE COBRAN 350 EUROS DE ELECTRICIDAD

Una persona residente en Navarra se disponía a viajar a su país de procedencia, donde tiene costumbre pasar seis meses cada año. Por ello, cortó la luz de su casa. Cuando volvió, medio año después, vio que le habían cobrado 350 euros por el servicio eléctrico durante este tiempo. Se puso en contacto con la compañía, que días después le dijo que habían comprobado que el contador funcionaba de forma correcta y que seguramente había olvidado cortar el servicio cuando partió.

Al año siguiente, volvió a viajar a su país pero antes cortó la luz y anotó en ese momento la lectura del contador. Al volver, meses después, vio que en esta ocasión le habían cobrado 260 euros. Comprobó el contador y vio que, efectivamente, no había subido el consumo. Acudió a Irache, desde donde se hizo una reclamación y la compañía eléctrica le reintegró los 610 euros que le había cobrado de forma irregular en los dos últimos años.



ARMARIO CON LOS LADOS CAMBIADOS

Una asociada de Irache acudió a una tienda de mobiliario para la casa y encargó un armario por el que pagó 2.300 euros. A la semana, tal y como habían acordado, acudieron a su vivienda a montar el mueble. Cuando la consumidora volvió a la noche del trabajo, vio que habían puesto los cajones en el lado del perchero y el perchero donde debían ir los cajones. Cuando llamó al establecimiento, le dijeron que el montaje había sido correcto.

La afectada acudió a Irache, desde donde se efectuó una reclamación al establecimiento que, en un primer momento, insistió en que el montaje estaba bien. Sin embargo, la compradora encontró un plano sellado en el comercio cuando lo compró y, al adjuntarlo en una nueva reclamación, desde el establecimiento procedieron a desmontar el armario y montarlo nuevamente tal y como constaba en el documento.



Sin compra y sin dinero

Crecen los casos de ciudadanos que, tras pagar una compra por internet, no reciben el producto ni pueden dar con el vendedor

La red ofrece oportunidades de compra casi ilimitadas, sin embargo también entraña algunos riesgos. Últimamente han aumentado los casos de personas que han sido estafadas al hacer compras a través de internet.

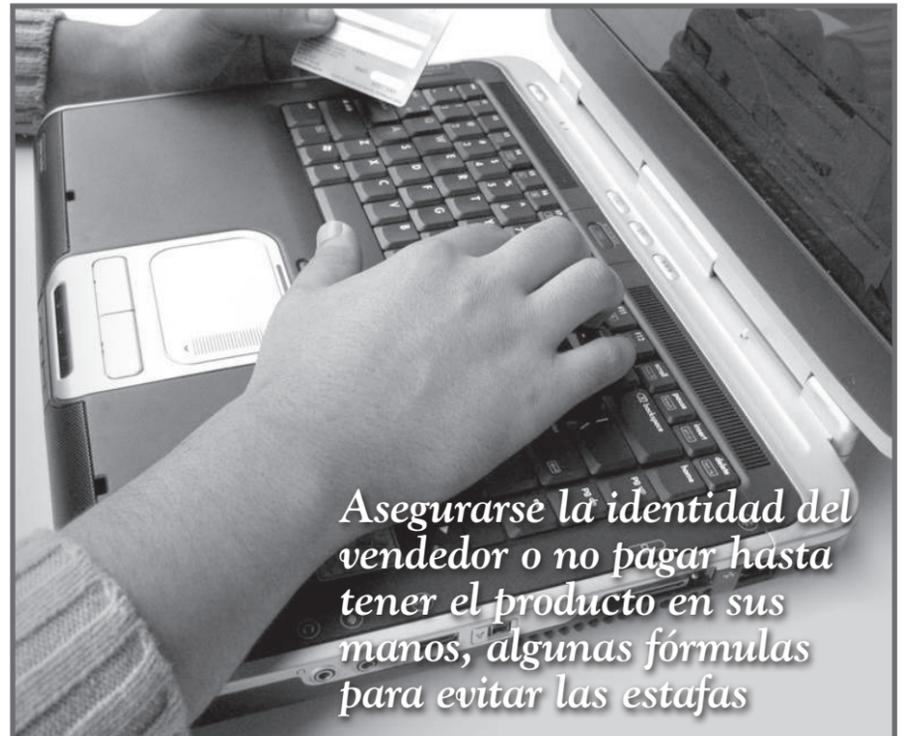
En algunos casos, el consumidor cree que la compra es segura por el mero hecho de haber contactado con el vendedor en un portal de compraventa que le resulta conocido. Otras veces se trata direc-

Los consumidores han llegado a pagar más de dos mil euros por productos que nunca han llegado a su casa

tamente de empresas ficticias o de particulares que tratan de defraudar a los ciudadanos a través de la red.

Portales que no se hacen responsables

Numerosas páginas web que sirven de soporte para la compraventa entre particulares no se hacen responsables de que se cumplan las condiciones pactadas en la transacción. De hecho, en las condiciones generales de algunos de estos portales consta la aceptación del usuario de que la web "no tiene ningún tipo de responsabilidad sobre los daños ocasionados por las relaciones contactadas a través del portal". Incluso se reconoce que la página web "no garantiza la veracidad y exactitud, exhaustividad o autenticidad de los datos proporcionados por los usuarios". En cualquier caso, los tipos de estafas son variados.



Asegurarse la identidad del vendedor o no pagar hasta tener el producto en sus manos, algunas fórmulas para evitar las estafas

Hay portales de compraventa en internet que no se responsabilizan ante posibles fraudes.

ALGUNAS PAUTAS

Desde Irache se advierte a los consumidores que, antes de realizar una compra por internet, es conveniente comprobar la fiabilidad del vendedor, sea éste una empresa o un particular. Para ello, conviene asegurarse de que los datos que identifican al vendedor son verdaderos.

En cualquier caso, siempre será más seguro buscar fórmulas por las que el consumidor sólo pague una vez que haya recibido el producto o pueda echar atrás el pago si el artículo adquirido no llega en la fecha y condiciones pactadas.

Una vez que el consumidor ha sido víctima de la estafa conviene poner lo antes posible la denuncia correspondiente ante la policía. Para ello, será de gran ayuda haber conservado las condiciones de la compraventa y todos los documentos o comunicaciones que se hayan realizado.

Paga 600 euros por una bici que nunca llega.

Una persona vio en un portal un anuncio de venta de una bicicleta por seiscientos euros. Como la oferta se encontraba en una página web cuyo nombre le resultaba familiar y el aspecto del sitio le resultaba fiable, el consumidor creyó que era una compra segura y tras varios correos acordó que se le enviaría la bicicleta a través de una empresa de transportes a cambio de una transferencia de seiscientos euros. Meses después de haber pagado, la bicicleta no ha llegado al domicilio y el afectado no ha conseguido contactar ni con el vendedor ni con la supuesta empresa de transportes.

1.200 euros por un apartamento que ya lo había alquilado otra empresa

Un grupo de amigos transfirió 1.271 euros a una cuenta para reservar un apartamento en Amsterdam a través de un portal de alojamientos. Cuando se disponían a ingresar otros 1.000 euros de depósito de garantía descubrieron que la dirección había desaparecido de la lista de buscadores y que el apartamento que habían reservado había sido alquilado por otra empresa en las mismas fechas y en exclusividad. Además, descubrieron en varios foros numerosas quejas acerca del portal. Desde ese momento, los amigos han tratado de contactar con la página web para recuperar su dinero sin éxito.

2.300 euros en muebles de casa

En otros casos, el consumidor ha perdido el dinero y no ha obtenido el producto pese a contar con la factura correspondiente. Así, un asociado entró en una página web de muebles y compró un frigorífico, un microondas, un horno y una lavadora para amueblar su nueva casa, por lo que pagó 2.351 euros. Unos días después, un correo electrónico de la empresa, con sede física fuera de Navarra, comunicó al comprador que no podían cumplir el contrato. El afectado facilitó un número de cuenta y solicitó la devolución del dinero. Varios meses después, y tras varios requerimientos, no se ha producido la devolución.

Los que más compran, los jóvenes; lo que más se compra, billetes de transporte

Según una encuesta de Irache, casi cuatro de cada diez personas -39%- compraron por internet en el último año, un porcentaje muy similar al del año anterior. Entre los usuarios de internet, son más de la mitad -52%- los que adquirieron algo en la red. Por su parte, los que consideran internet como un medio seguro representan un 48% de los encuestados.

Por tramos de edad, son los más jóvenes los que más han comprado -el 76% lo ha hecho-, a notable distancia de otras edades

-56%, de 30 a 45 años; 39%, de 46 a 65 años; y 26%, los mayores de 65 años-.

Un 40% de los consumidores confía mucho o bastante en internet como medio de compra, un 25% confía poco y un 35%, nada. Por edades, son

los más jóvenes a los que este medio les ofrece mayor confianza -61% confían mucho o bastante-, una opinión que baja conforme sube la edad del consumidor: así, el 42% de los de entre 30 a 45 años confían muchos y bastante; el 27% de 46 a 65 años; y el 21% por parte de los mayores de 65 años.

Más de la mitad de las compras por internet corresponden a billetes de transporte -51%-.

Tras ello, los siguientes productos más comprados en la red son elementos de material informático o electrónico -27%- y en tercer lugar se sitúan los libros -15%-. Tras ellos, se encuentran el material deportivo, los discos, las colonias y los productos de belleza y la alimentación.



El 71% de los ciudadanos cree que deberían impulsarse los vuelos en Noáin, según una encuesta de Irache

Desde 2007, se han perdido 261.591 viajeros anuales, un descenso más acentuado que el sufrido en el conjunto de los aeropuertos del Estado

El 71% de los ciudadanos cree que el aeropuerto de Noáin debería impulsar más vuelos y traer compañías de bajo coste a Navarra, según pone de manifiesto una encuesta encargada por Irache. Desde el 2007 se ha producido un descenso de 261.591 viajeros al año, de tal manera que en el 2011 lo usaron 238.380 personas frente al casi medio millón de cuatro años atrás.

Acondicionado para aviones de mayor tamaño

El aeropuerto navarro, tras las últimas reformas que supusieron un coste aproximado de 50 millones, cuenta con unas instalaciones renovadas con las condiciones necesarias para acoger aviones de mayor tamaño, que son los que utilizan generalmente las compa-

ñías de bajo coste y que, antes de las obras, no podían despegar o aterrizar en Noáin.

Hay que tener en cuenta que, si bien en el conjunto de los aeropuertos españoles se ha sufrido una caída en el número de pasajeros, ésta ha sido mucho más moderada que la experimentada en Navarra.

Por ello, es necesario que se fomenten en Navarra la llegada de compañías de bajo coste que puedan ofrecer nuevos destinos y a precios más económicos para los consumidores de tal manera que el avión se convierta en un medio de transporte atractivo que pueda competir, para ciertos trayectos, con otras formas de movilidad.



Desde las reformas, el aeropuerto de Noáin es apto para que vuelen aviones de gran tamaño.

SI ES USTED NAVARRO Y MAYOR DE 18 AÑOS...

“IRACHE” NECESITA SU APOYO PARA PODER EDITAR MÁS PERIÓDICOS

Acuda a la Oficina de Irache o vote a través de: www.consumidoresirache.com por nuestro proyecto.

No es necesario ser cliente de Caja Navarra

“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



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.



Irache acude a los tribunales para defender a aquellas personas a las que la promotora Inmovest ha hecho pagar la plusvalía de sus viviendas

Hasta el momento, más de cuarenta socios han tenido que afrontar un gasto que, según la legislación, debe recaer sobre la parte vendedora

Irache ha interpuesto una demanda ante los tribunales para defender a las personas a las que la promotora Inmovest hizo pagar la plusvalía correspondiente a la compra de su vivienda. Hasta el momento, son más de cuarenta los socios que se ven afectados por este problema.

Vecinos de la Comarca de Pamplona acudieron a la Asociación porque la promotora a la que habían comprado su vivienda, en algunos casos protegida, había hecho recaer sobre ellos el pago de la plusvalía, un impuesto que debe afrontar la empresa vendedora. En su mayoría estos pagos han supuesto un gasto añadido a los consumidores de entre 300 y 1.200 euros.

Sin respuesta a la mediación

Desde Irache, se trató de mediar con Inmovest, que en ningún momento respondió a las iniciativas de la Asociación para llegar a alguna solución del conflicto. Por ello, se preparó una demanda para defender los derechos de los con-

Los consumidores han tenido que pagar cantidades de entre trescientos y mil doscientos euros, cuyo abono debe corresponder a la parte vendedora

sumidores afectados y reclamar ante los tribunales que la promotora reintegre el dinero correspondiente al impuesto pagado por los consumidores.

Irache recuerda que cuando el adquirente es un consumidor, corresponde al promotor el pago de la plusvalía en la compra venta de una vivienda. A pesar de ello, la promotora anteriormente mencionada hizo caer sobre los consumidores que compraron las viviendas la responsabilidad de pagar este impuesto.

Grava el aumento de valor de terreno

La plusvalía es el término coloquial para denominar al Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana, un tributo que grava el aumento de valor económico de un terreno cuando se produce la transmisión de un inmueble. En la compraventa, la responsabilidad del pago de este impuesto recae sobre el "transmitente", es decir, sobre el vendedor de la vivienda, según determina la Ley Foral de Haciendas Locales de Navarra.

Por otro lado, el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios establece como cláusula abusiva "en particular, en la compraventa de viviendas", "la estipulación que imponga al consumidor el pago de tributos en los que el sujeto pasivo es el empresario". Por tanto, en la compraventa de viviendas la plusvalía debe correr a cargo del vendedor y toda cláusula contractual que haga recaer el pago sobre el consumidor es abusiva



"Lo que molesta es que, con lo que cuesta una casa, te quieran quitar quinientos euros por detrás, de forma sucia"

Francisco Javier Quesada tuvo que pagar 479 euros porque la promotora que le vendió su VPO hizo recaer sobre él la plusvalía

A Francisco Javier Quesada Arraiz, de 30 años, le tocó una vivienda protegida en el 2008 y en septiembre de 2010 firmó las escrituras del inmueble. "No tuve ningún problema. Te enseñan los planos, te hablan del coste de la casa, de la subvención que te van a dar y poco más. Firmas y te vas tan contento. Hay mil cosas que no entiendes en una escritura pero supones que todo va a estar bien", comenta.

A los pocos meses, recibió una carta del Ayuntamiento en la que éste le exigía el pago del Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana. La sorpresa vino cuando, al hablar con los vecinos, vieron que en sus escrituras se había hecho recaer el pago de la plusvalía al comprador.

Tras acudir a Irache, desde la Asociación trataron de ponerse en contacto con la promotora, para llegar a una solución. Sin embargo, las gestiones no obtuvieron ninguna respuesta por parte de la empresa.

"Individualmente es muy difícil protestar"

Los afectados decidieron unirse para poder defender sus derechos ante los tribunales. "Individualmente es muy difícil protestar porque, si te quejas y no tienes respuesta, puede que no te compense ir a juicio, con los gastos que puede suponer. Si vas en bloque igual te puede salir mejor", explica.

A Francisco Javier el pago del impuesto le supuso 479 euros. Más allá del dinero, explica que se muestra muy molesto por la maniobra realizada por la promotora: "Con el dinero que cuesta un piso, con lo que cuesta pagarlo y parece que te quieren quitar quinientos euros de forma sucia, por detrás, eso es lo que molesta. Y, bueno, que de quinientos en quinientos euros, empiezas a sumar, por las casas que puedan vender, ¡ya se sacan un dinero!".

Espera que el proceso que han emprendido logre que se corrijan estas prácticas. "A ver si conseguimos que no vuelvan a hacer, que si quieren cobrar más dinero lo digan a la cara y que el consumidor sepa desde el primer momento lo que va a tener que pagar, sin trampa ni cartón. Si conseguimos eso, me doy por satisfecho", añade.

SI EL AYUNTAMIENTO EXIGE EL PAGO AL CONSUMIDOR, ÉSTE TENDRÁ QUE RECLAMÁRSELO A LA PROMOTORA

Puede suceder que el Ayuntamiento, que es quien cobra el impuesto, exija el pago de la plusvalía al comprador. Esto genera gran confusión entre los ciudadanos, pero es debido a que en la escritura de compraventa se hace constar que el comprador asume este impuesto. El Ayuntamiento comprueba la escritura, ve que existe una cláusula en la que el comprador asume el pago de este impuesto, y gira el impuesto al comprador, en condición de "sustituto del contribuyente".

Sin embargo, como se ha indicado anteriormente, cuando el comprador es un consumidor, la cláusula que haga recaer el pago de este impuesto en el comprador es nula por abusiva, y el consumidor puede reclamar al promotor la cantidad que haya tenido que pagar al Ayuntamiento.

No puedo llamar

Irache denuncia la facilidad de algunas compañías para cortar la línea del teléfono fijo a los ciudadanos de forma irregular

Estoy en casa, voy a llamar por teléfono y una voz me dice que tengo las llamadas restringidas. Esta situación sucede con más frecuencia de la que se puede pensar e incluso se puede prolongar en el tiempo. De hecho, las interrupciones de la línea son el segundo problema en importancia que sufren los consumidores en el sector de la telefonía.

Lamentablemente, algunas compañías telefónicas cortan la línea al consumidor con demasiada facilidad. De hecho, en ocasiones parece que lo hacen como medida de presión para pagar una factura, que en ocasiones es errónea. Según la normativa, el servicio telefónico fijo sólo se puede interrumpir,

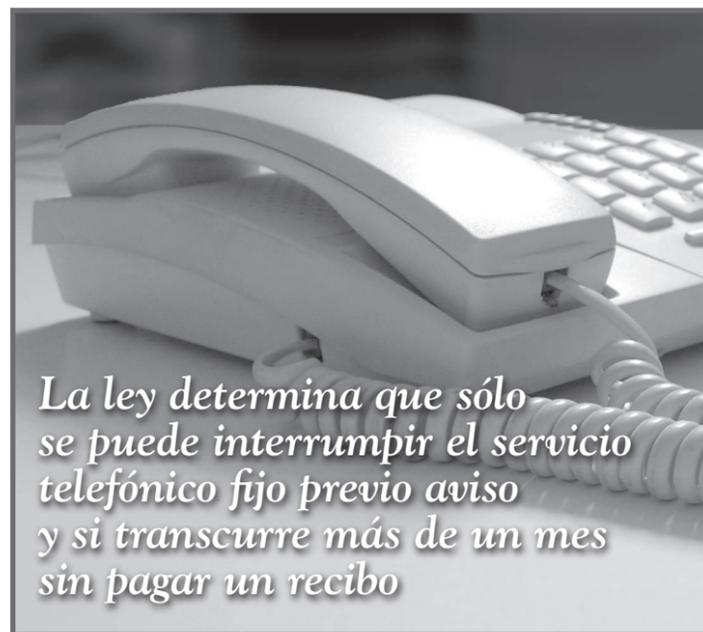
previo aviso, si ha transcurrido más de un mes desde que enviaron la factura correspondiente al cliente y éste no ha pagado. Si la interrupción temporal justificada se repite o el consumidor sigue sin pagar un recibo tres meses después, la compañía podría dar por resuelto el contrato y suspender la línea de forma definitiva.

Sin embargo, no es extraño que las operadoras suspendan el servicio de forma irregular, sin haber enviado la factura al cliente, sin avisar del corte previamente, cuando hay algún error en la factura y el consumidor la devuelve o incluso por no haber pagado la línea del teléfono móvil, por ejemplo.

Difícil compensación

Aunque el perjuicio para el cliente resulta en muchas ocasiones notorio, lamentablemente éste tiene grandes dificultades para que la compañía le compense por los daños causados por la interrupción, incluso cuando la propia empresa admite que se trató de un error.

En algunos casos las compañías cargan en las cuentas de los clientes los cobros sin hacer llegar la factura correspondiente al domicilio o a la dirección electrónica indicada. Lamentablemente es aun más habitual que corten la línea sin realizar un aviso previo, aunque la normativa les obligue a ello.



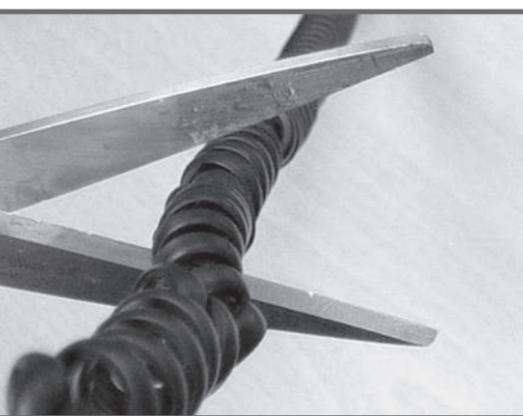
La ley determina que sólo se puede interrumpir el servicio telefónico fijo previo aviso y si transcurre más de un mes sin pagar un recibo

Muchos consumidores descubren facturas que no corresponden a su consumo.

EN OPINIÓN DE IRACHE...

Irache denuncia la facilidad con la que algunas compañías telefónicas cortan la línea al consumidor sin cumplir los requisitos para ello. Es igualmente inaceptable las dificultades que ponen éstas para compensar al consumidor, incluso cuando los cortes se han realizado de forma irregular.

Aunque la empresa reconozca que el corte fue por un error suyo, el consumidor tiene muchas dificultades para que le compensen por el tiempo sin teléfono



Las interrupciones del servicio no cumplen en muchas ocasiones las condiciones exigidas.

FACTURA Y RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO. Un asociado tenía contratado el servicio de telefonía fija e internet por una cuota mensual de 45 euros más las llamadas que realizase a teléfonos móviles. Cuando llegó una factura de 90 euros, devolvió el recibo y llamó a su compañía para explicar que había algún error. Le dijeron que la revisarían pero, a los dos meses, le cortaron la línea. Como no podía estar sin teléfono, finalmente tuvo que pagar los 90 euros de la factura y 30 más por la restitución del servicio.

TARIFICACIÓN ADICIONAL. En otras ocasiones, las reclamaciones se originan por servicios de tarificación adicional a los que el consumidor dice no haber llamado. Aun cuando el consumidor comunica su desacuerdo con el cobro, si decide devolver el recibo, no es infrecuente que le corten la línea. Así, le sucedió a una persona a la que le llegó una factura de 120 euros y que, en la que se incluían llamadas a servicios de tarificación adicional que no había realizado. Al no pagarla, la compañía le cortó la línea.

NO PAGA UNA LÍNEA Y LE CORTAN OTRA. En uno de los casos llegado a Irache, una asociada que ya era titular de un número de telefonía fija y otro de móvil, celebró un contrato nuevo en otro número fijo en la modalidad de ADSL más llamadas. El coste era de 24,90 euros más el alquiler de la línea. En noviembre, la compañía cargó en su número de cuenta 67 euros. La consumidora, que no había recibido la factura, ordenó la devolución del recibo. La operadora interrumpió en diciembre la línea del número contratado y en febrero la de otra línea que no tenía relación con el contrato que era fuente del conflicto. Una vez más, la interrupción se produjo sin previo aviso y sin factura.

Más problemas al teléfono

Más de uno de cada cuatro navarros dice que en alguna ocasión le han cobrado de forma incorrecta

El porcentaje de personas que han tenido algún problema con su compañía telefónica habitual ha subido seis puntos en el último año, al pasar de un 29% a un 35%, según la última encuesta encargada por Irache. De hecho, la mitad de las reclamaciones de consumo que pusieron el año pasado los ciudadanos eran de telefonía o internet.

Si se observa a los ciudadanos de 18 a 45 años, el porcentaje de los que han tenido algún conflicto con estas empresas supera el 40%. Además, la proporción de quejas es mayor entre los habitantes de localidades de menos de cinco mil habitantes -40%- que entre los que viven en Pamplona o poblaciones de más de cinco mil vecinos -33% y 29%, respectivamente-.

Facturación incorrecta

El principal problema es la facturación incorrecta, que lo sufren más de uno de cada cuatro navarros -26%- y ha subido nueve puntos respecto al año anterior, en el que lo habían padecido un 17%. Entre los que han tenido problemas, estas dificultades suponen un 74% de ellos. Son habituales los casos de cobros inadecuados por servicios SMS Premium

no solicitados o por conexiones fortuitas a internet a través del móvil o facturaciones incorrectas por estos servicios.

El siguiente problema en orden de importancia es la interrupción de la línea telefónica -12% de los que han tenido problemas-. En tercer lugar se encuentran las dificultades que atraviesan los ciudadanos cuando quieren darse de alta o de baja en una compañía -9%-, seguido de los obstáculos para cambiar de compañía -4%-. Hay un gran número de altas que se dan sin el consentimiento del usuario y, por el contrario, los ciudadanos encuentran muchas dificultades para poder darse de baja de una compañía.

Tras la facturación, los siguientes problemas son los cortes de línea y los problemas en las altas y las bajas de las compañías

El 30% de los navarros hizo alguna reclamación el pasado año

La banca es el sector que más quejas provoca entre los ciudadanos

El 30% de los navarros realizó alguna reclamación durante el 2011, lo que supone un incremento de 44.000 personas respecto al periodo anterior. Así lo muestra una encuesta encargada por Irache con motivo del Día del Consumidor. El estudio pone de manifiesto que la banca es el sector que más quejas provoca entre los ciudadanos, que se muestran especialmente preocupados por los problemas económicos y el acceso a la vivienda.

Vivienda y problemas económicos

El acceso a la vivienda -al 66% le preocupa mucho- y los problemas económicos (coste del agua, luz, hipotecas...) -55%-son los más importantes problemas para los consumidores, con mayor incidencia aún que el año anterior. A considerable distancia están el resto de cuestiones como la conservación del medio ambiente -32%- , la calidad del sistema sanitario -28%- y la se-

guridad alimentaria -26%- o el transporte público -20%-. Es reseñable que si sumamos los consumidores que sienten mucha o bastante preocupación por las distintas cuestiones, los problemas económicos superan al acceso a la vivienda (86% respecto a un 83%). Los otros ámbitos de preocupación van por detrás: el medio ambiente -67%- , el sistema sanitario -60%- , la seguridad alimentaria -57%- y el transporte público -39%-.

Los bancos, los que más quejas provocan

Los bancos y cajas (61%), la telefonía e internet (40%) y la vivienda (28%) son los sectores que más quejas provocan entre los consumidores, seguidos de la sanidad (25%) y el funcionamiento de la Administración (19%). Respecto al estudio de 2011, prácticamente han crecido las quejas en todos los sectores. Destacan el aumento notable

de las quejas sobre los bancos y cajas -sube 11 puntos respecto a 2011 y 18 puntos respecto a 2010-. También han aumentado las quejas en sanidad, en telefonía e internet, funcionamiento de la Administración, la reparación y compra de automóviles, comercio, vivienda, transporte público, servicios a domicilio y agencias de viajes.

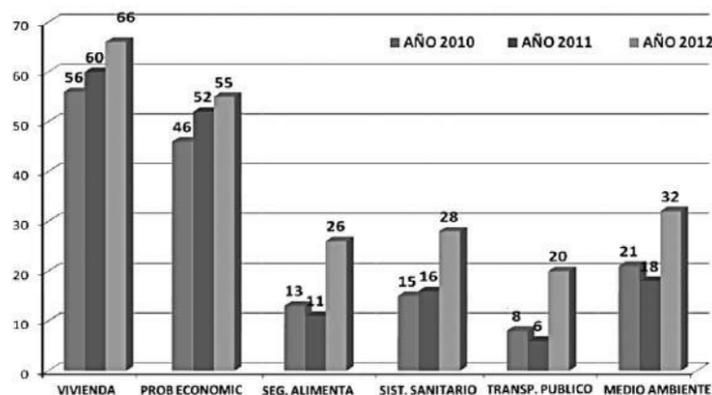
44.000 navarros más reclamaron

En el 2011, el 30% de los entrevistados realizó alguna reclamación, frente al 21% del año 2010. En datos poblacionales, suponen 155.000 navarros frente a los 111.000 navarros del año 2010.

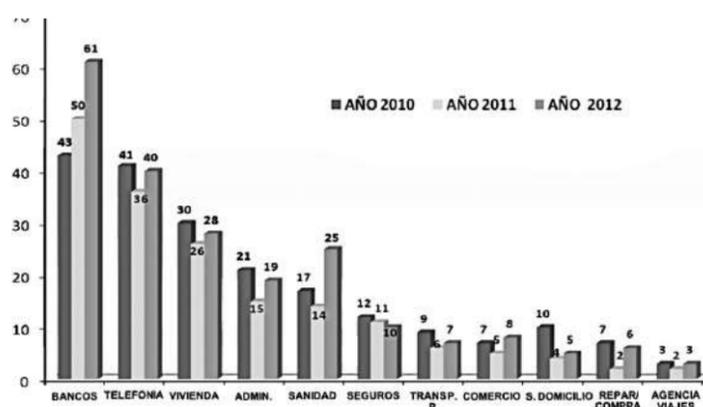
Las reclamaciones se dan más entre las mujeres, los jóvenes de 18 a 29 años, población activa y de la Comarca de Pamplona. Reclaman en menor medida los mayores de 65 años y los vecinos de localidades de menos de cinco mil habitantes.



Los bancos, la telefonía y la vivienda son los principales motivos de queja.



Grado supone mucho problema. comparativa año 2010, 2011 y 2012



De los siguientes sectores, ¿cuál le genera a usted mayor decepción y quejas? (Posible respuesta múltiple)(Ranking de mayor a menor).

TELEFONÍA E INTERNET, BANCA Y VIVIENDA LOS MÁS RECLAMADOS

La telefonía e Internet es con diferencia el sector que más reclamaciones recibe -50% de los que reclamaron-. Sobre la población total, los que reclamaron al sector de telefonía e internet suponen un 15% -13% el año pasado-.

Tras la telefonía e internet, a considerable distancia se encuentran las reclamaciones sobre bancos y cajas y vivienda -10% de las reclamaciones-.

Respecto al año anterior, han bajado el porcentaje de reclamaciones en telefonía -del 62 al 50%- , si bien sigue siendo el sector más reclamado a mucha distancia de los otros. Han subido, por su parte, la proporción de reclamaciones en vivienda y sanidad -ocho y siete puntos- y han bajado en seguros y transporte público -seis y cuatro puntos-.

Al analizar los datos por grupos de sexo y edad, podemos afirmar que las relacionadas con la telefonía e internet y de los seguros se dan más entre los de 30 a 45 años. Por su parte, en los temas de bancos destacan las reclamaciones de los más jóvenes y en las de sanidad o vivienda, las de los mayores de 65 años.

¿Ha realizado alguna reclamación durante el año 2011?
(Queja que le haya obligado a realizar más de una gestión, no simple protesta verbal).

	N	%	%	%	%	%	%
		2011	2010	2009	2008	2007	2006
TOTAL	400	100	100	100	100	100	100
REALIZADO RECLAMACIÓN AÑO 2011							
SÍ	119	30	21	20	22	21	26
NO	281	70	79	80	78	79	74

NO CUMPLEN LAS CONDICIONES

Aunque la calidad del producto o servicio -24%- aumenta algo como causa de los problemas respecto al año anterior, el incumplimiento de las condiciones pactadas -34%- sigue siendo el principal motivo de conflicto.

Detrás de estos dos motivos, se sitúa el precio -21%- , el fraude o la estafa -16%- y la garantía del producto o servicio -15%-.

Por sectores, es llamativo que en el sector de la banca, el 67% de los problemas tuvieron que ver con el incumplimiento de las condiciones pactadas entre cliente y entidad. En telefonía éste es también el mayor problema -32%- de los problemas originados así como en el sector de los seguros, que reparte por igual los motivos entre el incumplimiento de las condiciones, la calidad del servicio y el fraude o la estafa.

Por su parte, en vivienda los conflictos provienen en mayor medida de la calidad, aunque tiene una gran importancia el problema de la garantía, en comparación con los otros sectores. En el comercio, los problemas se reparten por igual entre el precio y la calidad.

La dura convivencia

Irache recibe en el último año más de 4.500 consultas o quejas relacionadas con problemas en las comunidades de vecinos

Los vecinos nos molestan cada vez más. O eso parece indicar el número de consultas o quejas recibidas en la Asociación de Consumidores de Navarra Irache sobre problemas en las comunidades de vecinos, que en el pasado año llegaron a 4.800 casos.

Los casos son muy variados, desde vecinos que no quieren asumir los gastos de limpieza porque prefieren limpiar por su cuenta a personas que sufren goteras en su casa porque la comunidad no se hace cargo de la reparación; desde enfren-

tamientos por el arreglo de la fachada del edificio a problemas provocados por el ruido de un vecino que trabaja con el taladro en casa pasada la medianoche.

MI VECINO...

... No paga

En los últimos tiempos han aumentado los casos de vecinos que no pagan sus deudas con la comunidad. Generalmente, dejan de pagar tanto los gastos ordinarios de la comunidad -limpieza, luz, calefacción, seguro, portería...- como los extraordinarios (por ejemplo, una obra de reforma que la comunidad ha iniciado).

Algunos vecinos comunican a la comunidad que ha empeorado su situación económica y no pueden hacer frente a los gastos comprometidos. Pero otros muchos dejan de pagar y no alegan causa alguna.

Siempre es mejor tratar de arreglar los problemas de impago de forma amistosa. Pero si no hay manera de llegar a un entendimiento, la Comunidad puede reclamar el pago de forma fehaciente, acordar la liquidación de la deuda en la Junta de Propietarios, notificar el acuerdo y, en último término, reclamar las cantidades debidas en el juzgado.



... No quiere poner ascensor

Otro de los conflictos más frecuentes es el de la instalación de ascensor en la Comunidad. En muchas ocasiones, algunos vecinos quieren ponerlo -personas mayores y pisos más altos- y otros no lo consideran necesario, dado que se trata de una obra de un coste importante para la Comunidad -dependiendo del caso, puede superar los cien mil euros-.

Como regla general, la instalación del ascensor requiere la aprobación de tres quintas partes del total de propietarios que, a su vez, representen las tres quintas partes de las cuotas de participación. Sin embargo, si la finalidad del ascensor es la supresión de barreras arquitectónicas que dificulten el acceso o movilidad de personas con minusvalía o mayores de 70 años, es suficiente con el voto favorable de la mayoría de los propietarios, que a su vez representen la mayoría de las cuotas de participación.



El coste lo deben afrontar todos los vecinos, independientemente del uso que hagan del ascensor. Durante años ha sido conflictiva la participación de locales comerciales o bajos en los gastos de instalación del ascensor, pero el Tribunal Supremo ha determinado que un acuerdo válido de la Junta "obliga a todos los comuneros", por lo que todos los vecinos, incluidos pisos o locales bajos, tendrán que participar en su pago.

... Hace ruido

El descanso, el confort y la tranquilidad que otorga el encontrarse uno en su casa se ve alterado, en ocasiones, por las actuaciones de algunos vecinos, que mediante ruidos, alteran la convivencia en una comunidad. No es infrecuente atender casos de personas que tienen que soportar el ruido de un vecino que organiza asiduamente fiestas durante la noche, que pone la música muy elevada, o incluso algún caso en el que un vecino trabajaba con un taladro en su vivienda pasada la medianoche.

En estos casos, en primer lugar hay que dirigirse al vecino que provoca el ruido, y tratar de llegar a un entendimiento con él. Si no es posible, es recomendable poner al corriente de este asunto al administrador. Es aconsejable igualmente que se comunique a Policía Municipal la existencia de ruidos, para que en caso de que éstos se produzcan se desplacen hasta su domicilio y efectúen una medición. En el caso de que el nivel de ruido superase el límite legal permitido, el ve-



cino molesto podría ser sancionado. En último término, si ni la actuación del administrador, ni las sanciones logran convencer al vecino ruidoso de que cambie de actitud, la Comunidad podría emprender una acción de cesación en los Juzgados frente al vecino infractor.

En este sentido, el Juez podría llegar a condenar al vecino ruidoso, además de a la cesación definitiva de la actividad prohibida y a la indemnización de daños y perjuicios que proceda, a la privación del derecho al uso de la vivienda o local por tiempo no superior a tres años, en función de la gravedad de la infracción y de los perjuicios ocasionados a la comunidad.

... No quiere pagar las obras de accesibilidad

Todos los miembros de una comunidad tienen que sufragar las obras de accesibilidad del portal, siempre que algún vecino discapacitado o mayor de setenta años solicite las obras. Basta con que los trabajos en cuestión no supongan para cada propietario un gasto que supere lo que correspondería a doce meses de gastos comunes. Este límite fue ampliado el pasado mes de agosto mediante una reforma de la Ley de Propiedad Horizontal. Hasta entonces, estas obras no podían suponer más de tres meses de gastos comunes para cada vecino.

Sin embargo, hay algunos vecinos que no estarían obligados al pago: podrán eximirse de la obligación de pagar estas obras solicitadas por un discapacitado o mayor de setenta años, las familias que tengan ingresos anuales inferiores a 2,5 veces el IPREM, excepto



cuando estas familias reciban ayudas públicas que impidan que el coste anual de las obras repercutidas supere el 33% de sus ingresos anuales.

En los casos en los que es propia Comunidad la que por su propia iniciativa adopta válidamente el acuerdo de realizar obras de accesibilidad, toda la comunidad quedará obligada al pago de los gastos, aun cuando su importe exceda de doce mensualidades.

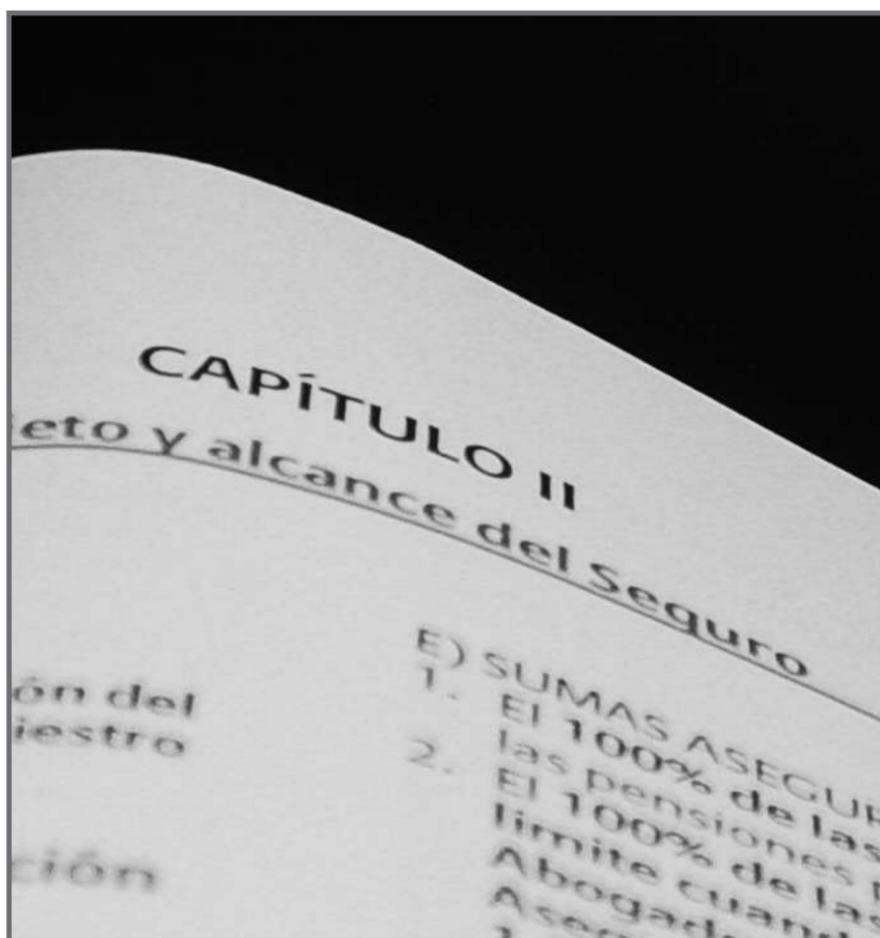
Dos meses antes

Cada vez son más los consumidores que no pueden dar de baja la póliza por no avisar con la antelación exigida por ley

Dos meses. Éste es el plazo a tener en cuenta en el mundo de los seguros. Así, para darse de baja de un seguro, el consumidor debe comunicarlo por escrito de forma fehaciente a la compañía con, al menos, dos meses de antelación a la prórroga anual. Igualmente, la compañía debe comunicar la baja o cualquier subida de prima no contemplada con el mismo plazo de tiempo.

Ante la crisis cada vez son más los consumidores que acuden a las oficinas de Irache porque la compañía con la que tienen asegurado su vehículo, o su vivienda, por ejemplo, no les permite dar de baja la póliza. La razón es que el cliente no ha avisado con dos meses de antelación y la compañía considera la póliza prorrogada durante un año más.

Efectivamente, la Ley del Contrato de Seguro establece en su artículo 22 que "las partes pueden oponerse a la prórroga del contrato mediante una notificación escrita a la otra parte, efectuada con un plazo de dos meses de anticipación a la conclusión del periodo del seguro en curso".



Hay que avisar con dos meses de la baja del seguro y hacerlo por escrito y de forma fehaciente.

Pagar dos seguros por una cobertura

Es peor si el consumidor trata de darse de baja fuera de plazo tras haber suscrito una póliza con otra compañía. Si la compañía se niega a aceptar la baja, se encontrará pagando dos pólizas, que aseguran el mismo riesgo.

En este sentido, Irache recomienda que, si un consumidor quiere darse de baja de un seguro, consulte su periodo de vigencia y comuniqué su intención por escrito de forma fehaciente con dos meses de antelación.

Hay quienes tienen que pagar dos seguros porque contrataron uno nuevo cuando estaban fuera de plazo para dar de baja el anterior

AL 19% DE LOS NAVARROS LE SUBIERON LA PRIMA DEL SEGURO POR ENCIMA DEL IPC SIN COMUNICÁRSELO PREVIAMENTE

Muchos consumidores descubren el incremento al mirar sus cuentas bancarias

Al 19% de los navarros le han subido la prima del seguro por encima del IPC sin habérselo notificado, según los datos de una encuesta encargada a Cies.

Los que más se han visto afectados por estas subidas irregulares son los que están entre 46 y 65 años, seguidos por los de 30 a 45 años -21%-.

Los más jóvenes y los mayores se han visto menos perjudicados por este tipo de actuaciones -8% y 15%, respectivamente-.

Tras sufrir algún siniestro

Como muestran los datos de la encuesta, son demasiados los casos en los que el consumidor descubre -generalmente cuando comprueba el cargo en su cuenta o cuando sufre algún siniestro- que la compañía le ha subido el último año la prima por encima de lo contemplado sin haberle informado de ello. En algunos casos, estas subidas han llegado a

suponer pagar 220 euros más al año por el coche o 180 euros más por el seguro del hogar, por ejemplo. En estos casos, el consumidor tiene derecho a reclamar que el coste de la prima se adecue a las condiciones pactadas en la firma de la póliza.

Reclamar la prima anterior

A quién se encuentre en esta tesitura, es decir, con un aumento de prima no previsto en el contrato, y que no se le ha notificado con la suficiente antelación, le queda como solución pagar el recibo y reclamar que se mantenga el precio que tenía el seguro en la anualidad anterior.

La propia Dirección General de Seguros entiende que si la modificación de la prima no está prevista en el contrato, y no se ha comunicado el aumento con dos meses de antelación, la entidad deberá respetar la prima de la anualidad anterior.

UNA DE CADA CINCO PERSONAS QUE HA CAMBIADO DE ASEGURADORA HA TENIDO PROBLEMAS AL HACERLO

En los últimos dos años lo han hecho un 22% de los ciudadanos

Un 22% de los navarros ha cambiado de aseguradora en los últimos dos años y, de ellos, el 20% manifiesta haber tenido algún problema al hacerlo, lo que supone un 4% del total de los ciudadanos.

Por edades, los que más han cambiado de compañía de seguros son los de 30 a 45 años, un 32%.

De forma más genérica, el 9% de los encuestados afirma que ha sufrido algún tipo de problema con su seguro en el último año.

Si separamos por sexos, las mujeres han tenido más problemas que los hombres -11% frente al 6%- y, por edades, los de 30 a 45 años -21%-.

Dificultades en el cobro, exclusiones

En general, la mayoría de los problemas suelen venir por dificultades para cobrar al haber sufrido un siniestro. En



Antes de llegar al juez

La mediación ha ido ganando importancia como forma de resolver conflictos antes de tener que recurrir a la vía judicial

En materia de consumo nadie busca problemas pero ¿quién no los tiene? En muchas ocasiones, cuando surge un conflicto inesperado, nos sentimos desorientados y no sabemos qué decisiones adoptar o dónde acudir.

De hecho, y según la situación, los caminos que se pueden tomar para mediar con la empresa son distintos y nos pueden llevar a unas

soluciones menos costosas y más rápidas antes de tener que recurrir a la vía judicial.

La evolución social y la multiplicación de las ofertas comerciales han multiplicado los problemas que tenemos como consumidores y han hecho de la mediación una forma de solución cada vez más importante.

PROBLEMAS CON LOS SEGUROS: falta de cobertura, prórroga irregular, subidas de las primas...

El primer paso es acudir a la propia compañía. Si no hay respuesta o no estamos de acuerdo con ella, las aseguradoras cuentan con un departamento de atención al cliente o defensor del asegurado al que poder dirigir nuestra reclamación. Tendrán que dar respuesta a nuestra reclamación en un plazo de dos meses. Sus decisiones son vinculantes para la aseguradora, aunque no para el consumidor.

Si en dos meses no ha obtenido respuesta, o la respuesta obtenida es negativa, y quiere seguir reclamando, puede usted dirigir su reclamación a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones. Este organismo debe redactar un informe, que no será vinculante. A pesar de ello, en muchas ocasiones la compañía acatan la decisión de este organismo.

PROBLEMAS CON LOS BANCOS: comisiones, condiciones de los préstamos, productos no solicitados...

En primer lugar, donde hay que acudir en caso de reclamación es a la propia oficina de la entidad. Si en ella no se le ofrece solución, puede poner una hoja de reclamaciones y además puede dirigirse por escrito, exponiendo su reclamación, al Servicio de Atención al Cliente, que tiene un plazo de dos meses para responder.

Si no obtiene respuesta en ese plazo, o la respuesta es negativa, puede presentar su reclamación al Servicio de Reclamaciones del Banco de España. El Banco de España elaborará un informe, que sin ser vinculante, suele ser acatado por la entidad reclamada.

PROBLEMAS CON LA LUZ: cortes del suministro, facturas elevadas, subidas de tensión...

A quien primero hay que dirigirse es a la propia compañía, por escrito. Es conveniente detallar el problema, y facilitar los datos de identificación correctos (identidad del reclamante, número de contrato, domicilio del suministro...) para que la reclamación sea resuelta con mayor rapidez.



Si no hay respuesta satisfactoria por parte de la compañía, puede dirigir su reclamación al órgano administrativo competente en materia de energía de la Comunidad Autónoma.

PROBLEMAS CON EL TELÉFONO: bajas no efectuadas, facturas o penalizaciones incorrectas, interrupción del servicio...

Si desea efectuar una reclamación, el primer paso es efectuarla por escrito, dirigiéndola al Servicio de Atención al Cliente. Las compañías también permiten efectuar reclamaciones por teléfono, método más cómodo pero menos recomendable. Si a pesar de ello, opta por el teléfono como medio para transmitir su reclamación, no olvide solicitar el número de incidencia. Además, se puede solicitar un documento que acredite la presentación de la queja.

Teóricamente, la compañía está obligada a responderle en un plazo de un mes. Si no recibe respuesta, o la respuesta no es satisfactoria, puede presentar una reclamación ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones.

PROBLEMAS CON LA CASA: humedades, defectos de acabado, retraso en la entrega, materiales defectuosos...

Es muy importante realizar la reclamación cuanto antes, y por escrito, de forma fehaciente (por ejemplo, a través de burofax con acuse de recibo y certificación de texto). Tenga en cuenta que existen plazos para reclamar, y el consumidor debe demostrar que efectuó las reclamaciones dentro del plazo. La reclamación, en primer lugar, debe ser remitida al promotor de la vivienda.

En función del tipo de defecto, y de la postura que adopte el promotor, puede ser necesario solicitar la intervención de un perito, que elabore un informe pericial.

Si la vivienda adquirida es protegida, y su reclamación no es atendida, puede comunicar los hechos al Departamento de Vivienda.

ASESORARSE ANTES DE EMPEZAR

Es mejor llegar a un arreglo amistoso entre las partes antes que acudir a los Tribunales o a otros organismos que impartan justicia. Aunque un consumidor puede ejercer sus derechos de forma individual, siempre es recomendable acudir a una asociación de consumidores cuando algo va mal.

Conviene conocer de antemano los derechos que nos corresponden, y si éstos se han vulnerado, las vías que tenemos para reclamar o las posibilidades de que nuestras quejas den fruto. Por ello, en las asociaciones los técnicos en consumo nos pueden asesorar sobre estas cuestiones.

Es importante tener en cuenta que, por lo general, las autoridades administrativas tienen competencia para vigilar que se cumpla la normativa y en caso de no ser así, imponer sanciones a empresas o comercios. Sin embargo, entre sus funciones generalmente no está la de ordenar compensaciones económicas en favor del consumidor, por lo que presentar una denuncia no es la mejor opción cuando el ciudadano busca compensaciones económicas.

En última instancia, siempre queda acudir a la vía judicial, aunque lo más recomendable es que ésta solo se contemple cuando ya se hayan agotado todas las alternativas para solucionar el conflicto de forma amistosa.

Farmacias que no cierran

Desde abril, los habitantes de la Comarca de Pamplona cuentan con tres oficinas que permanecen abiertas las 24 horas del día



La Ley de Atención Farmacéutica de Navarra, pionera en todo el Estado, permitió la liberalización del sector. En este sentido, cumpliendo unos requisitos, la legislación permite establecer nuevas oficinas.

Asimismo, el Decreto Foral 129/2003 permite a las oficinas establecer "un horario continuo de atención al público que comprenda las 24 horas de todos los días de un año natural", con la única condición de que en todo momento debe haber un farmacéutico en la oficina para atender al público.

Mejor atención

Según los últimos datos con que cuenta Irache, el 60% de los ciudadanos consideraban que la nueva legislación ha mejorado el servicio y la atención a los ciudadanos. Este porcentaje se incrementa al 70% en localidades menores de 5.000 habitantes. Los últimos datos del Colegio Oficial de Farmacéuticos de Navarra indican que la Comunidad foral cuenta actualmente con 602 farmacias.

Si necesita un medicamento, que no falte. Ya sean las cuatro de la mañana o las dos de la tarde. El horario no importa. Ésta es la filosofía que parece trascender de las farmacias con horario continuo que se han abierto en Navarra, que actualmente cuenta con tres oficinas que no cierran sus puertas en ningún momento.

En el centro de Pamplona, en Erripagaña y en Nuevo Artica

La primera se abrió en enero de 2008 en pleno centro de Pamplona, en la calle Yanguas y Miranda. La segunda comenzó su andadura en agosto del pasado año en la Avenida Ripagaina de Sarriguren y la tercera abrió sus puertas en la calle Madres de la Plaza de Mayo de Nuevo Artica en abril de este mismo año.

El 60% de los navarros considera que la atención farmacéutica ha mejorado desde la liberalización del sector

Pagar por el móvil

Algunas compañías han dejado de regalar teléfonos como estrategia comercial para captar nuevos clientes

Probablemente, muchos consumidores no han llegado nunca a pagar por su teléfono móvil. ¿Por qué? Porque las compañías telefónicas han utilizado hasta ahora la subvención de los terminales como una estrategia comercial para conseguir nuevos clientes.

De esta manera, ha sido muy habitual que cualquier consumidor, al contratar el servicio de telefonía móvil con una nueva compañía, recibiese un móvil nuevo de forma gratuita. Estos móviles han ido ganando en sofisticación y algunos clientes han recibido terminales que se han valorado en más de trescientos euros.

Cláusulas de permanencia

Hasta ahora, estas compañías han aplicado cláusulas de permanencia por la oferta de los terminales. Es decir, que han reclamado al cliente que pagase el precio del terminal regalado, según el tiempo

que le quedase para cumplir el periodo mínimo de permanencia acordado. Además, en ocasiones se trata de teléfonos configurados para funcionar sólo con la compañía con la que se había contratado el servicio. De esta manera han tratado de asegurarse la fidelidad del cliente.

Sin embargo, parece que esta estrategia comercial está languideciendo y ya algunas compañías, como Movistar o Vodafone, han decidido abandonar la oferta de móviles gratuitos a sus clientes o han comenzado a ofrecer compras financiadas.

Una de las previsibles consecuencias del cambio de política comercial en las compañías, es que, al no ofrecer terminal gratuito, comiencen a alargar las cláusulas de permanencia o las apliquen a las tarifas contratadas, una práctica que algunas empresas ya han venido realizando pero cuya legalidad es más que discutible.



Erreztasun gehiegi linea mozteko

Linea etenaldiak kontsumitzaileek telefonía arloan jasaten dituzten bigarren arazo garrantzitsuen dira. Zoritxarrez, zenbait telefono konpainiek erreztasun gehiegiz mozten diote linea kontsumitzaileari. Izan ere, faktura bat, zein batzuetan okerra den, ordain dezaten presio gixa erabiltzen dutela dirudi.

Arauen arabera, telefonía finko zerbitzua, aurretik jakinarazita, bezeroari dagokion faktura bidali eta hilabete bat beranduago honek ez badu ordaindu soilik eten daiteke.

Hala ere, ez da arraroa operadoreak zerbitzua modu bidegabean etentzea, bezeroari faktura bidali gabe, etenaldia buruz aurretik jakinarazi gabe, fakturan akatsen bat egon eta kontsumitzaileak itzultzen duenean, edo telefono mugikorren faktura ez ordaintzeagatik adibidez.

Bezeroarentzat kaltea maiz handia bada ere, zoritxarrez bezeroak zailtasun ugari dauka konpainiak etenaldiak eragindako kalteak konpentsa ditzan, konpainiak berak oker bat izan dela onartzen duenean ere.

Horrela, kide batek telefonía finkoa eta interneteko zerbitzua kontratatua zeukan, hilabeteko kuota 45 eurokoa gehi telefono mugikorretara egindako deiak izanik. 90 eurotako faktura jasotzerakoan, ordainagiria itzuli eta konpainia deitu zuen akatsen bat zegoela azaltzeko. Berrikusiko zutela esan zuten, baina bi hilabete beranduago linea moztu zioten. Telefonorik gabe ezin zenez egon, azkenean fakturako 90 euroak eta zerbitzua berrezartzeagatik 30 euro gehiago ordaindu behar izan zituen.

Erosketa gabe eta dirurik gabe

Azkenaldian Interneten bidez erosketak egin eta iruzur eginda suertatzen diren kasuak areagotu dira. Batzuetan, kontsumitzaileak uste du erosketa arriskurik gabea dela saltzailea ezaguna den salerosketa atari batean kontaktatu izanagatik soilik. Beste batzuetan enpresa faltsuak edo herritarrei sarearen bitartez iruzur egin nahi dieten partikularrak dira besterik gabe.

Partikularren arteko salerosketarako euskarri diren web horri askok ez dute transakzioan itundutako baldintzak beteko direnaren ardurarik hartzen. Izan ere, horrelako atari batzuen baldintza orokorretan web-aren erabiltzailearen onarpena agertzen da web-ak "atariaren bitartez kontaktatutako harremanen ondorioz sortutako kalteekiko batere ardurarik ez duela".

Web horriak batzuetan ere hurrengo ezagutarazten du "ez duela erabiltzaileek emandako datuen egitasun, zehaztasun, zinezkotasun eta benekotasuna bermatzen". Hala nola ere, iruzur mota ezberdinak daude.

Adibidez bere etxera inoiz iritsi ez zen txirrindula bat erosteagatik seihun euro ordaindu zituen pertsona bat, Amsterdamen apartamentu bat alokatzeko 1200 euro ordaindu eta gero jadanik alokatuta zegoela ikusi zuen lagun talde bat edo inoiz jaso ez zituen bere etxerako altzairuengatik 2300 euro ordaindu zituen pertsona baten kasuak.

*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, Entrepunta
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 00 07
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, AYEGUI, BARÁSOAIN, BAZTAN, BERBINZANA, BERRIOPLANO, BERRIOZAR, BUÑUEL, CABANILLAS, CADREITA, CAPARROSO, CÁRCAR, CARCASTILLO, CASCANTE, CASTEJÓN, CENDEA DE GALAR, CENDEA DE OLZA, CINTRUÉNIGO, ETXARRI ARANATZ, EZCABARTE, FALCES, FITERO, FUNES, FUSTIÑANA, IRURTZUN, LAKUNTZA, LARRAGA, LEITZA, LEKUNBERRI, LERÍN, LODOSA, LOS ARCOS, MANCOMUNIDAD DE BORTZIRIAK, MANCOMUNIDAD DE MALERREKA, MARCILLA, MÉLIDA, MENDAVIA, MILAGRO, MIRANDA DE ARGA, MURCHANTE, MURILLO EL CUENDE, MURILLO EL FRUTO, NOÁIN (VALLE DE ELORZ), OBANOS, OLAZAGUTÍA, ORKOIEN, PERALTA, PITILLAS, RIBAFORADA, SAN ADRIÁN, SANTACARA, SARTAGUDA, SESMA, UTERGA, VALLE DE ARAKIL, VALLE DE EGÜÉS, VALTIERRA, VIANA, VILLAFRANCA.

Los horarios de atención a los consumidores son comunicados para cada población. Atendidas por Abogados, Licenciados y Técnicos en Consumo.

IRACHE EN RADIO Y TELEVISIÓN. Programas fijos

Radio Navarra AM/FM - COPE Pamplona.
Martes, 12,50 h. Cada 15 días.

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.

Navarra TV, Lunes, 17h.

Ttipi Ttapa Aldizkaria. Colaboración.

Peralta Televisión. Colaboración.

Mendixut Aldizkaria. Colaboración.

Guaixe Aldizkaria. Colaboración.

Ttipi Ttapa Telebista. Colaboración.

Punto Radio Tudela, Miércoles, 12,00 h.

Ser Tafalla. Viernes, 13,30 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, 41,50 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 _____

PATROCINAN



**Gobierno
de Navarra**

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