

TIEMPOS DIFÍCILES PARA LOS CONSUMIDORES Y SUS ASOCIACIONES

ENORME APOYO DE LOS SOCIOS

Desde el inicio de la crisis, los socios de Irache han mostrado su total apoyo a esta organización, en la que creen y confían. Lo han hecho a través de su participación en los actos celebrados, con el ánimo que han hecho llegar y también con su apoyo económico. Muchas gracias a todos.



COMPETENCIA FEROZ

La pelea por clientes lleva a las empresas telefónicas a mejorar ofertas pero en ocasiones también a presionar al consumidor

6

PAGAR LA PLUSVALÍA

Irache ya ha ganado un juicio para 25 familias, de las 69 que representa en los tribunales para que les sea devuelto el dinero abonado

9

COLGADOS A MITAD DE CURSO

Una academia cerró y hubo alumnos que no pudieron obtener el título por el que habían pagado más de 1.800 euros

10

CLÁUSULA SUELO: NO LA ADMITA

Buena parte de las hipotecas firmadas en los últimos años contenían el llamado suelo hipotecario. Pese a contar con un interés variable pactado, en muchas escrituras se incluyó una cláusula que establecía un límite adicional por el que el consumidor tendría que pagar un porcentaje mínimo, aun cuando el interés resultase menor al hacer la revisión anual. En muchas ocasiones, los consumidores no conocían esta limitación, que ha podido suponer a lo largo de los años pérdidas de miles de euros.

Ya se han dictado varias sentencias favorables a los consumidores en préstamos con suelo hipotecario. En muchas de ellas está siendo fundamental que el juez considere que se trata de una cláusula no negociada individualmente y que no se informó de ello de forma conveniente al consumidor.

El Tribunal Supremo ha dictado una sentencia en la que se declara la nulidad de estas cláusulas en los casos de falta de transparencia.

En Irache ya se están estudiando las características de decenas de hipotecas de asociados para llevarlas a los juzgados, bien de forma individual, bien de forma colectiva, y reclamar la supresión del suelo. En algunos casos, ya se ha conseguido eliminar esta cláusula antes de ponerlo ante el juez. Las opciones varían según las circunstancias particulares de cada afectado.

En cualquier caso, si su hipoteca cuenta con suelo, no lo admita y asesórese convenientemente.

NUNCA ES TARDE

Afectados por el cierre de Air Madrid que solicitaron el pago por los cauces indicados han comenzado a recibir indemnizaciones

11

Editorial

Manuel Arizcun Biurrun,
Presidente de Irache



Tiempos difíciles

Estamos cansados de leer sobre la crisis, el paro, los desahuciados, la caída en las ventas de viviendas, de automóviles, del consumo. En definitiva, saturados de malas noticias. La especulación que se produjo en el mercado de la vivienda unida a unas consecuencias absolutamente insospechadas ha creado un ambiente de pesimismo del que es difícil salir y parece que muchas víctimas van quedando en la cuneta.

Mientras tanto, hemos asistido boquiabiertos a la necesidad de reflotar con el dinero público a muchas de las entidades financieras que fueron en gran parte las causantes del mal que hoy sufrimos. Los recortes que no cesan, aun siendo necesarios en muchas ocasiones, han sido desproporcionados en algunos sectores y van mermando la calidad de vida de los ciudadanos y los servicios que se les ofrecen.

Mantener nuestro sistema sanitario, las ayudas a los más desfavorecidos para sobrevivir y ayudarles a salir de la crisis o favorecer la competencia evitando prácticas nocivas para los consumidores son algunas de las prioridades. Pero existen otras y una de las fundamentales es favorecer el crecimiento y ayudar a los innovadores, a los que creen que se puede salir de la crisis y sobre todo no poner obstáculos. La Administración está para servir, para ayudar, no para poner chinias con una mirada corta de miras.

Irache no ha sido ajena a la crisis: los dos últimos años han resultado complicados pero parece que poco a poco las aguas revueltas van volviendo a su cauce. Por el camino van quedando unas oficinas abiertas por la Administración que se han demostrado inútiles y que lentamente se van cerrando, la eliminación de todas las subvenciones a una amplia red de oficinas gestionadas por Irache que es ejemplo de buen hacer, o el impago del 100% de las subvenciones a esta organización de consumidores el pasado año. El apoyo de los socios y de la sociedad ha resultado decisivo para mantenernos firmes.

Este año 2013 las cosas se van enderezando poco a poco pero todavía hay mucho camino por recorrer; la partida de las subvenciones es un 75% menor que hace dos años, uno de los recortes más elevados, la máxima debería ser financiar lo que realmente funciona e interesa a los consumidores: estudios, consejos, programas radiofónicos, publicaciones, cuotas bajas... sin probaturas, mantener los cimientos, lo fundamental. No es momento de experimentos y mucho menos de poner trabas o dificultades. Solamente con una colaboración firme y leal entre la iniciativa pública y privada podemos salir de esta crisis. Los consumidores y ciudadanos es lo que esperan de nosotros.

Balance Económico y Social

Transparencia, claridad, sueldos austeros, trabajo por y para los demás. De forma esquemática informamos sobre lo que se hizo el pasado año y con qué se hizo.

BALANCE SOCIAL:

Irache dispone de 4 oficinas propias en Pamplona, Estella, Tudela y Tafalla además gestiona 65 oficinas en colaboración con otros tantos ayuntamientos. "Irache" recibió 42.170 consultas y reclamaciones de las que a Pamplona correspondieron 22.729; a Tudela, 1.947; a Estella, 1.832; a Tafalla, 1.330; y a las oficinas del consumidor 14.332. En total, fueron 28.558 consultas y 13.612 reclamaciones. El número de denuncias que se interpuso fue de 312. Los temas que más se reclamaron fueron Bancos y Cajas, Telefonía e internet y vivienda. Dispone de 17 personas en plantilla y varios asesores jurídicos externos y peritos. Realizó 601 programas radiofónicos, participó en televisión en 48 ocasiones. Representa a los consumidores en más de 15 Consejos (Consejo Económico y Social, Salud, Transporte, Consumo, Comercio Minorista...). Emitió 114 notas de prensa, editó 2 periódicos de la Voz de Irache, y realizó 16 estudios. Además editó trípticos sobre rebajas, coches de segunda mano o arrendamientos. Además defiende en los tribunales a los afectados por Forum Filatélico y Afinsa, Air Madrid, swaps, controladores, plusvalías, cláusula suelo...

BALANCE ECONÓMICO:

Gastos: Personal: 484.803, amortizaciones, provisiones y otros gastos: 218.079 de los cuales la partida de correos con 39.287 euros, gastos de viajes y kilometraje con 24.388, y gastos de comunidad con 24.513 son los más elevados. Los gastos financieros por los créditos fueron de 6.073 euros.

Ingresos: Cuotas de socios y oficinas del consumidor: 638.839, Fundación Caja Navarra: 11.399, ingresos financieros: 7.045, subvenciones: 21.458 (sin cobrar)

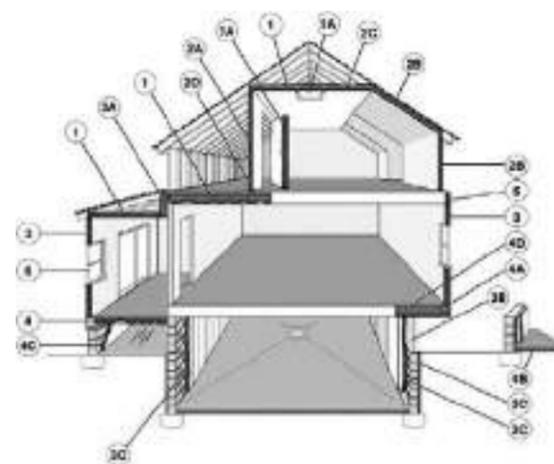
Opinión

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



AISLAMIENTO

Invertir en aislamiento es más rentable que comprar Bonos del Estado. Esta relación de conceptos, aparentemente disparatada, es una realidad que se cumple para el 90% de las economías domésticas navarras... a corto, medio y largo plazo.



El invierno acecha, y el gobierno también... la obligatoriedad del certificado energético

les parecerá una novedad pero es ya el pasado; fue tan solo un paso más del camino establecido en la agenda europea dirigida hacia la adecuación de los edificios con una demanda energética casi nula. Desde entonces hasta hoy ya ha entrado en vigor un nuevo documento básico DB-HE que aumenta las exigencias en materia de eficiencia energética.... así que prepárense... esto no es más que el comienzo.

Les adjunto una lista de chequeo para facilitarles la labor de búsqueda de posibles pérdidas pasivas de dinero a través de sus muros... Esperando que sea de su utilidad.

- 1. Espacios bajo cubierta sin uso: aislar sobre el suelo y sus juntas.**
 - 1A. incluyendo la trampilla de acceso.
- 2. En espacios bajo cubierta con uso se deben aislar:**
 - 2A. Paredes orientadas a un espacio no calefactado.
 - 2B. Interior de cubiertas y muros exteriores.
 - 2C. Techos bajo espacios no calefactados.
 - 2D. Juntas entre estructura y pavimento para evitar el movimiento del aire.
- 3. Muros exteriores, incluyendo:**
 - 3A. Muros de cierre entre espacios habitados, garajes, o habitaciones no calefactadas como trasteros o cubiertas planas.
 - 3B. Muros de cimentación por encima del nivel del suelo.
 - 3C. Muros de cimentación en sótanos calefactados.
- 4. Pavimentos sobre forjados ventilados o garajes.**
 - 4A. Toda porción de suelo que vuele sobre el techo inmediatamente inferior.
 - 4B. Soleras construidas directamente sobre el suelo.
 - 4C. Muros de cimentación de cámaras no ventiladas, como alternativa al aislamiento de soleras.
 - 4D. Remate lateral de las estructuras horizontales, forjados.

Venta de viviendas

A principios de septiembre se publicaba el fuerte descenso de operaciones de compraventa de viviendas en Navarra en el segundo trimestre del 2013, el segundo más fuerte de España y el más alto en el periodo anual de junio a junio. Es cierto que el número de consumidores que demandan vivienda en alquiler ha crecido -los datos lo corroboran- pero también es cierto que a los navarros y especialmente a los jóvenes les gustaría a corto o medio plazo poder comprar una vivienda.

Durante muchos años ha sido el lugar de ahorro para muchas familias y gracias al mismo hoy muchos jóvenes pueden volver al domicilio de sus padres o abuelos. Quizás en estos momentos el alquiler sea una buena salida pero así como no es una solución a la crisis bajar los sueldos un 10% tampoco lo es que todo el mundo viva de alquiler.

Primero vivir, obvio, pero conviene tener presente que el ahorro en su justa medida no es malo. Quizás sería necesario pensar por qué aquí y ahora la compra de VPO no resulta especialmente atractiva.

Irache denuncia el continuo encarecimiento de la tarifa eléctrica

La factura, que ha subido un 57% en los últimos siete años, ha experimentado un nuevo incremento del 3,1% en el mes de octubre

La Asociación de Consumidores de Navarra Irache denuncia el continuo encarecimiento de la tarifa eléctrica que están sufriendo los hogares españoles. La variación de octubre del 3,1% es la cuarta subida de la factura de luz desde el comienzo de año -en enero subió un 3%, en julio un 1,2% y en agosto un 3,2%- y, si se suma al incremento acumulado, supondrá un crecimiento del coste del 4,5% -ya que hay que descontar la caída del 6% en el mes de abril-. En los últimos siete años el recibo de la luz para los hogares se ha encarecido un 57%, lo que supone que el gasto anual puede haber superado los doscientos euros. Esta última subida supone una nueva pérdida del poder adquisitivo de los ciudadanos, una cuestión aun más grave cuando se trata de un servicio básico para una población que pasa por difíciles momentos debido a la crisis económica y la incidencia del desempleo.

En España, los mayores encarecimientos de Europa

El Eurostat ofrece datos aún más elocuentes sobre la tarifa

eléctrica y señala, por ejemplo, que España fue el país de la Unión Europea donde más subió el coste eléctrico -excluidos impuestos- entre 2006 y 2011, un 69,9%, frente a la media de la Unión Europea, que marcaba un encarecimiento del 19,9%, nada menos que cincuenta puntos porcentuales por debajo.

No parece que la tendencia haya variado de forma sensible ya que, según un informe de la Comisión Nacional de la Energía de 2012, España era el tercer país con los precios de la electricidad más caros para los consumidores finales, sólo superado por Malta y Chipre.

El consumidor no debe ser quien soporte los desequilibrios en el sector, y menos con las actuales dificultades económicas

Por ello, desde Irache se considera que no se puede seguir haciendo pagar más al consumidor por la factura de la luz hasta que mejore la situación económica o, cuando menos, haya una reorganización del sistema y se dé una competi-

vidad real en el sector que permita a los consumidores acceder a precios más asequibles y conocer los costes reales que supone el servicio.

Mientras, habrá que comprobar que la reforma del sector eléctrico no hace que sean finalmente los consumidores los que tengan que pagar la falta de sostenibilidad y transparencia que se da en este mercado. En principio ya se ha anunciado que los consumidores tendrán que asumir 900 millones del desequilibrio del sector, a la espera de que, en última instancia, no repercuta también en ellos el coste que deben asumir las propias compañías.

España es uno de los países de la UE donde más se ha encarecido la luz en los últimos años, según el Eurostat



Irache lleva a los tribunales el nulo apoyo del Gobierno en el 2012

Mientras tanto, el Servicio de Consumo disponía de un millón de euros de presupuesto

Irache ha llevado a los tribunales el expediente de adjudicación de subvenciones a asociaciones de consumidores del pasado año en Navarra. Esta Asociación ya denunció en meses pasados, además del drástico recorte de las ayudas -de 207.000 a 60.000 euros a repartir entre tres organizaciones-, la forma de adjudicación de esta partida, una fórmula que desde el punto de vista de Irache fue arbitraria y caprichosa. Por poner un ejemplo, se puntuaba con 0 puntos los más de 30 estudios que Irache realiza

anualmente o los más de 500 programas radiofónicos en los que participa. Además, se obligaba solamente a Irache a cumplir una serie de requisitos a los que la ley no requería. Finalmente, a esta Asociación se le denegó cualquier tipo de subvención o ayuda.

Sin ayuda para las oficinas de atención en los ayuntamientos

Otra práctica muy lesiva para los consumidores fue eliminar el 100% de las subvenciones a las oficinas municipales de

atención al consumidor de los distintos ayuntamientos de Navarra que Irache gestionaba.

Mientras a esta Asociación se le ponían todo tipo de trabas y dificultades, el Servicio de Consumo del Gobierno de Navarra disponía de un millón de euros de presupuesto, que dedicó a crear oficinas inútiles en las merindades de Navarra, en lugares donde Irache ya gestionaba oficinas abiertas a los ciudadanos desde muchos años atrás.

La adjudicación de esta partida -ya de por sí reducida- fue, en opinión de Irache, arbitraria y caprichosa

Se puntuó con 0 puntos los más de 30 estudios realizados ó 500 programas radiofónicos en los que se participó



EL SEGURO SE AHORRA 350 EUROS EN GASTOS FUNERARIOS

Tras el fallecimiento de su padre, una persona contactó con la aseguradora con quien el fallecido tenía contratado una póliza de decesos. Comunicó la defunción y solicitó que la compañía hiciera efectiva la cobertura. Para los actos fúnebres se hizo uso de un ataúd, una corona, además de recordatorios y esquelas. Semanas después, el hijo revisó el seguro y vio que había un pago mínimo de 3.500 euros.

Acudió a Irache, desde donde se solicitó a la compañía aseguradora la factura por los servicios prestados. La compañía facilitó la documentación y se comprobó que el gasto total era de 3.150 euros. Por ello, desde la Asociación se solicitó los 350 euros que no se habían liquidado pero que contaba como cobertura mínima, pago que fue satisfecho por parte del seguro.



PAGA EL BILLETE PERO CIERRA LA COMPAÑÍA

Una pareja compró dos billetes de avión en el mes de noviembre para viajar a Praga en marzo, un vuelo por el que pagaron 340 euros. Sin embargo, pasado un mes desde la contratación la compañía aérea cerró. La pareja, tras varios intentos, consiguió comunicarse con la compañía y les explicaron que ya no fletaban más vuelos y que no podían, por el momento, asegurarles la devolución del dinero puesto que la empresa se encontraba en una situación de quiebra.

Acudieron a Irache para ver si había alguna solución. Tras hablar con un asesor jurídico, éste decidió reclamar la devolución del pago al banco, ya que el abono se había producido mediante tarjeta de crédito y el servicio no se había producido. El banco respondió afirmativamente a la reclamación y devolvió los 340 euros que los consumidores habían pagado.



Aida Cecilia lamenta no haber contratado un seguro de equipaje, tal y como había hecho en otras ocasiones

“Estaban las cinco maletas con todo sacado, casi vacías”

Una compañía aérea indemnizó con 1.386 euros a Aida Cecilia por extravíar sus maletas de vuelta de Ecuador, donde en el viaje de ida ya le habían robado el equipaje

Aida Cecilia Guerra Chávez iba a viajar a Ecuador para pasar mes y medio junto a su hijo menor. Compró sábanas, toallas y otros enseres para poner en condiciones un ático en el que iban a vivir durante su estancia. Dado que en el coste del billete sólo iba incluida una maleta por persona más otra de mano, finalmente tuvo que pagar 420 euros por transportar otras cuatro maletas más. *“Teníamos que llevar todo lo de la casa, ropa para mes y medio además de otras cosas de valor, como el ordenador o la consola que llevó mi hijo”,* relata.

Tras un viaje con imprevistos en el que tuvieron que cambiar de avión en Bogotá, al llegar a Quito sólo apareció una maleta y Aida Cecilia estuvo esperando a las otras hasta las cuatro de la madrugada: *“Me volví loca, me decían que igual llegaban las maletas en otro avión. Se me hizo la espera eterna, estaba agotada del viaje y encima tuve que esperar cuatro horas más para nada, era desesperante”*. A las dos semanas de haber llegado, les comunicaron en el aeropuerto que había unas maletas en las bodegas que nadie había reclamado. *“Estaban nuestras cinco maletas, con todo sacado, casi vacías. Sólo habían dejado la ropa usada o desgastada, casi todo lo demás lo habían cogido”,* comenta.

Sin maleta ni bolso de mano

Mes y medio más tarde, Aida y su hijo cogieron el vuelo de vuelta, ahora sólo con dos maletas en las bodegas y otras dos de mano. Al llegar a Pamplona, sólo apareció una de las maletas de la bodega y, además, en el transcurso del viaje se extravió una de las de mano. *“Unos amigos me dijeron que acudiera a Irache porque les habían llevado casos similares y la verdad es que fui muy bien atendida por el asesor”,* explica. Finalmente, se reclamó por el extravío de las maletas en el viaje de

Tras el viaje de ida, tuvo que esperar hasta las cuatro de la madrugada en el aeropuerto para ver si llegaban las maletas perdidas, que no aparecieron

vuelta y la compañía aérea pagó a Aida 1.386 euros como indemnización.

Aida se muestra *“muy agradecida”* a Irache, aunque lamenta no haber podido acudir a la Asociación cuando le ocurrió el primer incidente, al ir a Ecuador, así como no haber guardado las facturas de la ropa que tuvo que comprar o no haber contratado un seguro de equipaje. *“Ya es casualidad, que así como en otras ocasiones había pagado un seguro, para esta vez que no lo hago, me roban”,* comenta.

HACEN OFERTA AL FAMILIAR EN VEZ DE AL TITULAR DE LA LÍNEA

Una persona contrató dos líneas telefónicas móviles, una para usar él y otra para un sobrino, que en ese momento se encontraba en paro. Pasado un tiempo, y como su sobrino había encontrado trabajo, contactó con la compañía y solicitó dar de baja la segunda línea telefónica.

Sin embargo, a los seis meses le llegó un reclamo de cobro de 210 euros por la línea que ya había dado de baja. Cuando llamó a su sobrino, éste le explicó que, medio año atrás, le llamaron de la compañía y le hicieron una oferta que éste aceptó, pero que en ningún momento le pidieron un número de cuenta. Acudió a Irache, desde donde se reclamó que no se había realizado la oferta al titular de la línea por lo que la contratación era irregular y la compañía anuló la factura de 210 euros y dio de baja inmediatamente la línea de la que disfrutaba su sobrino.



LE SUBEN LA PRIMA 130 EUROS A TRES DÍAS DE LA PRÓRROGA

Una persona llevaba viviendo en su casa nueve años y desde entonces tenía la vivienda asegurada con la misma compañía, con una póliza que sólo había variado conforme al IPC y que el último año le había supuesto pagar 150 euros. Sin embargo, el día anterior a cumplirse la fecha de vencimiento anual, recibió una carta de la aseguradora en la que se le informaba de que el siguiente año le iban a subir la prima 280 euros, sin ninguna explicación concreta más allá de simples generalidades sobre el riesgo cubierto por la póliza, que en ningún modo había cambiado.

Repasó sus cuentas bancarias y vio que dos días antes ya se le habían cobrado los 280 euros de la nueva prima, subida de forma unilateral. Contactó con la compañía pero sólo le dijeron que el cargo ya se había efectuado sin ninguna justificación que aclarase por qué. Indignado, decidió acudir a Irache para reclamar la devolución de los 280 euros y solicitar la baja inmediata de la compañía, ya que la modificación había sido unilateral y no había cumplido los dos meses de antelación exigidos por ley. Tras devolverle el dinero y darle de baja, el asociado contrató un seguro nuevo con otra compañía.

Reclamar el suelo hipotecario

La Asociación ha recibido más de ochocientas consultas y reclamaciones y en muchos casos se van a llevar a los tribunales

Varias sentencias recientes están anulando el suelo hipotecario por considerarlo abusivo y están haciendo devolver al banco el dinero cobrado de más al aplicarlo. Irache ha recibido cientos de casos. En algunos de ellos, se está llevando a cabo una mediación individual y en otros, reuniones colectivas con entidades financieras para buscar soluciones. En función de la respuesta del banco y de las condiciones particulares de cada caso se está estudiando la posibilidad de acudir a los tribunales.

La cuota no baja con el Euribor

Es en temporadas en las que el Euribor ha bajado cuando los consumidores descubren que en su préstamo hipotecario se había incluido una cláusula suelo, que establece un interés mínimo que el consumidor tiene que pagar, aunque la suma del Euribor más el diferencial pactado baje de este límite. Actualmente, con el índice bancario nuevamente en descenso -cayó más de 1,2 puntos en el 2012-, están llegando nuevos afectados.

En este sentido, Irache está mediando con las entidades bancarias y en algunos casos se están consiguiendo acuer-

dos satisfactorios. En otros casos, ante la falta de respuesta por parte del banco, se están llevando los casos por otras vías. Recientemente, varios informes del Banco de España consideran que la entidad bancaria no ha actuado de forma correcta al incluir la cláusula suelo en el préstamo ya que no proporcionó a los usuarios la información suficiente sobre esta cuestión.

A los tribunales

En decenas de casos en los que no se ha alcanzado ninguna solución al negociar con el banco, Irache ya está trabajando para llevarlos a los tribunales, para lo que se está estudiando las condiciones de cada hipoteca y valorando la posibilidad de presentar una demanda conjunta o individual, si es el caso.

En muchos casos se ha logrado la supresión del suelo u otras soluciones tras mantener reuniones en la negociación con las entidades



Varias sentencias están anulando el suelo al considerarlo una cláusula abusiva y están obligando a los bancos a devolver el dinero correspondiente

SENTENCIAS FAVORABLES AL CONSUMIDOR

Continuamente se están dictando sentencias favorables a los consumidores en préstamos con suelo hipotecario. En muchas de ellas el juez considera que se trata de una cláusula no negociada individualmente, es decir que fue incorporada de forma generalizada y unilateral por parte de la entidad y sin informar de ello de forma clara al consumidor.

Esta circunstancia unida a la falta de proporcionalidad entre el suelo y el techo hipotecario hacen del suelo hipotecario, según determinan algunos magistrados, una cláusula abusiva y nula.

COMPRUEBE SI SU HIPOTECA CONTIENE SUELO

Irache recomienda a los consumidores que revisen sus hipotecas para comprobar si contienen cláusula suelo y, si es así, acudan a una asociación de consumidores para asesorarse y poder reclamarla si ésta fue incluida de forma abusiva.

“Los bancos deberían explicarlo detenidamente y hacérselo entender al cliente”

A María Luisa Moriano le anularon el suelo del 3% tras la mediación de un asesor de Irache

A María Luisa Moriano le tocó una vivienda libre en Orkoien, donde vivía, en el año 2003 y una entidad de su localidad le concedió el préstamo. “En el banco me hablaron de los intereses a pagar pero no me explicaron nada de una cláusula suelo. Al firmar las escrituras, el notario lee la parrafada rápidamente y no te quedas con lo que significa lo que dice, piensas que todo va a estar bien, claro”, recuerda. Y, efectivamente, todo fue bien hasta que empezaron a bajar los tipos de interés. Allá por el 2008 el Euribor cayó y comprobó que su cuota hipotecaria no bajaba lo que debía. Fue entonces cuando reparó en el suelo del 3%, que le venía a suponer al año alrededor de mil euros más a pagar. “Hablé con el banco pero

me dijeron que lo tenía firmado en escrituras y ellos no podían hacer nada”, comenta.

María Luisa se mostró resignada hasta que vio que Irache estaba llevando más temas como el suyo. Un asesor se encargó del caso y pocos meses después le llamaron del banco y le ofrecieron anular el suelo así como devolverle el dinero que había supuesto aplicar el suelo una vez hecha la reclamación. María Luisa aceptó la oferta.

Aunque se muestra “contenta” por haber podido eliminar el suelo, entiende que, cuando menos, los bancos debían informar con mayor transparencia: “Tú no te paras a pensar en que pueda haber esta limitación. Los bancos deberían explicarlo detenidamente y hacérselo entender al cliente antes de suscribir el préstamo”

SWAPS

Otros de los problemas que han surgido relacionados con la evolución de los índices bancarios ha sido la suscripción de swaps bancarios. Este producto fue ofrecido en muchos casos como un seguro para que el consumidor se cubriese ante posibles subidas del Euribor. En realidad, se trataba de un producto financiero complejo que ha supuesto pérdidas que en algún caso han superado los diez mil euros.

En Irache se han recibido más de 120 casos de este tipo de hasta siete entidades diferentes. En la mayor

parte de los casos recibidos se ha conseguido llegar a soluciones satisfactorias mediante la mediación: anular el contrato, conseguir unas reducciones en el capital exigido para cancelarlo y en otras establecer unas condiciones más justas para el consumidor.

Sin embargo ha habido casos en los que no se ha obtenido respuesta. Por ello, Irache ya está interponiendo demandas judiciales en aquéllos en los que se considera que la entidad no ha respondido como debiera frente al cliente.

La 'guerra' de la telefonía

El intento de retener clientes está llevando a algunas compañías a presionar al consumidor que quiere irse, a veces con prácticas abusivas

La competencia mal entendida entre las compañías telefónicas para retener clientes está llevando a algunas de ellas a poner trabas a los consumidores que quieren cambiar de empresa. Irache está recibiendo numerosas quejas y ha podido comprobar las prácticas que tratan de presionar al cliente para que no cambie de compañía. Sólo en el mes de julio se realizaron en España 639.000 cambios de números móviles, lo que supone un aumento del 47,9% frente al mismo mes del año anterior.

"Para garantizar su portabilidad, llame urgentemente"

Entre estas prácticas, se encuentra el envío de mensajes cortos engañosos similares al siguiente: "Para garantizar que su portabilidad se realiza de forma correcta, llame urgentemente al xxxxxx". De esta manera, el consumidor piensa que tiene que contactar con la empresa de la que se quiere ir para poder efectuar la portabilidad. Aunque este paso no es necesario, la compañía aprovecha la llamada para hacer nuevas ofertas y presionarle con el fin de que eche atrás la portabilidad. Otra práctica es enviar SMS que ofertan 'smartphones', por ejemplo. Tal y como está

redactado el mensaje, el consumidor puede creer que le regalan el terminal. Al preguntar por ello, se comprueba que, en realidad, es una forma de pago en plazos -generalmente de dos años- que lleva consigo una cláusula de permanencia y que, en general, no supone rebaja del precio o ésta es mínima.

¿TENGO QUE PONER FIANZA?

Cada vez más establecimientos incluyen una fianza en la solicitud de la portabilidad, que puede rondar los cincuenta euros, de tal manera que si el consumidor decide echar atrás el cambio, el comercio se queda con el dinero adelantado. Esta práctica no está permitida por la Comisión del Mercado de Telecomunicaciones, que sólo autoriza a cobrar hasta 42 céntimos por cancelar la portabilidad fija y prohíbe la imposición de cargos por cancelación de la portabilidad móvil.

Llamada insistentes

Junto a estos mensajes engañosos, el consumidor tiene que soportar las insistentes llamadas de la compañía que quiere abandonar, en el plazo en el que aún la portabilidad solicitada no se ha efectuado técnicamente. Algunos consumidores han llegado a recibir hasta veinte llamadas en dos días, algunas de ellas incluso en horario nocturno.

En ocasiones, te hacen creer que es necesario contactar con la compañía para efectuar la portabilidad cuando no es así

Mensajes engañosos que ofrecen móviles o llamadas insistentes, otras tretas para que el cliente no abandone la empresa



CON INTERNET, SOLICITE USTED MISMO LA BAJA

La situación es diferente cuando las personas que quieren cambiar de compañía tienen contratada línea ADSL además del teléfono. Deben tener en cuenta que las compañías en algunos casos solo pueden hacer la portabilidad del servicio telefónico, aunque con el fin de conseguir nuevos clientes prometan encargarse del traslado de todos los servicios. De hecho, en Irache se reciben continuamente casos de personas que solicitaron la portabilidad pero la antigua compañía le siguió cobrando el servicio de internet. Por ello, en estos casos, es más conveniente que el consumidor solicite fehacientemente la baja a la compañía que quiere abandonar.

SIN MÓVILES DE REGALO. Los móviles gratuitos han ido desapareciendo progresivamente de las ofertas de las compañías. Actualmente, es más habitual encontrar importantes descuentos para un mismo modelo de móvil sólo si va vinculado a una tarifa plana. Además, las ofertas cambian día a día y generalmente, el precio es menor cuanto mayor es la cuota mensual a pagar. He aquí solo un ejemplo de algunos precios para un modelo de móvil concreto. Se elige precio no vinculado a tarifa, siempre que exista.

SAMSUNG GALAXY SIII	
COMPAÑÍA	PRECIO
PHONE HOUSE	259 €
MOVISTAR	290,4 €
SYMYO	249 €
MASMOVIL	247,90 €
PEPEPHONE	263 €
CARREFOUR MOVIL	99 € + tarifa 50€/mes. 24 meses)
VODAFONE	39 € + tarifa 14,52€/mes con permanencia de 24 meses en Vodafone y 18 en tarifa

TARIFAS EXCLUSIVAS DE VOZ CON LLAMADAS MÁS ECONÓMICAS
(SE EXCLUYEN LAS TARIFAS PLANAS A CAMBIO DE MINUTOS)

COMPAÑÍA	CÉNTIMOS/MIN	CENTIMOS/SMS	CONSUMO MÍNIMO MENSUAL
ORANGE	1,21	1,21	4,84
MASMOVIL	3,63	9,68	11,98
EROSKI	5,45	9,68	-
EUSKALTEL	6,05	9,68	7,26
HAPPYMOVIL	7,26	10,89	-
PEPEPHONE	7,26	10,89	-
VODAFONE	9,68	9,68	9,68
CARREFOUR	9,68	9,68	3,63
YOIGO	9,68	9,68	7,26
SIMYO	9,68 (sin establec)	10,89	9,99
MOVISTAR	9,68	18,15	30 días para recargas de 5€ tarjeta

*El estudio se realizó el 3 de septiembre y se basa en la información proporcionada en la página web de cada compañía y sólo sobre el modelo de terminal elegido en la fecha indicada.

*Comparativa realizada el 4 de septiembre de 2013 basada en la información ofrecida por las webs de las compañías.

Irache edita una guía para advertir a los consumidores sobre algunas prácticas abusivas que han emergido con la crisis

La crisis económica ha puesto en aprietos las economías domésticas y las cuentas de muchas empresas. En algunos casos, estas últimas han decidido adaptarse a la nueva situación ofreciendo facilidades al cliente. En otros, lamentablemente, las empresas buscan trucos para mejorar sus números, generalmente a costa del consumidor. Irache ha editado una guía para advertir a los ciudadanos sobre algunas de las prácticas abusivas que algunas empresas llevan a cabo y que se están detectando con más asiduidad en esta época de crisis, tal y como demuestran los numerosos casos que se han recibido en las oficinas de la Asociación.



TRETAS PARA RETENER AL CLIENTE EN LA COMPAÑÍA TELEFÓNICA. Cuando un consumidor solicita la portabilidad para pasarse a otra compañía de teléfono, y antes de que ésta se efectúe, recibe numerosas llamadas -se han llegado a recibir veinte en un día- de la compañía que quiere abandonar. Por si esto fuera poca presión, recibe mensajes confusos que le dicen que tiene que llamar a la compañía para

realizar el cambio cuando no es así o le llegan ofertas de 'smartphones' gratuitos que luego, realmente, hay que pagar a plazos.

PENALIZACIÓN EN LA LUZ. Algunas compañías eléctricas están incluyendo en sus contratos cláusulas de permanencia por los que el consumidor tiene que pagar cantidades de hasta sesenta euros si quiere cambiar de empresa antes de cumplir el año contractual. Irache considera que esta penalización es abusiva ya que se trata de un contrato de tracto sucesivo, donde no se puede limitar el derecho del consumidor a poner fin al contrato y, menos aún si no hay un apoyo económico claro más allá de las ofertas que se comercializan.



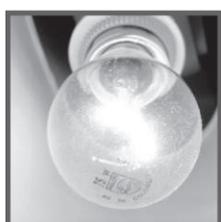
SUBIDA DEL SEGURO SIN AVISAR CON ANTELACIÓN. Muchas personas han acudido a Irache cuando ven que la cuota del seguro les ha subido más de lo esperado, en ocasiones con incrementos de más de cien euros en el seguro del coche o más de cincuenta en el del hogar, por poner dos ejemplos. La compañía aseguradora sólo ha advertido de esta subida unos días antes de que se cumpliera

la prórroga o ni siquiera lo ha hecho, sin cumplir con los dos meses de antelación estipulados y dejando sin margen de maniobra al consumidor.

NO TE DEJAN IRTE DEL BANCO. En los últimos meses, varias personas han acudido a la Asociación porque no pueden cambiar de banco. Al acudir a una entidad donde tienen abiertas cuentas y comunicar que quieren cerrarlas, le dicen que sólo puede efectuarse la operación en la sucursal en la que esta persona abrió sus cuentas o productos. Esta argumentación, sin ninguna



lógica ni base legal, hace que muchos consumidores desistan de cambiar de banco.



NO DAN EL ALTA EN LA TUR. Algunas compañías de electricidad están poniendo dificultades para que las personas contraten la Tarifa de Último Recurso. No es ya sólo que por teléfono no les

hagan la gestión, sino que incluso cuando el consumidor acude físicamente a una oficina de la empresa y comunica que quiere darse de alta en la esta tarifa pública, los dependientes no saben hacerlo o directamente les dicen que no se puede realizar el alta.

NO PAGAN LOS SEGUROS DE DESEMPLEO. Muchos consumidores, en caso de quedarse en paro, cuentan con una póliza que les cubre el pago durante un cierto tiempo de la hipoteca, la tarifa de la luz o las cuotas de un préstamo, con importes que pueden llegar a los novecientos euros. Sin embargo, quizá por la crisis y el aumento del desempleo, hay muchos seguros que están exigiendo multitud de documentación, en ocasiones innecesaria, y poniendo mil trabas antes de abonar la cobertura que le corresponde al cliente.



A COSTA DEL CONSUMIDOR



COMISIÓN POR TRASPASOS ENTRE CUENTAS DEL MISMO BANCO. Dentro de la política de imposición de nuevas comisiones llevada a cabo por parte de los bancos, algunas entidades están llegando hasta el extremo de cargar al cliente una comisión por traspasar dinero entre cuentas del propio banco. En este sentido, algunos bancos, al entregar el justificante de la operación, hacen firmar al cliente que está expresamente de acuerdo y acepta la comisión

cobrada, de forma que se dificulta cualquier reclamación posterior.

COBRAN INTERNET DESPUÉS DE QUE SE CAMBIE A OTRA COMPAÑÍA. Las empresas de telefonía e internet suelen buscar nuevos clientes vía telefónica. Cuando un cliente acepta pasarse a su compañía, ésta asegura que se encarga del cambio de empresa sin que él tenga que preocuparse por nada. Sin embargo, muchas personas han descubierto que meses o incluso años después la compañía de la que creían haberse dado de baja le ha seguido cobrando las cuotas del servicio de internet, dado que en algunos casos la portabilidad se puede realizar solo del servicio telefónico.



INCLUSIÓN DE SEGUROS NO SOLICITADOS. Muchas empresas de transporte o agencias de viaje incluyen en la adquisición del billete o la contratación del viaje un seguro añadido que el consumidor no había solicitado en ningún momento, lo que puede suponer un encarecimiento importante del precio a pagar. En ocasiones, este seguro cubre eventualidades que ya están cubiertas por el seguro de responsabilidad civil

de la empresa o que la propia ley ya las ampara, como las cancelaciones. En internet, es frecuente que el consumidor tenga que desactivar la casilla de contratar la póliza, porque aparece activada por defecto.

DOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE LA CALDERA. Cuando se cambia de compañía suministradora de gas, la nueva compañía suele encargarse de dar de baja el contrato de suministro con la antigua compañía, pero olvida dar de baja el servicio de mantenimiento. Por ello, muchos consumidores se encuentran con que pagan dos contratos de mantenimiento: el de la nueva, y el de la antigua compañía. Evite este problema dando de baja personalmente el contrato de mantenimiento con la antigua compañía.





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

	2013
Excelente	6%
Muy buena	10%
Buena	50%
Regular	12%
Mala	2%
No tengo opinión	20%

El 83% de la población navarra que opina tiene una valoración positiva de las Asociaciones de Consumidores

¿Deben ser más tenidas en cuenta por la Administración?

	2013
SÍ	96%
NO	3%

¿Deben ser libres e independientes?

	2013
SÍ	96%
NO	2%

Encuesta Cíes marzo 2013

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.



Tener que pagar lo que no te corresponde

Irache defiende ante los tribunales a 69 familias que tuvieron que pagar la plusvalía, 33 de las cuales ya han ganado el juicio

Ya son 69 los ciudadanos que están siendo representados por Irache en vía judicial para que la promotora les devuelva el dinero de la plusvalía que tuvieron que pagar injustamente tras la compra de su vivienda.

Los 25 afectados de una promoción de Huarte ya han ganado el juicio y se ha condenado a la devolución del dinero, que en algún caso fue de 1.700 euros. En Ansoain existen dos promociones afectadas con un total de 32 vecinos representados: en una de ellas ya se ha llegado a un acuerdo por el que a los afectados se les devolverá el dinero que pagaron y la otra se resolverá probablemente este otoño. En Estella, una persona ya ganó un juicio verbal contra la promotora -a la que se condenó a pagarle 977 euros- y otras cinco están a la espera de que se fije día para la vista. En Gorraiz hay seis asociados representados. Al mismo tiempo, siguen llegando más afectados de otras localidades navarras.

Al comprar una casa nueva, el vendedor debe hacer frente a la plusvalía. A pesar de ello, algunas promotoras están haciendo recaer sobre el consumidor que ha comprado un inmueble la responsabilidad de pagar este impuesto. Irache está interviniendo para que sea la empresa la que se haga cargo del pago o devuelva el dinero al consumidor si éste ya lo ha abonado, ya que el ayuntamiento puede requerir el pago al comprador.

Algunas promotoras están haciendo recaer sobre el consumidor la responsabilidad de pagar este impuesto, que corresponde al vendedor

Si el ayuntamiento pide el pago al comprador, éste puede exigir posteriormente el reintegro a la promotora

ESTELLA
6 Afectados
Una afectada ganó el juicio celebrado el 25 de octubre.
El resto de afectados se encuentra a la espera de fecha de juicio

HUARTE
25 Afectados
Juicio ganado.
Condena a devolver

GORRAIZ
6 Afectados
Pendiente de resolución

ANSOAIN
32 Afectados
(DOS PROMOCIONES)
- En una promoción, a los afectados se les devolverá el dinero
- La otra promoción está en fase de resolución.

OTRAS PROMOCIONES
Están llegando más vecinos de localidades de Navarra, como Sarriguren, Etxarri-Aranatz, u otra promoción de Huarte en las que el consumidor ha pagado la plusvalía de sus nuevas viviendas y a las que la promotora se niega a devolver el importe del impuesto. Se está estudiando cada caso de forma particular para, en función de las circunstancias y si la mediación no da resultado, poder llevarlo por vía judicial.

La atención al cliente no satisface

El 73% de los navarros señala que estos departamentos no cumplen sus expectativas

La Asociación de Consumidores de Navarra Irache denuncia los deficientes servicios de atención al cliente de las compañías telefónicas. Según una encuesta, para el 73% de las personas que han tenido algún problema con su compañía telefónica, estos departamentos no han cumplido sus expectativas.

Si se observa a toda la población -hayan tenido o no conflictos con su compañía- el porcentaje de insatisfacción es del 37%. Por sexo, los hombres se muestran más insatisfechos con estos servicios -41%- que las mujeres -32%-. Al segmentar las respuestas por edades, se puede observar que los más críticos con la atención recibida son los jóvenes de 18 a 29 años -para el 47% de ellos no han cumplido las expectativas- y los más satisfechos los mayores de 65 años -para el 65% sí han cumplido sus expectativas-.

Servicio telefónico deficiente

Irache considera inaceptable que casi tres de cada cuatro personas que tienen un problema con su compañía telefónica no se muestren satisfechos con

la atención recibida, algo que se ve reforzado por las continuas quejas que se reciben por estos servicios en las oficinas de la Asociación. Estos datos no vienen sino a reforzar la denuncia ya

manifestada por Irache sobre la falta de diligencia en la atención que se ofrece al cliente por parte de estas compañías cuando surge un problema.

Se alarga la llamada sin resolver el problema

En los números de atención facilitados por las compañías, muchas veces responde un contestador, se deriva la llamada de un operador a otro y se alarga innecesariamente sin resolver el problema. Así, es habitual que el cliente no consiga hacer llegar su queja y se vea obligado a acudir a otras vías. En este sentido, el texto refundido de la Ley para la Defensa de los Consumidores y Usuarios establece que si el servicio es telefónico "deberá garantizar una atención personal directa, más allá de la posibilidad de utilizar complementariamente otros medios técnicos a su alcance".

MEJOR POR ESCRITO

El consumidor debe saber que tiene derecho a solicitar el número de referencia de su queja. En cualquier caso, desde Irache se aconseja a los consumidores que comuniquen por escrito -preferiblemente de forma fehaciente, mediante correo certificado con acuse de recibo o burofax- cualquier queja o reclamación que quieran hacer llegar a las empresas para que quede constancia de ésta y se facilite de esta forma posteriores gestiones. Irache ya ha manifestado en reiteradas ocasiones la necesidad de

una normativa que asegure unos adecuados niveles de atención al consumidor que, año tras año, da a conocer su insatisfacción en estos ámbitos. Es inaceptable que el consumidor no pueda acceder a una atención con una calidad mínima que le permita reclamar la vulneración de sus derechos o solucionar los problemas que puedan surgir. Hace tres años, se inició un anteproyecto de ley de servicios de atención al cliente que pretendía establecer varias mejoras pero que finalmente no prosperó.

Una academia cierra y deja sin título a personas que habían pagado más de 1.800 euros por él

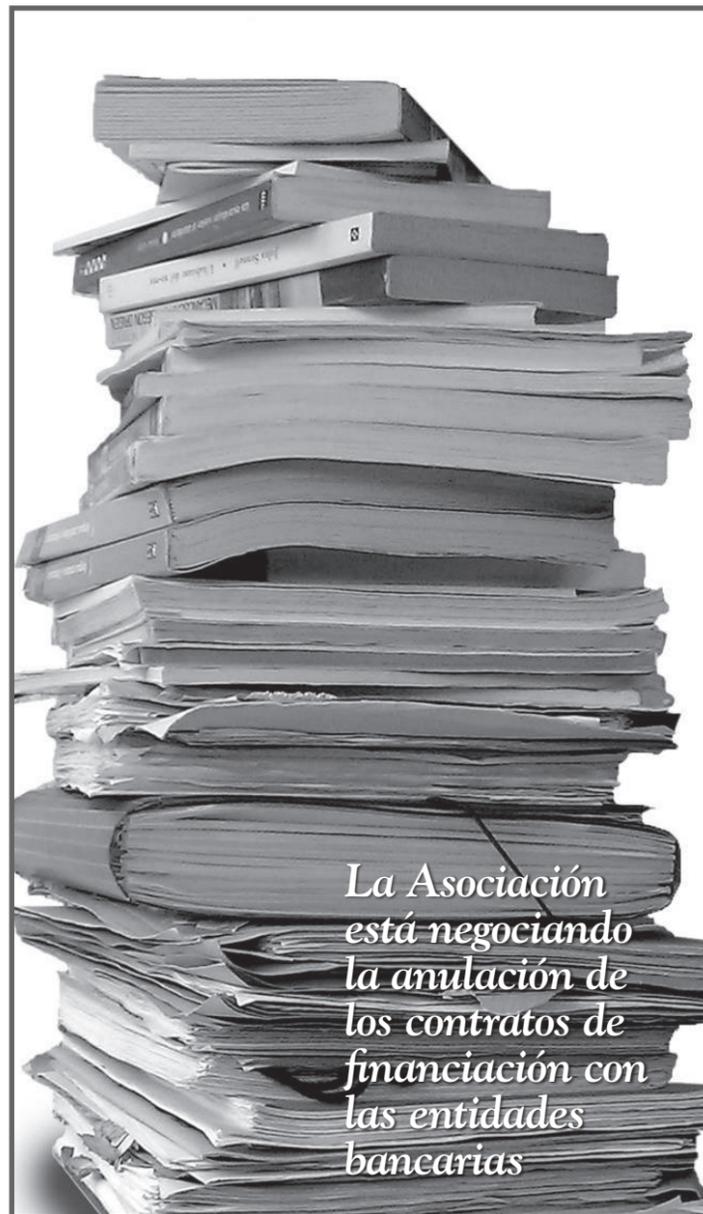
La empresa, tras cerrar, aconsejó en algunos casos devolver las cuotas de financiación y los consumidores fueron incluidos como morosos

Una academia de formación ha dejado a varias personas que habían iniciado diversos cursos sin el título prometido.

Entre las decenas de afectados que se han recibido en Irache por esta cuestión, algunos habían firmado financiaciones de más de 1.800 euros.

De hecho algunos consumidores han devuelto los recibos del banco y posteriormente han recibido requerimientos de cobro de deudas o fueron incluidos en ficheros de morosos. Tras la intervención de Irache estos contratos van a ser anulados y devuelto el dinero que ya habían abonado.

Por su parte, en aquellos casos en los que el alumno pagó el dinero en metálico y por adelantado, o al menos parte de él, la Asociación está realizando gestiones para que también estos afectados puedan recuperar su inversión.



La Asociación está negociando la anulación de los contratos de financiación con las entidades bancarias

TRANSPORTE SANITARIO, POR 1.700 EUROS

Así, una persona se apuntó a un curso de Transporte Sanitario en mayo. A las pocas semanas le llamaron para informarle de que el curso se iba a retrasar sin fecha. Hasta entonces, había pagado una entrada de 50 euros y había firmado un contrato de financiación con una entidad bancaria de 1.700 euros. Desde la academia le dijeron que la baja quedaba tramitada y que devolviese los recibos de la financiación. Al haber devuelto los recibos del contrato de financiación, el banco le incluyó en un registro de morosos.

EMERGENCIAS SANITARIAS, POR 1.750 EUROS

Otro cliente se inscribió en un curso de Técnico en Emergencias Sanitarias, por el que pagó 50 euros en concepto de señal y el resto mediante un contrato de financiación de 1.750 euros. Al no recibir el material didáctico contactó con la academia, desde donde le indicaron que si quería renunciar a la formación, devolviese las cuotas financiadas. Siguió sus indicaciones y a las semanas recibió una reclamación de deuda de casi doscientos euros por parte de una empresa de cobros.

TANATOPRAXIA Y TANATOESTÉTICA, POR 1.850 EUROS

Otra afectada suscribió un contrato de formación teórico-práctica de Tanatopraxia y Tanatoestética. Para inscribirse abonó un importe inicial de 100 euros en concepto de señal y el resto, hasta completar el coste del curso de 1.850, se comprometió a pagarlo en dieciocho mensualidades de 104 euros. En noviembre finalizó la fase teórica del curso. Sin embargo, nunca pudo comenzar la fase práctica porque la academia cerró sin haber facilitado ninguna información a los clientes.

Llenar el depósito, vaciar el bolsillo

Un consumidor que hiciese 15.000 kilómetros con el coche al año, gastaría hoy 319 euros más en gasolina y 339 euros más en gasóleo que hace seis años



Según los datos facilitados por el Ministerio de Industria, el litro de gasolina ha pasado de costar 1,090 en julio de 2007 a situarse en 1,445 euros/litro en julio de este año. Esto supone una subida del 32,5% en el precio y que llenar un depósito de 55 litros saldría 19 euros

más caro. Para un turismo con consumo de 6 litros a los cien kilómetros y que recorriese 15.000 kilómetros al año, el gasto subiría 319 euros.

En cuanto al gasóleo, ha pasado de costar 0,978 euros el litro en julio de 2007 a

1,355 euros en julio de este año. Esta diferencia supondría otro aumento del 38,5% y 20 euros de diferencia en el llenado de un depósito de 55 litros.

El incremento del gasto anual de 15.000 kilómetros sería de 339 euros.

Al comparar precios se pueden conseguir pequeños ahorros

En cualquier caso, es recomendable que consulten los precios de las diferentes estaciones ya que en algunos casos se pueden conseguir al menos pequeños ahorros al llenar el depósito. Según una comparativa realizada por Irache el 23 de agosto en Navarra, en gasolina se podría conseguir un ahorro del 9,6% y en gasóleo del 11,2%, en el coste por litro. Para llenar un depósito de 55 litros supondría un ahorro ligeramente superior a los siete euros en ambos casos.

El coste en España, entre los más altos de la UE

En un informe dado a conocer recientemente por la Comisión Nacional de la Competencia, se reconoce que los precios están entre los más altos de la Unión Europea y por encima de economías de tamaño comparable. La CNC afirma, en un informe posterior, que el sector español de carburantes de automoción está altamente concentrado en torno a los tres principales operadores (Repsol, Cepsa y BP). Por ello, considera que es indispensable facilitar el establecimiento de más estaciones de servicio, sino especialmente a fortalecer y favorecer la presencia de operadores alternativos a los anteriores.

En Pamplona, mayor competencia

La Comisión Nacional de la Energía analizó el mercado de gasolina y gasóleo de Pamplona el pasado año. Algunas de las conclusiones fueron: • Los precios de los carburantes son inferiores a la media nacional y están en línea con el resto de municipios de la Comunidad Autónoma. • La presencia de estaciones de servicio independientes otorga al municipio la mayor intensidad competitiva en el mercado local observada hasta la fecha. En concreto, se ha observado la mayor horquilla de fluctuación de precios, de 0,07 €/litro para la gasolina 95 y de 0,091 €/lt para el gasóleo A y diferencias máximas de 0,1 €/litro. • Por primera vez, se observa que en las decisiones de repostaje predomina el precio en lugar de la ubicación.

Más de cien socios de Irache reciben indemnizaciones de entre 400 y 1.500 euros por el cierre de Air Madrid

Los afectados no pudieron tomar sus vuelos, algunos de ellos a América, por el cierre de la compañía, en diciembre de 2006

Más de cien miembros de la Asociación de Consumidores de Navarra Irache que se vieron afectados por el cierre de Air Madrid y perdieron sus vuelos han comenzado a cobrar el importe de sus billetes, lo que supone ingresos de entre 400 y 1.500 euros. Para cobrar ha sido necesario que a los asociados se les reconociese el crédito en el concurso de acreedores y que éstos, a su vez, hayan solicitado el pago a lo largo de este último año mediante los procedimientos establecidos a tal efecto.

Para las compensaciones, hubo que ver reconocido el crédito en el concurso de acreedores y solicitar el pago por los cauces indicados

Documentación para reconocer la deuda con los consumidores

En diciembre de 2006 la compañía aérea Air Madrid quebró. Como consecuencia, muchos pasajeros quedaron en tierra sin poder tomar los vuelos que habían pagado, algunos con destinos nacionales y otros al extranjero, incluida América. El precio de los billetes iba desde los 400 euros a los 1.500.

107 de estos pasajeros acudieron a Irache. Tras presentar la documentación, el año pasado se envió una carta a sus asociados para dar a conocer los pasos que tenían que dar. Los que los hayan realizado correctamente ya han recibido el importe de sus billetes o lo harán próximamente.



Condenan a Iberia a pagar el autobús que perdieron los pasajeros porque el avión se retrasó una hora

La sentencia supone una novedad para los consumidores, ya que las compañías aéreas se niegan a pagar los gastos derivados de sus demoras

Tras ser asesorados, el matrimonio puso una demanda y finalmente la compañía aérea se allanó a las peticiones de los afectados

Iberia tendrá que pagar a un matrimonio perteneciente a Irache los gastos añadidos de autobús y metro que tuvieron que afrontar como consecuencia del retraso de una hora sufrido en uno de sus vuelos. Esta sentencia supone una importante novedad, ya que hasta ahora las compañías aéreas han puesto todo tipo de problemas para compensar a los pasajeros por los daños y perjuicios sufridos en los retrasos que no superen las tres horas.

De Canarias

Al volver de La Palma de Gran Canaria a Madrid, el avión se retrasó una hora, que supuso la pérdida del viaje en autobús que ya habían contratado para ir de la capital de España a Pamplona. Finalmente, tuvieron que adquirir nuevos billetes para coger otro autobús que salía a la una de la madrugada.

Desde Irache se reclamó en dos ocasiones el pago del autobús y el metro. Tras dos negativas de la compañía aérea, interpusieron una demanda ante el juzgado. Antes de que tuviese lugar el juicio verbal correspondiente, la compañía aérea se allanó a las peticiones de los demandantes, por lo que el juez le condenó al pago de los 58,08 euros de indemnización solicitados.

Un juez obliga a Media Markt a devolver a un socio de Irache la cámara de fotos reparada y la fianza que exigió para arreglarla

El aparato estaba dentro de los seis primeros meses de garantía pero el establecimiento exigió al cliente pagar el arreglo y poner 30 euros de señal

Un juzgado de primera instancia de Pamplona ha obligado a Media Markt a devolver a un cliente, asociado de Irache, la cámara de fotos reparada y la fianza que exigió el comercio para llevar a cabo la reparación. La sentencia determina que el comercio estaba obligado a reparar el objeto, puesto que estaba dentro de los seis primeros meses de garantía, y que no tenía derecho a exigir 30 euros en concepto de fianza, para llevar a cabo el arreglo.

Exigieron fianza y pagar la reparación

El hijo del demandante compró en Media Markt una cámara de fotos Olympus SZ 14, por el precio de 261,04 euros, que posteriormente regaló a su padre. Sin que hubiesen transcurrido seis meses, éste acudió al establecimiento y llevó la cámara para que la reparasen, ya que no

funcionaba bien. Como no disponía del tique de compra, le exigieron que entregase una fianza de 30 euros. Asimismo, le dijeron que, una vez reparada la cámara, tendría que pagar el coste de la reparación antes de poder recogerla.

Media Markt no contestó al intento de mediación de Irache

El cliente, que no estaba de acuerdo con la actitud del comercio, acudió a Irache, desde donde se trató de contactar con la empresa. Debido a la nula colaboración de la empresa, desde Irache se asesoró al consumidor sobre la posibilidad de que presentase una demanda. Tras la celebración del juicio verbal, el juez da por demostrado que la entidad "no entregó el objeto vendido en condiciones óptimas" ya que el producto "no se adecuaba a lo que cabía esperar de él".

"Obligada a efectuar la reparación sin ningún coste"

Por otro lado, la sentencia determina que la avería existía cuando se vendió el producto, ya que se produjo dentro de los seis meses siguientes y el comercio no acreditó lo contrario. Asimismo, entiende el juez que Media Markt "estaba obligada a efectuar dicha reparación sin ningún coste" para el consumidor, con independencia de que éste entregase o no el tique de compra ya que esta circunstancia "no puede servir para privar al comprador de derechos que las leyes le reconocen". Del mismo modo, la sentencia establece que la empresa "tampoco estaba legitimada a exigir el pago de 30 euros en concepto de fianza para proceder a reparar un aparato, a lo que ya estaba obligada". Por todo ello, la sentencia condena a Media Markt, que en el juicio verbal adoptó

la postura procesal de rebeldía, a devolver al consumidor la cámara de fotos "debidamente reparada" y los 30 euros depositados por el actor en concepto de fianza, "en virtud de la relación contractual que les ligaba".



Sin trabajo y sin cobrar el seguro

Personas en paro ven cómo no les abonan el pago de la hipoteca, la luz o el contrato de financiación cuando habían pagado una póliza para ello

Ha sido una práctica habitual en los últimos años entre empresas y entidades financieras incluir seguros o servicios de protección de pagos en caso de que el cliente se quedase en paro. En ocasiones, a cambio de suscribirlo, el cliente conseguía descuentos o condiciones más ventajosas en la contratación de otros servicios y productos. En los últimos meses y quizá por el aumento de las tasas del desempleo, han llegado a Irache numerosas personas que se han quedado sin trabajo para reclamar que la compañía de seguros no estaba efectuando los pagos pactados en la referida póliza.

Para firmar la hipoteca

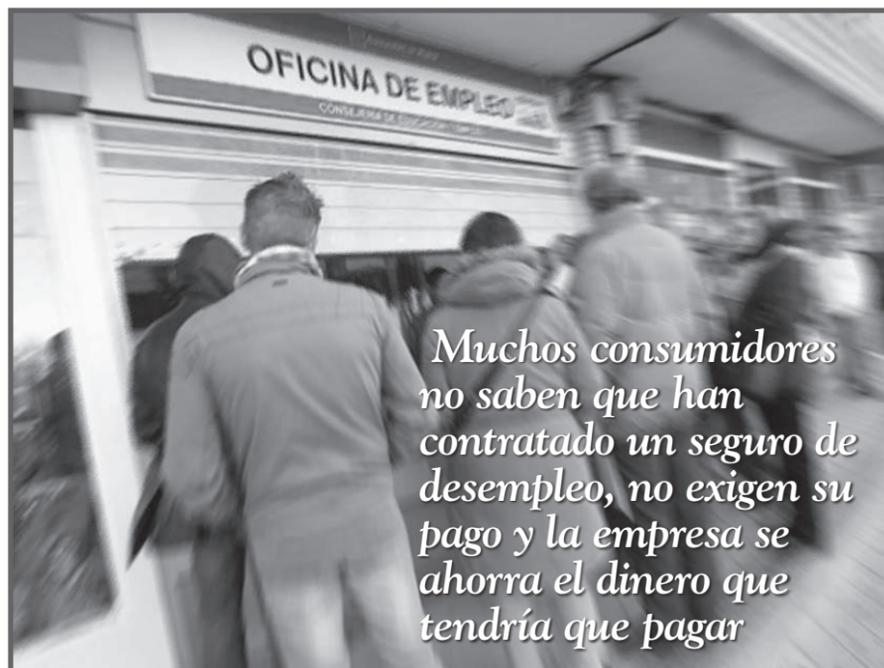
Estos seguros se han vinculado con frecuencia a los préstamos hipotecarios. Así, una asociada contrató un seguro de protección de pagos de su préstamo hipotecario por el que pagó 450 euros de prima única y más de un año después fue despedida. Cuando la afectada solicitó el pago de la cuota hipotecaria por parte de la aseguradora, se le exigió el certificado de vida laboral, el contrato indefinido del trabajo e incluso una sentencia antes de abonar la cuota hipotecaria. Tras seis meses sin cobrar, acudió a Irache y finalmente se consiguió que la aseguradora abonase los 900 euros que debía al cliente y se hiciese cargo de la cuota hipotecaria.

La luz o el gas

En otros casos, el seguro de protección de pagos se une a los contratos de luz y gas en el mercado libre. Es habitual que los descuentos en la tarifa que ofrecen las empresas están sujetos a la contratación de otros servicios como el de protección de pagos. Así, ha habido varias personas que, tras quedarse sin trabajo, han solicitado el pago de la luz a la compañía aseguradora al contar con este servicio pero no consiguen que les abonen el importe correspondiente, que en ocasiones supera los 250 euros.

Préstamos bancarios

También se han firmado seguros que cubren el pago mensual en caso de desempleo en los préstamos financieros. En ocasiones, se tratan de cuotas mensuales de más de doscientos euros y cuyo seguro supone pagar unos cuarenta euros más al trimestre. Varias personas han acudido a Irache porque, cuando han reclamado a la aseguradora por el pago, ésta ha dicho que no se cumplen las condiciones para la indemnización.



Muchos consumidores no saben que han contratado un seguro de desempleo, no exigen su pago y la empresa se ahorra el dinero que tendría que pagar

NO LO SABEN.

En muchas ocasiones, los consumidores ni siquiera son conscientes de que han firmado el seguro de protección de pagos por lo que no exigen que les abone el pago correspondiente aunque tienen el derecho a ello.

ALGUNAS LIMITACIONES

- La cobertura no puede superar doce meses seguidos -36 alternos- que, en otros préstamos, pueden bajar hasta los seis meses -18 alternos-.
- Limitaciones en el capital cubierto.
- Sólo cubre a trabajadores con contrato indefinido. Tampoco están cubiertos en muchos casos los despidos disciplinarios o las jubilaciones anticipadas.
- En ocasiones, se exige una duración mínima de doce meses en el último puesto de trabajo.

SI ESTÁ EN PARO, COMPRUEBE SI TIENE ALGUNA PÓLIZA DE DESEMPLEO

Irache considera especialmente doloroso que las aseguradoras o las empresas pongan dificultades para pagar los seguros de protección de pagos a personas que se han quedado en paro.

En cualquier caso, conviene revisar sus contratos de hipoteca, luz, gas o préstamos bancarios para comprobar si tienen algún seguro de este tipo.

Irache advierte que los pagarés no están cubiertos por el Fondo de Garantía

Estos productos, cuya comercialización ha aumentado en los últimos meses, pueden ofrecer mayores intereses que los depósitos pero tienen menor liquidez

Irache advierte que los pagarés bancarios no están cubiertos por el Fondo de Garantía, a diferencia de los depósitos. De esta forma, si el banco cae en quiebra el cliente que tenga un depósito tendrá garantizados hasta cien mil euros mientras el que cuente con un pagaré podría, en el peor de los casos, perder todo el dinero de la inversión.

Hasta el pasado año, los bancos ofrecieron con más insistencia pagarés bancarios a sus clientes e Irache ha recibido varias consultas sobre este producto en estos meses. Esto es debido a que desde

verano de 2011 se obligó a los depósitos con altas rentabilidades a aportar más al Fondo de Garantía, por lo

que los bancos optaron por los pagarés, que no obligaban a esta contribución. En verano de 2012 la ley fue de-

rogada, lo que ha hecho que la comercialización de pagarés se haya moderado desde esa fecha y también debido a las indicaciones recibidas desde Bruselas.

El pagaré es un producto por el que el banco se compromete a devolver el dinero prestado por el titular más unos intereses pactados pero no está cubierto por el Fondo de Garantía. Es decir, que si el banco cayese en quiebra, el cliente podría perder todo el dinero, mientras que el que tuviera un depósito bancario recuperaría hasta un máximo de cien mil euros.

EN MERCADO SECUNDARIO

Además, los pagarés tienen menor liquidez que los depósitos. Así, si un consumidor quiere recuperar el dinero invertido en un pagaré antes de que el plazo concluya, habrá que ponerlo a la venta en un mercado secundario y, según su cotización en ese momento, el cliente puede perder parte del capital invertido. Por el contrario, en un depósito a plazo fijo, para recuperar el dinero en general sólo habrá que pagar la comisión por cancelación anticipada que se haya firmado.

Si el banco cayese en quiebra, el cliente podría perder todo el dinero que invirtió en el pagaré



Alquileres más cortos

Con la reforma, la prórroga forzosa de un alquiler anual pasa de cinco años a tres, y la tácita, de tres a uno

En junio se aprobó finalmente la Ley de medidas de flexibilización y fomento del mercado de alquiler de viviendas. Esta modificación supone una serie de cambios

y novedades que afectan a inquilinos y propietarios que participan en los arrendamientos. Éstas son algunas de las preguntas más frecuentes que pueden surgir a unos u otros:

¿Hasta cuándo puedo prorrogar mi contrato de alquiler anual?

Hasta ahora, si el inquilino no se oponía, el arrendamiento se podía prorrogar hasta los cinco años, que ahora pasan a ser tres. A partir de entonces, si el propietario tampoco se opone, se prorrogará un año más -cuando antes esta situación se prolongaba hasta tres años-. De esta forma, un contrato sin duración determinada podrá durar cuatro años si ni inquilino ni propietario quieren darlo por concluido, cuando antes esta duración era de ocho.

¿Y si el inquilino quiere marcharse antes de que finalice el contrato?

El inquilino podrá desistir del contrato de arrendamiento, una vez que haya transcurrido al menos seis meses, siempre que se lo comunique al arrendador con una antelación mínima de un mes. Las partes podrán pactar en el contrato que, para el caso de desistimiento, deba el arrendatario indemnizar al arrendador con una cantidad equivalente a una mensualidad de la renta en vigor por cada año del contrato que reste por cumplir. Los períodos de tiempo inferiores al año darán lugar a la parte proporcional de la indemnización.

¿Qué pasa si el inquilino no paga la renta?

Con la reforma, si el contrato de alquiler está inscrito en el Registro de la Propiedad, y se ha pactado en el contrato que en caso de falta de pago, el inquilino tiene que abandonar la vivienda, será suficiente para poner fin al contrato con que el propietario requiera judicial o notarialmente al inquilino, instándole al pago, y el inquilino no conteste en el plazo de diez días.

Si estoy viviendo en un piso alquilado y su propietario lo vende a un tercero, ¿me pueden echar aunque esté vigente el contrato de arrendamiento?

Sólo si se ha inscrito el contrato de alquiler en el Registro de la Propiedad. Únicamente en este caso el inquilino podrá quedarse en la vivienda aunque cambie de propietario. Hasta ahora el inquilino tenía derecho a seguir en el piso al menos hasta el plazo de expiración de la prórroga forzosa -cinco años-. Con la nueva normativa, es el inquilino el principal interesado en ins-



cribir el contrato en el Registro de la Propiedad para que un cambio de propietario no suponga la conclusión de su alquiler.

¿Puedo recuperar la vivienda antes de que concluya el plazo mínimo de tres años si mi hijo la necesita para vivir?

Sí. Según la nueva norma, no procederá la prórroga obligatoria del contrato si, una vez transcurrido el primer año de duración, y con dos meses de antelación a la fecha de terminación de cualquiera de las anualidades posteriores, el arrendador comunica al inquilino que necesita la vivienda para vivir en ella él, o sus familiares de primer grado (hijos) o para su cónyuge en los supuestos de sentencia firme de separación, divorcio o nulidad matrimonial.

¿Qué sucede con la actualización de la renta?

Durante la vigencia del contrato, la renta sólo podrá ser actualizada por el arrendador, o el inquilino, en la fecha en que se cumpla cada año de vigencia del contrato en los términos que hayan pactado.

Si no se ha pactado nada, el contrato se actualizará según el IPC.

Estoy en una vivienda alquilada que mi casero quiere vender. Me ha informado de que hay una oferta que va a aceptar.

¿Tengo algún derecho de puja?

El propietario tiene derecho preferente para comprar la casa en propiedad si iguala la oferta que haya recibido el dueño de la vivienda. Sin embargo, a partir de ahora, en el contrato el inquilino puede renunciar expresamente a este derecho.

Si no es así, mantiene esta posición de privilegio frente a posibles compradores.

Tras una demanda por impago de renta, el inquilino sólo tendrá diez días para pagar u oponerse antes de que se inicie el desahucio

HASTA AHORA	A PARTIR DE AHORA
SI EL INQUILINO NO RENUNCIA, EL ALQUILER DURARÁ...	
CINCO AÑOS	TRES AÑOS
TRAS UNA DEMANDA DE IMPAGO, EL INQUILINO TIENE PARA PAGAR...	
1 MES	DIEZ DÍAS
SI EL PROPIETARIO VENDE EL PISO, EL INQUILINO...	
SE PUEDE QUEDAR EN ÉL	SÓLO SI EL ALQUILER ESTÁ EN EL REGISTRO DE LA PROPIEDAD
SI NO CONSTA NINGUNA ACTUALIZACIÓN DE LA RENTA, ÉSTA	
SUBE CON EL IPC	SUBE CON EL IPC, SI NO SE HA PACTADO NADA

Llenar el carro

La forma de situar los productos o la estructura de los supermercados suele responder a diferentes estrategias para vender más

'Iba a comprar sal y no sé cómo he acabado con el carro lleno'. Es frecuente escuchar frases de este tipo en las conversaciones cotidianas. Independientemente de quién lo diga, lo cierto es que, en mayor o menor grado, en muchas ocasiones la compra acaba siendo mayor de la

esperada. Esto no es casualidad y hay expertos que han estudiado el comportamiento del consumidor en supermercados o grandes superficies y han desarrollado técnicas para aumentar las ventas. Éstas son algunas de ellas:

Puertas transparentes:

Ofrece una primera sensación, que puede animar al consumidor a seguir con su compra o a buscar otro establecimiento. Por ello, se suele tratar de transmitir una sensación de sosiego al consumidor. Es muy habitual que haya puertas transparentes que permitan observar el interior de la tienda, de tal forma que sirva de reclamo al consumidor. En general, tratan de que la entrada sea un espacio cómodo en el que los clientes puedan sentirse sin agobios.

De derecha a izquierda:

En la mayor parte de los supermercados, la zona de entrada se encuentra a la derecha del consumidor que entra y le guía haciéndole girar a la izquierda. Esto no es casualidad, sino que la mayor parte de las personas tienden a buscar mirando hacia la derecha. A partir de ahí, se les va llevando por un recorrido de tal manera no podrá hallar la salida hasta recorrer buena parte de los productos en venta.

Tres carros por pasillo:

Aunque no es exacto, la anchura estándar del pasillo de un supermercado suele dar para que pasen tres carritos, más o menos. Se trata de que no sea demasiado estrecho como para atascarse, pero sí lo suficiente como para que, si un cliente se detiene a observar algunos productos, te invite a pararte a ti también sin que sea un obstáculo en caso de que tengas verdadera prisa. Un pasillo demasiado ancho aleja a los clientes de las estanterías.

Zonas frías y calientes:

Las zonas calientes son aquellas que por su ubicación atraen más la atención de los clientes. Las zonas frías, en cambio, son las menos transitadas y donde los productos pasan más desapercibidos. Generalmente en las frías se colocan productos de primera necesidad, que el consumidor tiene que comprar de todas maneras, y en las calientes aquellos artículos más superfluos.

A la altura de los ojos o de los pies.

Los productos que están a la altura de los ojos son percibidos con mucha más



facilidad y rapidez por los consumidores que los que se encuentran a la altura de los pies, por ejemplo. Por ello, se tiende a colocar los productos de primera necesidad a los pies y los que requieren una mayor decisión del consumidor se colocan más a la vista. Algunos estudios indican que el valor de un producto puede elevarse un 78%.

La música no sólo acompaña.

Aunque algunos supermercados se limitan a poner una emisora de radio, en otras ocasiones el hilo musical se utiliza para crear un ambiente intencionadamente: puede ser música relajante y pausada para que el ritmo del cliente sea lento y se detenga cada poco tiempo o poner una música más viva para

que se mueva más rápido si hay mucha gente en el establecimiento.

Probar gratis.

Cada vez es más habitual que en los supermercados haya personas que ofrezcan al consumidor probar un producto de forma gratuita. De esta manera el cliente ya se ha detenido en el producto, lo conoce y, si es de su gusto, hay más posibilidades de que lo acabe comprando.

Rotación de productos.

Aunque muchos establecimientos creen que es conveniente mantener la misma ubicación de los productos para que el cliente se sienta cómodo y orientado al comprar, otros optan por rotar continuamente los productos para provocar que el cliente tenga que recorrer por necesidad más espacio del establecimiento y pueda 'picar' en nuevos productos.

LO INCONSCIENTE TAMBIÉN INFLUYE

Con mucha frecuencia podemos observar que los productos que pasamos por caja y la lista de la compra que habíamos confeccionado previamente son muy diferentes. Y es que detrás de la elección de cada producto que metemos en la cesta, no siempre hay una decisión tomada conscientemente, al menos en su totalidad.

El neuromarketing estudia las motivaciones de los consumidores a la hora de comprar, muchas de las cuales con inconscientes. Así, un determinado olor o la forma de un objeto puede evocar al consumidor una serie de sensaciones o situaciones que le impulsan finalmente a escoger el producto.

Mediante diversas técnicas, tratan de conocer los procesos mentales del consumidor que no son percibidas de forma consciente por él y que algunos expertos consideran que tienen una influencia del 85% en las compras que se acaban realizando.

ZONAS PARA "APARCAR" AL MARIDO

Aunque los hábitos van cambiando, todavía las mujeres son las principales clientes de los centros comerciales. Sin embargo, es frecuente que éstas vayan acompañadas por sus maridos, que, según algunos estudios, se convierten en un obstáculo a la hora de la permanencia de la cliente en la tienda.

Por ello, algunos centros han creado espacios específicos para que los hombres estén cómodos y en-

tretenidos mientras las mujeres hacen las compras. En algunas de estas salas, hay sofás, televisión o prensa para que los maridos se encuentren a su gusto y no molesten a sus parejas.

Del mismo modo, cada vez es más habitual habilitar espacios con juegos o actividades para los niños. En algunos casos, incluso hay servicios de guarda para que los padres puedan ir a los comercios mientras su hijo está cuidado.

Multa de 120 millones a Telefónica, Vodafone y Orange por establecer precios muy elevados para los mensajes cortos

La Comisión Nacional de la Competencia entiende que abusaron de su posición de monopolio en el mercado

La Comisión Nacional de la Competencia ha multado a Telefónica Móviles, Vodafone y Orange con 120 millones de euros por abusar de su posición en los mercados mayoristas relacionados con los mensajes cortos, lo que supone la segunda mayor sanción impuesta por las autoridades de competencia en la historia de España, sólo por detrás de la que en 2009 se impuso a las aseguradoras por pactar precios en el sector de los seguros decenales.

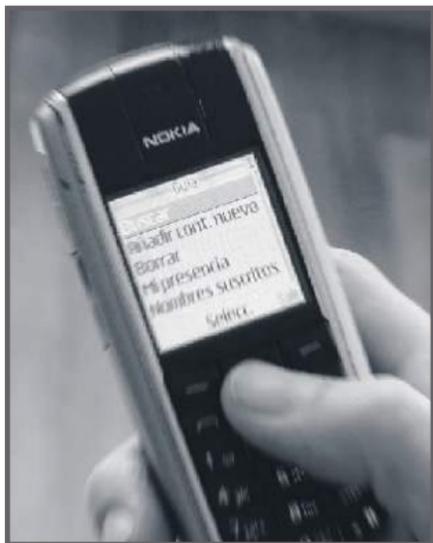
El expediente fue abierto de oficio por la CNC en enero de 2011. Telefónica tendrá que pagar 46,49 millones de euros; Vodafone, 43,525 millones; y Orange, 29,25 millones. Según la CNC, estos operadores ostentan una posición de "monopolo"

en los mensajes enviados a los usuarios de su red, lo que les ha permitido establecer precios "muy elevados" al resto de compañías, que se han trasladado al precio pagado por los usuarios.

Según el informe, las compañías han podido "sostener unos precios minoristas de los mensajes cortos" y generar "mayores barreras" de entrada y expansión a los operadores móviles virtuales.

La Comisión subraya que, a diferencia de los servicios mayoristas de terminación de las llamadas de voz, el mercado de SMS "no se ha visto regulado" en todo el periodo objeto de análisis (200-2009). Por esta razón, insta a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones a que regule estos costes, para evitar que esta situación se mantenga en el futuro.

Las compañías, establece la CNC, han generado "mayores barreras" de entrada y expansión a los operadores móviles virtuales



Irache solicita que los SMS Premium estén desactivados por defecto al contratar una línea telefónica

En opinión de esta Asociación, la solicitud del cliente por escrito debería ser un requisito obligatorio para poder permitir estos servicios

Irache solicita que los servicios Premium de mensajes cortos estén desactivados por defecto cuando se contrate una línea telefónica. Así, estos sólo podrían entrar en funcionamiento si el consumidor lo solicita por escrito. Con este fin, Irache se ha dirigido al Ministerio de Industria para pedir un cambio normativo en esta dirección.

Buena parte de las quejas sobre telefonía recibidas en la Asociación tienen que ver con estos servicios. Diariamente acuden personas que ven como su factura del teléfono se ha incrementado en más de cincuenta euros a causa de mensajes cortos recibidos en su móvil.

En muchas ocasiones los consumidores aseguran no haberse dado de alta en el servicio y en otras lo han hecho sin conocer las condiciones.

Test de inteligencia, tonos musicales, concursos televisivos

Las prácticas publicitarias y la ausencia de una información clara e inequívoca hacen que muchos usuarios se den de alta en estos servicios sin saberlo.

En estos casos, el consumidor se alarma, por ejemplo, cuando su factura se incrementa en más de cuarenta euros porque recibe prácticamente todos los días mensajes cortos por los que le cobran más de un euro.

Esto ha sucedido a varias personas que facilitaron el número de su móvil en internet para hacer diversos test, como de inteligencia o compatibilidad, porque pensaban que no había ningún coste añadido.



Muchas personas ven que su factura del teléfono ha subido más de cincuenta euros a causa de mensajes cortos recibidos en su móvil

Telefonía 'borroka'

Iratxek kexa ugari jaso du eta egiazatu ahal izan du bezeroak telefono konpainia alda ez dezan hertsatzen duten ekintzei buruz. Azaroan bakarrik, Espainian 482.208 telefono mugikor zenbaki aldaketa egin ziren. Aurreko urteko hilabete berdinarekin konparatuta %2,5eko igoera da hori.

Ekintza hauen artean, engainuzko mezu motzak bidaltzea aurkitzen da, adibidez: "Zure eramangarrtasuna modu egokiz gertatzen dela bermatzeko, deitu premiaz xxxxxx zenbakira". Horrela, kontsumitzaileak uste du atzean utzi nahi duen enpresa deitu behar duela eramangarrtasuna gauzatu ahal izateko. Hau beharrezkoa ez bada ere, konpainiak dei hau aprobetxatzen du eskaintza berriak egiteko eta bezeroa hertsatzeko eramangarrtasuna atzera bota dezan.

Beste ekintza bat adibidez 'smartphone'-ak eskaintzen dituzten SMSak bidaltzea da. Mezua idatzita dagoen moduan, kontsumitzaileak terminala oparitzen diotela uste dezake. Horri buruz galdetzean, iraunkortasun klausula bat duen epetako ordaintze modu bat dela konturatzen da.

Engainuzko mezu hauekin batera, kontsumitzaileak atzean utzi nahi duen konpainiaren deia etengabeak jasan behar ditu, eskatutako eramangarrtasuna oraindik teknikoki gauzatu ez den epean. Zenbait kontsumitzailek bi egunetan hogeitahi ere jaso dute, hauetako zenbait gau ordutegian.

Lanik gabe eta aseguru kobratu gabe

Azkeneko urteetan ohizko gauza izan da enpresa eta finantza-erankundearen artean ordainketak babesteko aseguru edo zerbitzuak erabiltzea bezeroa lanik gabe suertatuz gero. Batzuetan, hauetako aseguru bat izenpetzearen truke, bezeroak deskontuak edo baldintza onuragarriak jasotzen zituen zerbitzu edo produktua kontratatzerakoan. Azkeneko hilabetetan eta agian langabezi tasa igoerak direla eta, lanik gabe gelditu den pertsona ugari etorri da Iratxera enpresak aipatutako polizan hitzartutako ordainketak egiten ez dituela erreklamatzeko.

Asegurantzak hauek askotan hipoteka maileguekin lotuta joan dira. Izan ere, erkide batek bere hipoteka maileguarentzat ordainketa babesteko aseguru bat kontratatu zuen, 450 euroko ordainketa bakarra ordainduz, eta urte bat baino gehiago pasa ondoren lanetik bota zuten. Pertsona honek kuotaren ordainketa eskatu zuenean, lan-bizitzaren agiria, lan kontratu mugagabea eta sententzia bat ere eskatu zitzioten. Sei hilabetetan batera dirurik ez jaso ondoren, Iratxera etorri zen eta azkenean lortu zen aseguru-etxeak bezeroari zor zizkion 900 euroak ordain zitzaien eta hipoteka kuota bere kontuz har zezan.

Beste kasu batzuetan, ordainketa aseguru merkatu librean elektrizitatea edo gasa kontratatzean izenpetu da. Horrela, zenbait pertsona egon da lanik gabe gelditu ondoren argiaren ordainketa zerbitzu hau eskaintzen duen aseguru-etxeari eskatu eta dagokion kopurua lortu ez dutenak; kopuru hau batzuetan 250 euro baino gehiagokoa delarik.

Caminamos ...

con la alegría de la mayoría, celos de algunos, envidia de unos pocos

Oficinas propias y OMICS de Ayuntamientos encomendadas a Irache

PAMPLONA.

Navas de Tolosa, 19, 1º Dcha.
Tel.: 948 17 70 00
Fax.: 948 17 79 99
Horario para el consumidor:
De lunes a viernes, ambos inclusive,
de 9,30 a 13,30 h. y de 16 a 18,30 h.
Atendida por Técnicos en Consumo, Abogados
y Lic. en Dirección y Admon. de Empresas.

ESTELLA.

Plaza Santiago, 43
Tel.: 948 54 66 66
Horario para el consumidor:
(provisional, se piensa ampliar)
Lunes de 16 a 19 h. Viernes de 10 a 13 h.
Atendida por Licenciado y
Técnico en Consumo.
Hay asesoría jurídica.

TUDELA.

Díaz Bravo 1, Entreplanta
Tel.: 948 17 70 00
Horario para el consumidor: (provisional, se
piensa ampliar) Lunes y Jueves de 17 a 19 h.
Martes de 10 a 13 h.
Atendida por Licenciada en Derecho.
Hay asesoría jurídica.

TAFALLA.

Centro comercial.
Tel.: 638 92 86 09.
Solo en horario de oficina.
Calle Recoletas, 12. 2ª Planta
Horario para el consumidor:
Viernes : 9,30 a 13,30 h.
Atendida por Licenciado
en Derecho.

ANSOÁIN (OMIC).

Tel.: 948 13 22 22.
Horario para el consumidor:
Martes: 9,30 a 13,30 h.
Atendida por
Directora adjunta

BERRIOZAR (OMIC).

Kaleberri, 12.
Tel.: 948 30 11 04
Horario para el consumidor:
Jueves de 9,00 a 14,00 h.
Atendida por Licenciado
en Derecho.

NOAIN-VALLE DE ELORZ (OMIC).

c./ Real 62-A
Tel.: 948 34 81 11
Horario para el consumidor:
Martes: 9,30 a 13,30 h.
Atendida por Licenciado
en Derecho.

OFICINAS MUNICIPALES (OMICS).

ALLO, ALSASUA, ANDOSILLA, AOIZ, ARBIZU, ARGUEDAS, ARRÓNIZ, AZAGRA, 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, GARINOAIN, 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, MURUZÁBAL, NOÁIN (VALLE DE ELORZ), OBANOS, OLAZAGUTÍA, ORKOIEN, PERALTA, RIBAFORADA, SAN ADRIÁN, SANTACARA, SARTAGUDA, SESMA, UTERGA, VALLE DE ARAKIL, VALTIERRA, VIANA, VILLAFRANCA.

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

IRACHE EN RADIO Y TELEVISIÓN. Programas fijos

Radio Navarra AM/FM - COPE Pamplona.
Martes, 12,50 h. 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 69,50 euros y por años sucesivos, 37,50 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 _____

PROGRAMA FINANCIADO POR EL



**Gobierno
de Navarra**

**un proyecto
elegido por
clientes de can**