

## LLAMAN A SU PUERTA

Casi seis de cada diez navarros han recibido en su casa a un agente comercial de alguna compañía eléctrica. (pag. 4)



## 35 años al servicio del consumidor



Irache celebró sus 35 años de servicio y organizó tres charlas de interés para los ciudadanos sobre el mercado eléctrico, la nutrición y las herencias. La afluencia de público superó las expectativas.

### PARECE PERO NO ES

Aunque incluyen el nombre o el logotipo del fabricante, no todos los servicios técnicos son oficiales

5

### PRODUCTOS COMPLEJOS

Se devuelven 15.000 y 21.000 euros a asociados de Irache por swaps y participaciones preferentes

6

### KILÓMETROS EN EL MOTOR

El 18% de los navarros han adquirido un coche usado, una compra más asequible pero con algunos riesgos

8

## SUELO HIPOTECARIO: NO LO ACEPTE

Irache continúa con su trabajo por eliminar la cláusula suelo. Ya son 1.300 las personas que han acudido a la Asociación ante la sospecha de que en su hipoteca había un suelo que les impedía beneficiarse de la caída del Euribor. Según se ha podido ir viendo, algunas entidades incluyeron estas cláusulas de forma muy habitual, si es que no era generalizada.

Desde Irache, se han estudiado los casos recibidos de forma individual y, cuando se ha comprobado que existe una concurrencia de circunstancias, se ha reclamado de forma colectiva.

En algunos casos, algunos bancos han accedido a eliminar la cláusula suelo o a acordar unas condiciones más favorables para los clientes. Si no es así y las entidades no han mostrado voluntad de llegar a una solución, se ha estudiado la viabilidad judicial y, cuando se ha visto posible, se han interpuesto demandas.

Aunque algunos procesos no han concluido, ya han comenzado a darse buenas noticias, como los casos de 26 afectados por la cláusula suelo, en los que Caja España ha accedido a eliminar este límite en los préstamos suscritos. (pag. 7)

### ¿NOS VAMOS DE REBAJAS?

Tres de cada cuatro consumidores acaban comprando algo en estas promociones

13

Editorial

Manuel Arizcun Biurrun,  
Presidente de Irache



35 años al servicio  
de los consumidores

Durante el pasado mes, la Asociación de Consumidores de Navarra Irache ha celebrado los 35 años de su nacimiento. Lo ha hecho mediante tres charlas formativas, abiertas a todos los ciudadanos y dirigidas a temas que son de su interés: el mercado de la luz, la relación entre nutrición y salud y las herencias. Una vez más se ha mostrado el verdadero interés de los consumidores en conocer mejor distintos aspectos que influyen en su vida diaria. Las más de ochocientas personas que han asistido a las charlas demuestran que los ciudadanos tienen muchas inquietudes y ganas de aprender.

Irache, con 35 años de vida, considera fundamental en estos momentos estar cerca de los ciudadanos y de sus problemas. Seguramente, las mayores dificultades económicas y la situación actual del mercado laboral han hecho que los consumidores tengan hoy mayor necesidad aun de contar con organizaciones que les amparen y les defiendan, que les hagan conocedores de sus derechos y obligaciones en cuestiones ordinarias que en ocasiones resultan demasiado complicados: las relaciones con las entidades financieras, las ofertas de luz y telefonía o las pólizas que aseguran nuestros bienes, por poner sólo algunos ejemplos.

Irache, entidad declarada de utilidad pública y con amplio apoyo social, considera que es momento de escuchar las preocupaciones de los ciudadanos y tratar de darles respuesta a las mismas. Las organizaciones sociales, libres de los poderes políticos y económicos, y con la autoridad que les otorga la confianza depositada en ellos por las personas, tienen, por tanto, multitud de retos en los que implicarse con todos sus medios y fuerzas. La colaboración en estos temas de la administración resulta fundamental para poder servir y apoyar a los ciudadanos.

Opinión

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



Promotor  
inconsciente

Estimado lector, es bastante probable que usted, sin ser consciente de ello, se haya convertido en promotor en más de una ocasión. Esta palabra, en el inconsciente colectivo, responde a un tipo de personaje cuyo estilo de vida, apartando excepciones, es muy diferente de lo que imaginamos. Legalmente, para convertirnos en promotores vale con empezar una reforma en casa, así de simple. Una reforma en la que hagamos coincidir a un electricista y a un albañil, y los contratemos por separado “para abaratar”, ya sabe...Es decir, un par de gremios. No hace falta nada más. Usted no se hará rico pero en materias de seguridad laboral se ha convertido en Promotor, y se ha metido en un berenjenal. Ya que asume una responsabilidad civil como tal. No importa si un incendio o un accidente se produce en una promoción de 2000 viviendas o reformando una cocina....las consecuencias son las mismas... En el caso citado y dentro del marco legal que establece la regulación de la legislación vigente en materias de seguridad y salud, usted, ya elevado a la categoría de promotor... dispone de dos gremios que van a trabajar para usted en su casa o cocina, es decir dos contratistas (para imaginarlo con más facilidad pongamos nombres: contratista 1, Carlos electricista; contratista 2, Santiago pintor), Como promotor, ha convertido su cocina en un centro de trabajo y debe proceder al nombramiento de un coordinador de seguridad y salud para Carlos y Santiago; se debe redactar una evaluación de riesgos por cada uno de ellos, seguida de sendas actas de aprobación (más que recomendable), comprobación de que tienen los recibos de autónomos al día, proceder a la apertura de un centro de trabajo (internet o físicamente en la oficina correspondiente), luego se suceden las visitas periódicas del coordinador de seguridad y salud, redacción de las actas de visitas, la apertura del libro de subcontratación para los posibles nuevos gremios entrantes para ayudas, solicitud de los REA correspondientes (Registros de Empresas Acreditadas), justificaciones de estar al día en materia de cursos de formación de seguridad, EPIS al día, seguros médicos, autorización al día de manipulación de maquinaria...ya ven un follón. Vale considerar estas complicaciones para reflexionar bien el ahorro que nos supone entrar en esta actividad como agentes activos... pensárselo dos veces y llamar a un profesional.

La estrella sigue brillando  
aunque nosotros dejemos de mirarla



La Junta Directiva y Equipo  
de trabajadores de Irache  
le desea una Feliz Navidad y  
próximo año repleto de esperanza



# 35 años formando al consumidor

Irache quiso celebrar sus 35 años con los ciudadanos y para ello invitó a todos ellos a unas charlas sobre cuestiones que les pueden afectar en el día a día. Los temas que se trataron fueron el mercado eléctrico (día 25 de noviembre), la nutrición y la salud (día 26) y las herencias en Navarra (día 27), y contaron con una gran afluencia de público, tanto es así que en algunas de las charlas hubo que ampliar la sala para poder acoger a todos los asistentes. En este artículo se recogen sólo algunas de las ideas principales presentadas en las charlas.



## LA LIBERALIZACIÓN DEL SERVICIO ELÉCTRICO: CÓMO AHORRAR. OFERTAS.

En primer lugar, Javier Cornejo, de Iberdrola, explicó la diferencia entre la comercializadora, quien contrata con el cliente, y la distribuidora, propietaria de la estructura. Asimismo, explicó que el consumidor puede continuar en el mercado regulado, con tarifas de la Administración, o incorporarse al mercado libre, donde los precios se determinan por contrato con la comercializadora. Recordó que a partir de abril los consumidores que cuenten con contador inteligente podrán conocer con un día de antelación el precio exacto que se le cobrará por la electricidad consumida en cada tramo horario del día siguiente. Cornejo entiende que los consumidores “vamos a tener que elegir más y entender qué nos están ofreciendo” al contratar. Una idea en la que abundó Juan de la Cruz, que indicó las tres preguntas que, a su entender, debe hacerse el consumidor antes de contratar: ¿Cómo consumo? ¿Cuánto consumo? ¿Cuándo consumo? Desde Gas Natural Fenosa se relató cómo se liberalizó el mercado y cómo surgió la Tarifa de Último Recurso, “que se creó de forma transitoria y nació para morir pero al final no fue así”. Se insistió en la “necesidad de adaptarnos a los cambios, tanto empresas como consumidores, lo que no es fácil”. Desde su punto de vista, la factura aporta demasiada información y no siempre es comprensible para el cliente. “Nos gustaría una factura más didáctica, amigable, más entendible” se señaló. Por último, Ana Arregui y Lorenzo, de Endesa, hablaron del objetivo de su compañía de conseguir unos precios “no tan fluctuantes, garantizar precios a uno o dos años vista” y de ofrecer productos equilibrados. Asimismo, animaron al consumidor a “analizar y estudiar estos servicios de mantenimiento” para ofrecer mayor seguridad.

*En la luz, los consumidores tendremos que elegir entre más posibilidades y entender qué se nos está ofreciendo*

## HEREDAR EN NAVARRA. PROBLEMAS Y DIFICULTADES

Rafael Unceta, notario, advirtió que sin testamento, “es la ley la que decide dice quién va a heredar” y recordó que se puede cambiar cuantas veces se quiera y su contenido, en Navarra, es libre: “En otras comunidades hay que dejar partes a familiares pero en Navarra, no”, añadió. Sólo existen las siguientes limitaciones: el cónyuge tiene derecho al usufructo de los bienes del fallecido si lo solicita en cincuenta días; en segundas nupcias, no se puede dejar al cónyuge o a los hijos de esta unión más que a los del primer matrimonio; si alguien queda viudo, hereda y se casa posteriormente, tiene que reservar los bienes heredados para los hijos del primer matrimonio; si los padres donan algo a un hijo y éste muere sin descendencia, este bien puede volver a los padres. También señaló la limitación, simbólica, de la legítima foral. Unceta denominó como por testamento de hermandad aquél en el que interviene más de una persona, sean pareja o no. “Pero es libre y pueden dejar bienes a otras personas”, indicó. Asimismo, señaló que para revocarlo, hay que comunicárselo a los otros intervinientes. Recordó que, en el aspecto fiscal, una vez fallecida una persona, el plazo para presentar a Hacienda los bienes para liquidar el impuesto de una herencia es de seis meses. Abundó en la importancia de hacer testamento, especialmente en las parejas sin hijos puesto que, de no hacerlo, el cónyuge en Navarra queda relegado al quinto puesto y, por ejemplo “heredarán antes los hermanos del fallecido que su mujer”, subrayó. Unceta indicó que aceptar o no una herencia es un derecho inalienable: “Una cosa es que te dejen heredero y otra aceptar la herencia. A nadie se le obliga a heredar”. Una vez aceptada, los efectos se retrotraen al momento del fallecimiento, “para lo bueno y para lo malo”. Se trató también la cuestión de las deudas del fallecido. Recordó que, en Navarra el heredero sólo responderá de las deudas del fallecido con los bienes de la herencia exclusivamente. Sin embargo, si se mostró más preocupado por la fianza, ya que si el fallecido era avalista, sí se puede exigir al heredero lo que correspondía al deudor. “Sería deseable poder saber qué deudas y qué avales tenía el fallecido para que el heredero no se lleve sorpresas”, añadió.

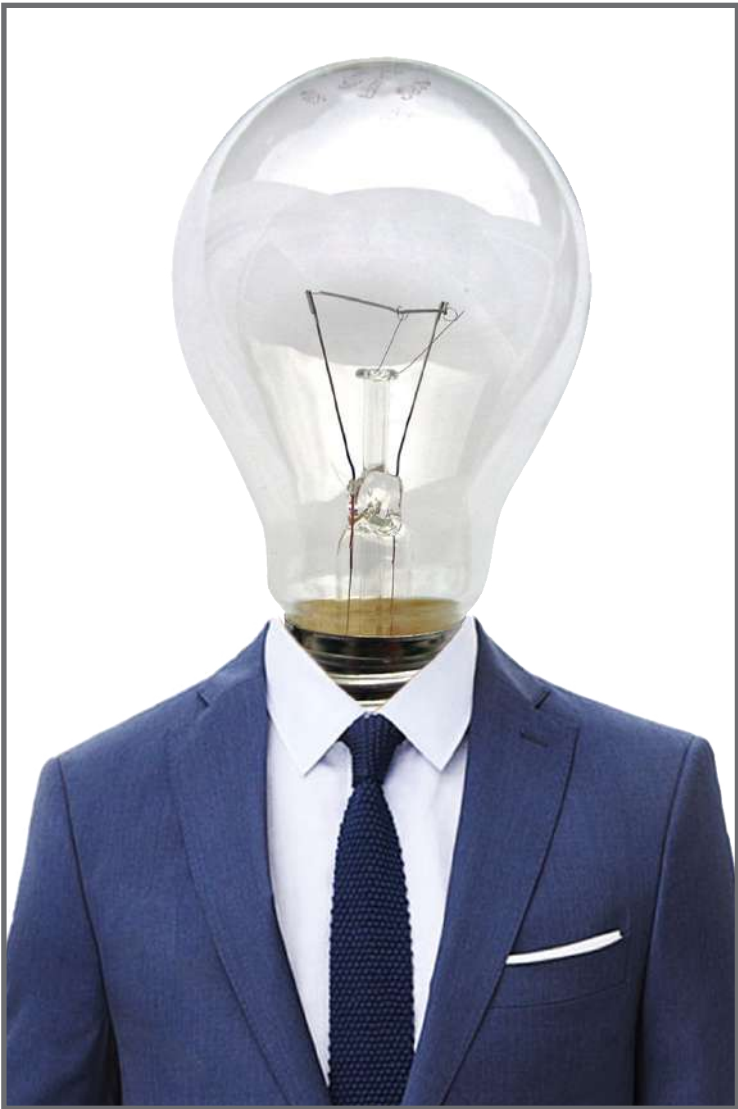
## SALUD Y NUTRICIÓN. ADELGAZAR SIN RIESGOS. EVITAR ENFERMEDADES.

Arantza Ruiz de las Heras, dietista-nutricionista del Complejo Hospitalario de Navarra, animó a mantener un equilibrio alimenticio, de tal manera que “lo que gastamos sea parecido a lo que comemos”. Alertó sobre las dietas que pretenden cambiar el metabolismo ya que “pueden causar problemas” así como las teorías que hablan sobre alimentos que adelgazan ya que “ningún nutriente gasta más en metabolizarse de lo que aporta al organismo”. Asimismo, subrayó la importancia de combatir el sedentarismo. “No es necesario ir cuatro días a la semana al gimnasio o step o zumba. Lo importante es llevar una vida activa, salir a pasear, andar en bici, disfrutar de la naturaleza, moverse. Hay gente que gasta dinero en los gimnasios, vive en el primero y sube en el ascensor”, comenta. La dietista explicó que, en general, ejercemos poco control de la saciedad: “No hacemos caso cuando nuestro cerebro nos dice que no tenemos más hambre, seguimos comiendo”. Por ello, que para mantener una dieta equilibrada no es recomendable saltarse comidas. “No vamos a adelgazar más por no cenar. Probablemente llegaremos al desayuno desfallecidos y con ganas de comernos todo lo que haya delante”, opinó. Señaló como algunos de los errores más frecuentes en la alimentación el exceso de proteínas, sobre todo de carnes y embutidos, las raciones excesivas o demasiada bollería. Criticó las dietas milagro, que no presentan argumentos científicos, son pobres en energía y desequilibradas, por lo que pueden alterar alteraciones gastrointestinales, cardíacas o renales.

*“No es necesario ir cuatro días a la semana al gimnasio pero sí llevar un estilo de vida activo”, recordó De las Heras*

# Visitas habituales

El 59% de los navarros ha recibido en su casa a comerciales de luz



Din, don, llaman a la puerta; una persona elegante me habla de mi contrato de luz. Esta escena, la han vivido casi seis de cada diez navarros. Una encuesta de Irache revela que el 59% han recibido en su casa en alguna ocasión una visita de un comercial de una empresa eléctrica. Como consecuencia de estas visitas, en numerosas ocasiones los consumidores acaban firmando contratos de electricidad que no comprenden. Buena parte de ellos cuentan además con servicios vinculados, como los de urgencias o protección de pagos, que pueden suponer pagar cien euros más al año, sin entrar a valorar su conveniencia o calidad.

**Tarifas que no se corresponden**

Entre los afectados, algunos se dan cuenta meses después de que las tarifas que se les están cobrando no se corresponden con el descuento prometido. En muchas ocasiones, la rebaja sólo se aplica a una parte menor de la factura y otras veces la duración de las ofertas es limitada, por lo que pasado unos meses o un año aumenta el coste de los servicios, para sorpresa del consumidor.

**NO FIRME Y ESTUDIE DETENIDAMENTE LAS OFERTAS**

- Como pauta general, no es conveniente aceptar ofertas por vía telefónica.
- No firme nada en el momento. Es mejor darse un tiempo y asesorarse que dejarse apremiar por la prisa del agente comercial.
- No tenga reparo en pedir explicaciones. El sector eléctrico puede resultar muy confuso por lo que conviene solicitar todas las explicaciones necesarias.
- Estudie detenidamente las ofertas y no tenga prisa. Son contratos de duración, cuando menos, anual, por lo que compensa tomarse unos días para decidirlo.
- Si ha contratado, solicite las condiciones por escrito y conserve la copia del contrato.

**Penalizaciones por permanencia**

Por otro lado, a pesar de que buena parte de los comerciales aseguran que en cualquier momento el consumidor podrá cambiar de compañía, algunos contratos están incluyendo unas discutibles cláusulas de permanencia de hasta 60 euros en caso de que no se cumpla el año de contrato. Hay incluso casos más extremos en los que algunos consumidores se han encontrado con anuncios en los portales en los que se comunica que un agente pasará por su domicilio para “verificar” las facturas de luz, cuando en realidad lo que sucede es que un comercial visitará las viviendas de la comunidad para tratar de lograr nuevos clientes.

*Irache aconseja solicitar las condiciones por escrito, no firmar nada y asesorarse antes de contratar*

## Irache recibe decenas de reclamaciones por servicios de tarificación adicional en los últimos meses

Algunas operadoras dificultan que el usuario, si no paga por estar en desacuerdo con su factura, pueda continuar con el servicio telefónico

Irache ha recibido en los últimos meses decenas de reclamaciones motivadas por facturas telefónicas muy elevadas, relacionadas con servicios de tarificación adicional, especialmente los de mensajería SMS Premium. Generalmente, el incremento de la factura mensual suele rondar los treinta euros si bien algunos clientes han llegado a recibir cargos que en el conjunto de varias facturas ascienden a 1.500 euros. Los servicios de tarificación adicional se prestan a través de las líneas fijas o móviles de teléfono, y consisten habitualmente en servicios de entretenimiento, información, suscripciones, juegos... El precio de estos servicios es muy superior al de una llamada o un mensaje de texto.

Si el consumidor paga la línea ordinaria y sólo deja de abonar lo correspondiente a la tarificación adicional, no se le puede cortar la línea, según determina la normativa. En cualquier caso, conviene comunicarlo fehacientemente a la compañía.

**Pago parcial**

Sin embargo, los consumidores están encontrando dificultades. Algunas compañías no permiten el pago parcial del recibo y, si éste se devuelve, consideran que hay impago y cortan la línea. Además, no facilitan un número de cuenta u otra vía

para pagar sólo lo correspondiente al servicio telefónico ordinario. De esta manera, el consumidor no puede ejercer su derecho. Hay que tener en cuenta que la facturas telefónicas deben ir desglosadas y separar la parte del servicio telefónico disponi-

ble al público de la parte relativa a la remuneración que corresponde al prestador de servicios de tarificación adicional.

**DERECHO A DESCONEXIÓN**

Si un usuario no quiere saber nada de los servicios de tarificación adicional, debe comunicar a la operadora que quiere desconectarse de éstos. Esta desconexión no puede suponer ningún coste para el usuario y el operador habrá de proceder a ejecutarla en el plazo de diez días desde la recepción de la comunicación del abonado. Irache aconseja al consumidor que ya desde el momento de la contratación de la línea, se solicite la desconexión de estos servicios de tarificación adicional. En cualquier caso, desde esta Asociación se considera que, para evitar fraudes y abusos con estos servicios, la normativa debería obligar que el usuario estuviese desconectado por defecto de estos servicios y sólo se permitiese el acceso si son solicitados expresamente por el consumidor.

**Descargar archivos, test de inteligencia, tonos, regalos...**

*En ocasiones, los consumidores han facilitado su número de móvil en internet para supuestas aplicaciones, test de inteligencia, para descargas de archivos, tonos, regalos... ya que no sabían que se trataba de un servicio de tarificación adicional.*





# Apariencia de marca

Algunas empresas de reparación de electrodomésticos se anuncian con nombres de fabricantes aunque no son el servicio oficial

Al consumidor se le avería un electrodoméstico y acude a la guía telefónica o a internet para buscar alguien que se lo repare. En la búsqueda, ve una empresa -o varias- que se anuncia con el nombre de la marca del electrodoméstico en mayúsculas o que exhibe el logotipo del fabricante. En consecuencia, entiende que se trata del servicio técnico oficial de la marca. Sin embargo, posteriormente, y en general tras tener algún problema en la reparación, comprueba que es una compañía independiente que no tiene nada que ver con el fabricante del aparato. Los servicios de asistencia técnica oficial cuentan con una autorización del fabricante y además están obligados a reparar los electrodomésticos de la marca en cuestión. Por el contrario, algunas de las empresas que hacen uso de una marca sin ser servicio oficial no ofrecen posteriormente un servicio adecuado y el consumidor no puede pedir cuentas al fabricante.

**Trabajos defectuosos**

Por ejemplo, Juan llamó a una empresa que se publicitaba con la marca de su horno, para que lo arreglase. Cuando acudió el técnico, le cobró 110 euros pero a los quince días se volvió a averiar. Al contactar con el reparador, éste le dijo que él había hecho su trabajo correctamente y se desentendió del tema. Finalmente tuvo que llamar al fabricante, que envió a una

persona que arregló el horno, definitivamente, por 84 euros. O el caso de Carmen, que llamó a una empresa que se publicitaba con la marca de su lavadora, para que la arreglase. Cuando acudió el técnico, le dijo que habría que pedir unas piezas al fabricante. Las piezas tardaron cuatro meses en llegar.

**Posibilidad de estafa**

Si se trata de simples contactos o supuestos conocidos, en ocasiones se trata de trabajos ilegales en los que pueden darse estafas, sobre todo, ante la

imposibilidad de volver a contactar con la persona que efectuó el trabajo. Las marcas que comercializan aparatos de uso doméstico tienen que contar con un servicio de asistencia técnica que asuma la reparación, conservación y mantenimiento de los aparatos, y el servicio de piezas de repuesto durante, al menos siete años para las funcionales -(salvo en el caso de aparatos cuyo precio de venta no supere los 60 euros, en cuyo caso es de cinco años)- y dos años para las estéticas a partir del cese de fabricación del modelo.

**SÓLO UN DESPLAZAMIENTO.**

El reparador debe facilitar al cliente una factura con los importes de las operaciones, las piezas utilizadas, la mano de obra y el desplazamiento. Este último concepto podrá facturarse una sola vez por servicio, aun cuando la reparación afecte a varios aparatos. Estos trabajos están en garantía, al menos, durante tres meses.

**¿CÓMO DOY CON EL SERVICIO OFICIAL?**

La Asociación Nacional de Fabricantes e Importadores de Electrodomésticos ofrece en su página web ([www.anfel.org](http://www.anfel.org)) incluye los contactos directos de los servicios oficiales de marca. Otra práctica para dar con ellos es contactar directamente con el fabricante o acudir a su página web. Si miramos en la guía, no hay que guiarse por que ponga el nombre o logotipo de la marca, sino que tiene que poner "Servicio Técnico Oficial de X".

Por otro lado, ANFEL ha denunciado la existencia de diferentes páginas web que en realidad son servicios ilegales de reparación de electrodomésticos. En estos casos, no existe ninguna garantía de calidad en la reparación y el consumidor se encuentra totalmente expuesto a estafas.

# Elegir marcas blancas puede suponer un ahorro del 44% en la cesta de la compra

Prácticamente en todos los casos la enseña del distribuidor es la oferta más económica

Irache ha llevado a cabo un estudio que indica que decantarse por marcas blancas en la cesta de la compra puede suponer un ahorro del 44% en el gasto. Basándonos en los últimos datos sobre gasto familiar en alimentación, publicados por la consultora Ais Group, la marca blanca podría suponer un ahorro de 1.958 euros en un año. En el estudio se han analizado los precios de cuatrocientos productos de alimentación de cuatro superficies comerciales situadas en la Comarca de Pamplona. Las diferencias medias de

precio entre marcas blancas y otras marcas de referencia extraídas en los diferentes establecimientos son similares: 45,7%, 45,6%, 44,63% y 40,15%.

**La más barata**

Prácticamente en todos los casos, el 95%, el producto de marca blanca es el más barato de entre todas las marcas exhibidas. Aunque, como se ha indicado, en la mayor parte de los productos la diferencia de precio suele oscilar entre el 40% y el 50%, en algún caso se dan ahorros que rondan el 70%.

**BUENA NOTA.**

Los consumidores navarros les dan a las marcas blancas una puntuación de 6,9 sobre 10, según una encuesta encargada por Irache, lo que muestra la aceptación que estas marcas tienen entre la ciudadanía, ya que es una puntuación que se mantiene en números muy parecidos en los últimos años.

# Irache cree necesario potenciar la venta directa del productor al consumidor

Se debe llevar a cabo con todas las garantías sanitarias y con transparencia en la facturación

Irache considera necesario potenciar la venta directa de alimentos del productor al consumidor. Eso sí, exige que esta práctica comercial se lleve a cabo con todas las garantías sanitarias y con total transparencia en la facturación. Así lo ha manifestado en el informe solicitado sobre la propuesta de Decreto Foral de Venta Directa. La venta directa de los productos agrícolas y ganaderos evita la necesidad de intermediarios, cuya intervención supone un encarecimiento del producto. Por tanto, el primer beneficiado de esta práctica puede ser el bolsillo del consumidor. Otros aspectos positivos son que esta comercialización pue-

de posibilitar un mayor conocimiento del origen y el proceso del producto así como que puede ayudar al mantenimiento del mundo rural y las producciones locales. Esta Asociación cree necesario, al mismo tiempo, que se asegure que estas prácticas cumplen todas las garantías sanitarias y que los productos llegan al consumidor con unos niveles de salubridad óptimos. Además, opina que también es imprescindible que estas prácticas se ejecuten siempre con una total transparencia en la facturación. Así, el consumidor podrá tener una prueba de la compra en caso de que haya cualquier problema y se evitará el fraude fiscal.

## Irache gana un juicio de 15.000 euros por la contratación de un swap

La Asociación ha recibido a más de 300 contratantes de estos productos

Irache ha ganado un juicio en primera instancia por 15.880 euros en nombre de una persona que suscribió un swap bancario con una entidad financiera. El juzgado ha considerado la “nulidad radical” del contrato y ha ordenado que el banco devuelva todo el dinero pagado por el consumidor. Esta Asociación ha recibido más de trescientas reclamaciones y consultas sobre estos productos en los últimos años. En algunos casos, la mediación ha posibilitado llegar a acuerdos con la entidad y en otros ha sido necesario acudir a la vía judicial. La clienta suscribió con Caja Rural de Navarra un préstamo hipotecario por 300.000 euros. Un año después firmó un contrato de permuta de tipos de interés, conocidos como ‘swap’. Según el documento, el objetivo de este producto era “proteger al cliente ante el posible riesgo de subidas de tipos de interés”. Sin embargo, durante su vigencia el cliente no obtuvo ningún beneficio y, por el contrario, tuvo que pagar 15.880 euros.

**Publicidad engañosa, información insuficiente**  
En este sentido, el juez determina que “la publicidad del producto vendido es totalmente engañosa” y las informaciones fueron “claramente insuficientes”, más aun sobre un producto “complejo y de máximo riesgo”. Según la sentencia, Caja Rural actuó de manera “negligente” y “abusó de la confianza e inexperiencia de éste en productos derivados” para hacerle firmar una inversión que “en absoluto se ajustaba a

las necesidades y deseos de dicho cliente”. Determina el juez que se le planteó al consumidor “un juego de azar, sin decirle que la demandada iba a jugar con las cartas prácticamente marcadas”.



La sentencia indica que la entidad “abusó de la confianza e inexperiencia del cliente en productos derivados”

## Recupera 25.000 euros invertidos en participaciones preferentes y obligaciones subordinadas

La sentencia señala que la entidad “abusó de la confianza e inexperiencia” de la clienta

Una asociada de Irache ha recuperado los 25.000 euros que invirtió en participaciones preferentes y obligaciones subordinadas. En concreto, la sentencia, ya firme, ha declarado nulas ambas órdenes

de compra y ha obligado a Caja España a devolver a la clienta el importe de estas inversiones, 21.937 euros, una vez restados los rendimientos que habían generado durante estos años, de 3.062 euros. La socia de Irache adquirió un paquete de participaciones preferentes por valor de 8.000 euros y otro paquete de obligaciones subordinadas por valor de 17.000 euros.

**Información insuficiente**  
El juez ha considerado demostrado que “no se proporcionó a la actora la información suficiente, sólo una información genérica, cuando no errónea” y que “a los clientes sólo se les transmitía, en algún caso por indicación de la propia entidad demandada, los aspectos más favorables de la inversión”. Asimismo, la entidad desconocía cuál era el perfil inversor de la inversora y cuál era su experiencia previa. Considera la sentencia que se privó a la consumidora de conocer los perjuicios que podría tener suscribir tales contratos y que no se le informó sobre el coste aproximado que podría suponer la cancelación anticipada de los contratos. Entiende el juez que el banco “abusó de la confianza e inexperiencia” de la clienta.

El juez considera que la escasa información puede inducir a la confusión respecto al plazo máximo de las inversiones

## “Era un producto nuevo y no sabía lo que tenía entre manos”

Un asociado de Irache recuperó el importe de unas aportaciones bancarias en las que no se firmó ningún contrato

Allá por el 2004, J. preguntó en un banco por las aportaciones Eroski. Le dijeron que era una inversión con una rentabilidad muy buena. “Pregunté si lo podía vender cuando quisiera y me dijeron que no. Así que me fui y cuando iba hacia casa me sonó el móvil: era del banco, para decirme que habían hablado con la dirección y que me recompraban”. Al garantizarle que podría colocarlo, J. realizó la inversión y en el recibo del ingreso apuntó a mano que la recompra tendría que realizarse el 31 de enero de cada año, tal y como le informaron en el banco.

Casi diez años después, quiso vender las aportaciones pero no le permitieron hacerlo. No le supuso ninguna sorpresa porque ya había oído los problemas que estaba habiendo con estos productos. “A mí me engañaron. Era un producto nuevo y no sabía lo que tenía entre manos. Como en el banco tampoco te lo explican te quedas igual”, opina.

**80% de la inversión**  
Acudió a Irache, donde comentó que no le constaba haber firmado ningún contrato, por lo que desde la Asociación se lo solicitó a la entidad. Al no encontrar-

lo, enviaron una oferta consistente en devolver el 80% de la inversión, lo que suponía más de doce mil euros. Dado que en intereses había percibido cerca del 30% del capital, aceptó la oferta.

“A los empleados les presionan para que vendan los productos y si te dicen que no vas a recuperar el dinero, nadie invierte”

J. tiene claro que los bancos miran por sus intereses: “A los empleados les presionan para que vendan los productos. Si te dicen que no vas a poder recuperar el dinero, nadie invierte. Así que no lo cuentan y juegan con que el ciudadano quiere sacar el máximo provecho a su dinero. Por eso, quieren cerrar cuanto antes el trato y a veces lo hacen mal”. Está muy agradecido a la labor que ha llevado a cabo Irache. “Es fundamental la función de las asociaciones de consumidores porque tienen fuerza ante entidades y empresas y el ciudadano, por sí solo, se muestra indefenso”, comenta.



# Contra el suelo

Irache ha recibido hasta el momento 1.300 casos de afectados por este límite en el préstamo hipotecario

Continúa la pelea de Irache por conseguir que se supriman las cláusulas suelo de las hipotecas. Ya son 1.300 las personas que han acudido a la Asociación al darse cuenta de que en su préstamo hipotecario hay un límite que les ha impedido beneficiarse de las bajadas sufridas por el Euribor.

Hay que recordar que el 32% de las personas que ha firmado una hipoteca en los últimos diez años tiene en ella cláusula suelo, según señalan los propios ciudadanos en una encuesta encargada por Irache. Este porcentaje puede ser aún mayor ya que otro 26% no sabe si tiene suelo en el préstamo y sólo el 42% afirma que no cuenta con este límite. Las cláusulas suelo han podido encarecer las hipotecas entre 700 y 3.000 euros al año, según las condiciones del préstamo.

**Primero, la mediación**

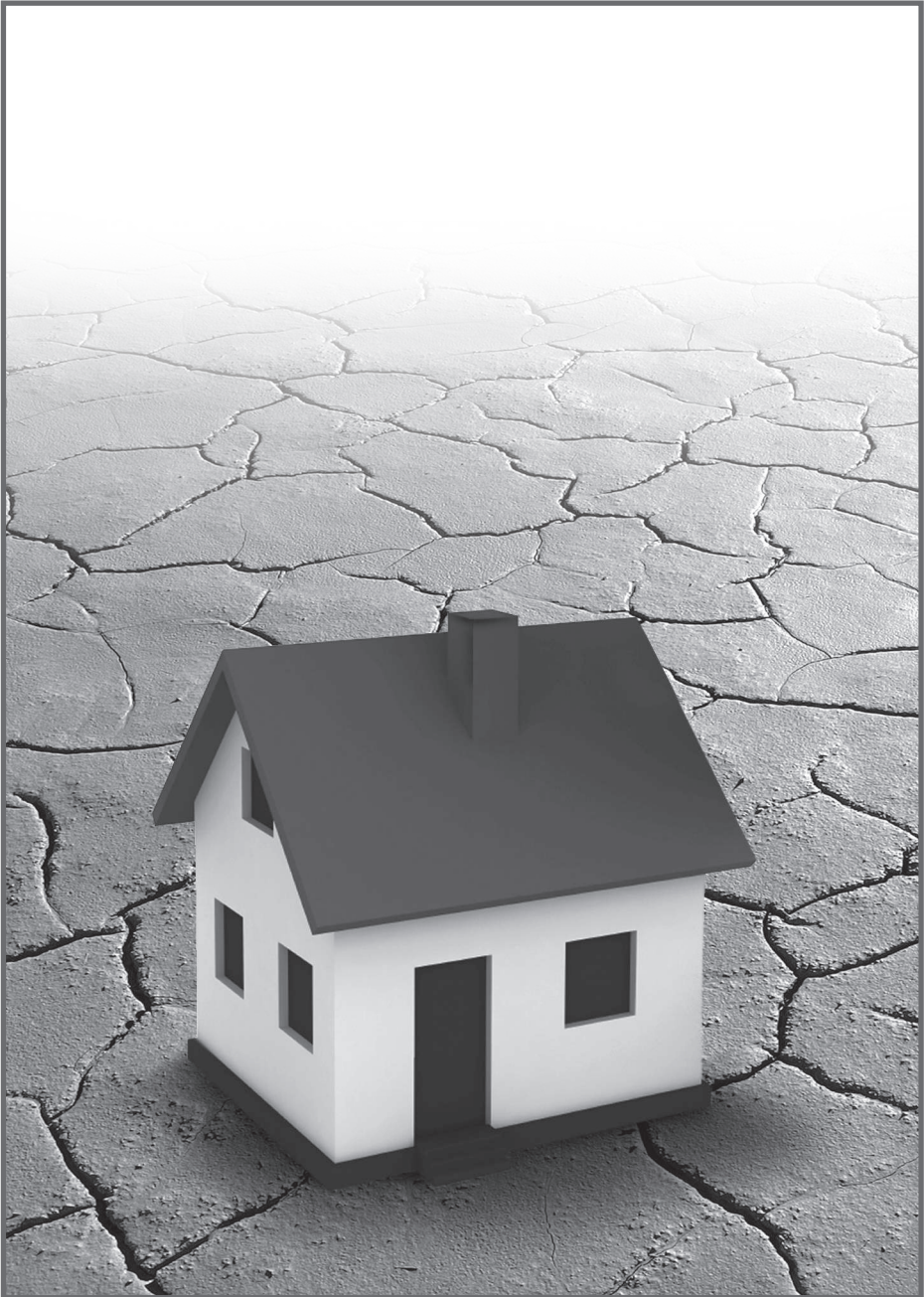
El primer paso que da Irache tras estudiar un préstamo que, efectivamente, tiene cláusula suelo es contactar con el banco para ofrecerle buscar una solución satisfactoria para el consumidor. Se puede hacer de forma individual o de forma colectiva, principalmente cuando se trata de préstamos con una misma entidad en los que se detecta la concurrencia de similares circunstancias entre los contratos de sus asociados. Ya son doscientos los casos en los que se ha llegado a algún acuerdo satisfactorio por mediación con la entidad bancaria.

En los casos en los que ni la negociación individual ni la colectiva han dado frutos y no se aprecia en la entidad una actitud favorable a solucionar el problema, Irache ya está llevando préstamos con suelo hipotecario a los tribunales.

**Nulas cuando hay falta de transparencia**

Afortunadamente, parece que la actitud de los bancos se ha ido flexibilizando y cada vez se muestran más favorables a conseguir acuerdos individuales con sus clientes, antes de que éstos lleguen a los tribunales. Probablemente, en ello ha tenido que ver la sentencia del Tribunal Supremo de mayo de 2013, que declaró nulas las cláusulas suelo insertas en los préstamos de varias entidades, por falta de transparencia. Para apreciar falta de transparencia, el Tribunal apuntaba una serie de condiciones, como no advertir de forma clara sobre su coste o no ofrecer posibles escenarios ante el previsible comportamiento de los índices.

En septiembre de 2014, el Supremo ha vuelto a declarar nulas las cláusulas suelo



de ocho préstamos concedidos por una entidad. Ha considerado el Supremo que la cláusula suelo no fue transparente ya que no formó parte de las negociaciones preliminares, ni se destacó en el contrato ni en la oferta vinculante, al quedar inserta en una cláusula mucho más amplia y genérica sobre el interés variable.

*Antes de llegar a juicio, Irache trata de mediar con la entidad para llegar a un acuerdo satisfactorio para sus asociados*

*El Tribunal Supremo ya ha declarado nulas por falta de transparencia varias cláusulas suelo, en dos sentencias diferentes*

## SENTENCIAS FAVORABLES AL CLIENTE

La mayor parte de las sentencias dictadas hasta el momento sobre cláusulas suelo están siendo favorables al consumidor. Además, algunas de ellas están obligando a la entidad a devolver el dinero que cobró de más al cliente en aplicación de este límite, tal y como ha sucedido en juzgados de Navarra, Barcelona, Ciudad Real, Toledo, Alicante, Zamora, Sevilla, Castellón, Ourense, Gipuzkoa, Jaén, Victoria o Málaga.

Además, ha habido autos judiciales que han suspendido cautelarmente la aplicación de la cláusula suelo de algunas hipotecas hasta que se celebre el juicio, generalmente debido a que se ha considerado el daño económico que podía suponer para la familia afectada el pago de este límite.

## Caja España suprime la cláusula suelo; ¿y la Rural?

Irache interpuso en el mes de octubre de este año una demanda judicial en nombre de 26 familias asociadas, que habían suscrito préstamos hipotecarios con Caja España que contenían cláusulas suelo, que oscilaban entre 2% y 3,5% y han podido suponer pérdidas para los afectados de entre 4.000 y 5.000 euros.

Los intentos de negociación no habían fructificado y la Asociación se vio obligada a acudir a los tribunales.

La entidad financiera, consciente de la situación, antes de que el proceso avanzase ha decidido eliminar las cláusulas suelo a los 26 afectados.

¿Y la Caja Rural? Lo cierto es que en algunos casos, unos pocos, se ha conseguido que la entidad elimine la cláusula suelo; en otros, se ha llegado mediante la negociación a un acuerdo para reducir las cuantías o mejorar los índices aplicables en la hipoteca. Sin embargo, en otros casos, se prometió la eliminación del suelo y, hasta el momento, esta medida no se ha llevado a cabo.

Por ello, Irache ha acudido a los tribunales de Justicia con casi doscientos casos. Confiamos en que se dé una pronta solución a todos estos afectados.

# Un 18% de los que adquieren un vehículo usado han tenido problemas con él

## Hacer una revisión independiente del turismo antes de comprarlo es una práctica muy conveniente

Comprar un coche de segunda mano, una práctica cada vez más habitual, conlleva sus riesgos y por ello Irache recomienda, antes de llevar a cabo la transacción del vehículo, realizar una revisión independiente del turismo para confirmar su estado real. Según una encuesta, un 18% de las personas que adquirieron un coche usado en los últimos cinco años han tenido algún problema con él, imprevistos que suelen suponer gastos añadidos para el comprador.

### Un 18% ha comprado un coche usado

Según el muestreo citado, precisamente el 18% de los navarros ha comprado un vehículo usado en el último lustro. Con la crisis

económica, la venta de coches de segunda mano se ha incrementado notablemente y actualmente se venden casi dos coches de segunda mano por cada uno nuevo.

Cuando el coche comienza a presentar problemas al poco tiempo de haber sido comprado, no siempre es sencillo hacer que el vendedor responda por la avería, ya que no es extraño que éste niegue su responsabilidad y afirme que el daño se produjo con posterioridad a la venta. Por ello, es recomendable que antes de comprar un coche de segunda mano se encargue un informe técnico exhaustivo a un profesional independiente, que refleje el estado real del vehículo.

### Garantías

Si la venta se ha realizado en un establecimiento, la garantía es de dos años, aunque las partes pueden reducirla a un año, una práctica habitual. Eso sí, a partir del sexto mes será el consumidor el que tenga que demostrar que la avería se debía a un defecto del vehículo que ya existía en el momento de la compra.

Entre particulares en Navarra, en caso de vicio oculto, el comprador dispone de seis meses para reclamar deshacer la compra y un año para reclamar una rebaja en el precio. Hay que tener en cuenta que frecuentemente para demostrar la existencia de un vicio oculto hay que solicitar un informe pericial. Cuanto más tiempo pasa desde la compra, más complicado es demostrarlo.

*No es extraño que el comprador necesite de un peritaje independiente que demuestre que existía vicio oculto en el momento de la adquisición*

**Prácticas recomendables antes de comprar.** Revisar el libro de mantenimiento y la tarjeta de inspección técnica, no dejarse apremiar por el vendedor, pactar quién pagará el cambio de titularidad del vehículo y conservar los datos de contacto del vendedor.

### PROBLEMAS MÁS HABITUALES

- **Accesorios defectuosos.** Elevalunas, radio, climatizador... En ocasiones no funcionan correctamente y suponen un gasto añadido con el que no se contaba.
- **Correa de distribución.** El vendedor no informó de que había que cambiar este elemento, que puede suponer más de 600 euros.
- **Ruedas.** Hay que cambiar las cuatro ruedas porque están demasiado desgastadas o surgen problemas con inyectores y válvulas.
- **Cuentakilómetros trucado.** El coche marcaba 30.000 kilómetros pero al llevarlo al taller le informan de que en realidad llevaba recorridos 70.000.



# El 14% de los talleres no ofrece presupuesto previo

## Es habitual que el cliente haya firmado una renuncia a él sin saberlo

El 14% de los talleres de reparación no ofrece presupuesto previo por escrito a sus clientes, según indican los propios ciudadanos en una encuesta encargada por Irache. Sólo se puede prescindir de este documento, en el que se detallan los trabajos a realizar y su coste, si el consumidor renuncia expresamente a él. Muchas personas se muestran indignadas por lo que les ha cobrado un taller por una reparación, un precio a su parecer desproporcionado. Sin embargo, en muchas ocasiones estos consumidores han firmado, sin saberlo, un documento en el que renuncian expresamente a la elaboración de un presu-

puesto. En este sentido, es fundamental que el consumidor lea cualquier documento detenidamente antes de firmarlo en el taller.

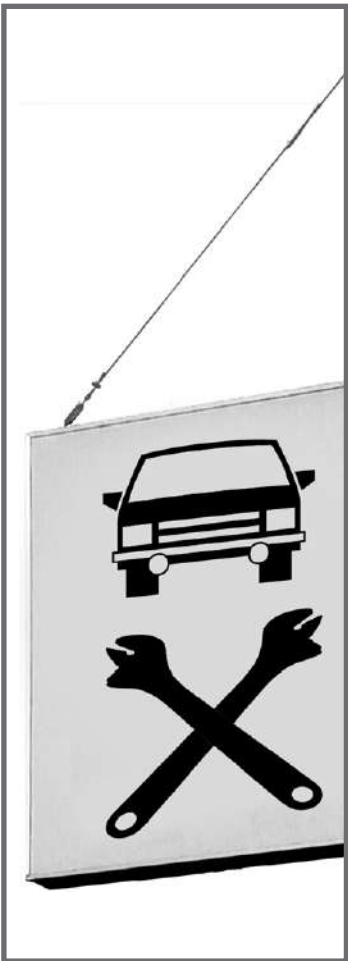
**Sólo se cobra si no hay reparación**  
Sólo podrá cobrarse la elaboración del presupuesto si el cliente no encarga finalmente la re-

paración. Si se acepta el trabajo, la factura por la reparación deberá ajustarse al presupuesto firmado.

Si durante los trabajos surgen averías no detectadas en un primer momento, el taller deberá comunicarlos al consumidor junto con su coste, y solo si éste da su conformidad podrá efectuarse su reparación.

Sin embargo, no es extraño que los consumidores reclamen que el taller les ha facturado por una avería no detectada en el primer momento, sin avisarles previamente, y que como consecuencia de ello, la reparación se haya encarecido.

**TRES MESES O DOS MIL KILÓMETROS**  
Todas las reparaciones efectuadas -excepto vehículos industriales- en un taller tienen una garantía de tres meses o dos mil kilómetros si el vehículo recorre esta distancia antes del mencionado plazo. Así pues, si el vehículo sufre algún problema relacionado con la reparación durante este plazo, el taller deberá repararlo de forma gratuita y facilitar justificante del nuevo trabajo. En estos casos no se podrá cobrar al usuario por ningún concepto, tampoco el transporte del vehículo. Sin embargo, en ocasiones el taller niega su responsabilidad y el consumidor tiene que acudir a otro profesional que certifique de dónde proviene la avería. De hecho, ha habido personas que han pagado finalmente hasta tres veces por una avería mal arreglada.





El agua del tejado cae en su balcón

Durante un temporal, los fuertes vientos desprendieron la canaleta para la evacuación del agua que estaba adherida a la fachada de un edificio. S., propietaria de una de las viviendas, se dio cuenta días más tarde de que la canaleta había quedado suspendida a la altura de su balcón pero no le dio demasiada importancia. Sin embargo, cuando días después comenzó a llover nuevamente, toda el agua que recogía el tejado, acababa cayendo al balcón de la afectada.

La vecina llamó al seguro de su vivienda pero le explicaron que ese problema era de la comunidad de propietarios. Habló con el administrador, quien se puso en contacto con la compañía del seguro comunitario, pero ésta no quería hacerse cargo del siniestro, alegando que había existido falta de mantenimiento del edificio. La afectada acudió a Irache, desde donde se reclamó que la compañía asumiera la reparación de la canaleta, ya que el edificio estaba en perfecto estado. Días después, la aseguradora envió a un técnico que reparó la canaleta.

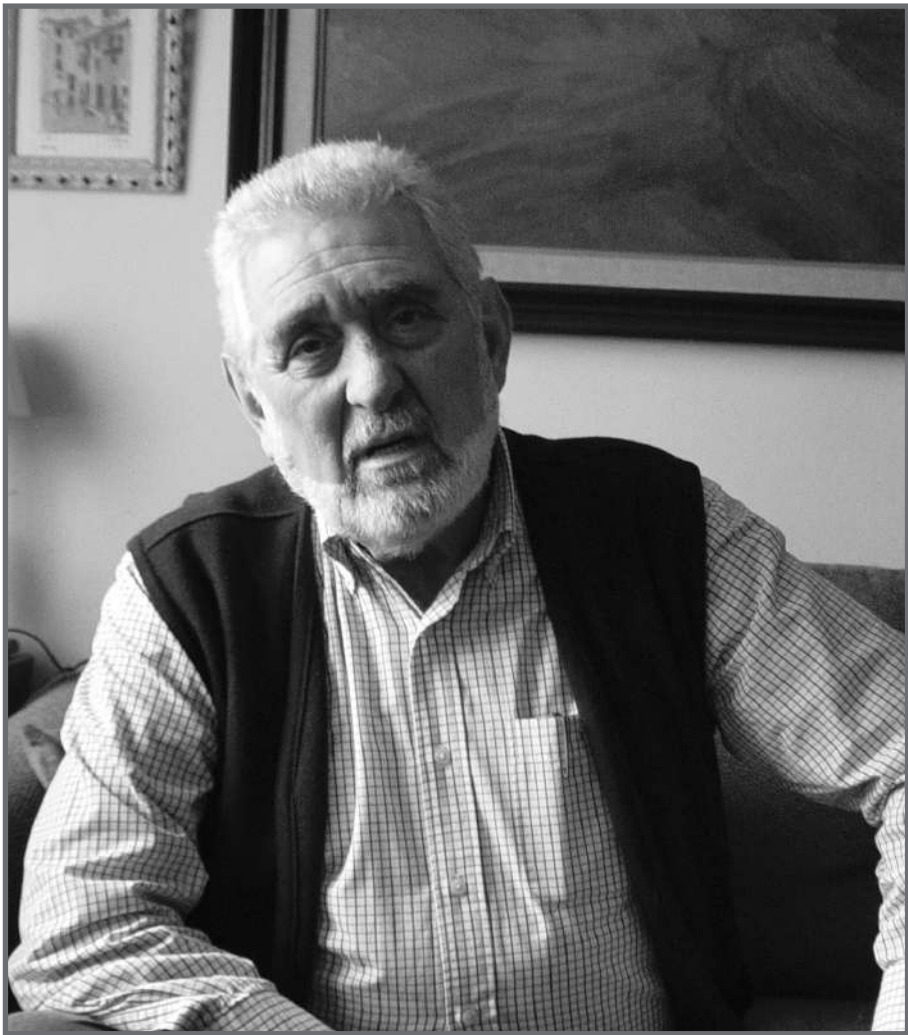
Casi trescientos euros de luz en siete fines de semana

Javier vive en Pamplona pero tiene una casa en el pueblo de sus padres a la que acude algunos fines de semana y en verano. Llevaba varios meses sin revisar el buzón y al mirar el correo, vio que tenía facturas desde enero hasta noviembre de una compañía de luz que él no conocía. La suma de los importes era de 292 euros. Llamó a la compañía, desde donde le dijeron que, efectivamente, constaba dado de alta desde principios de año. Él explicó que, además de no haber contratado, los consumos eran erróneos dado que él sólo había estado en la casa siete fines de semana en todo el periodo facturado pero la compañía no rectificó.

Sorprendido, acudió a Irache, desde donde un asesor reclamó por escrito a la compañía que presentase el contrato. En un primer momento, alegaron que se había realizado por vía telefónica. Desde la Asociación, se recordó que, en este caso, la compañía tiene que aportar la grabación. Tras esta segunda comunicación, la compañía admitió que debía tratarse de un error, retiró las facturas y anuló el alta del asociado.



“Son vendedores que están preparados para cazar al ingenuo”



Salvador contrató una multipropiedad que sólo pudo resolver 17 años después gracias a un fallo contractual detectado en Irache

Salvador, médico jubilado de 72 años, recibió hace diecisiete años la invitación de un conocido del trabajo para pasar una semana en Ibiza con su mujer. “Allí me cogieron. Cuando entrábamos en el apartamento un chaval joven nos dijo que quería hablar con nosotros, sólo informarnos, dijo, y nos invitó a cenar. Cuando me quise dar cuenta nos habían empaquetado. Son vendedores que están preparados para cazar al ingenuo. Te cae una historia y no sabes cómo decir que no”, reflexiona, al recordar cómo acabó firmando una multipropiedad. Cuando llegó a Pamplona, Salvador quiso anularlo, aunque fuese perdiendo dinero, pero “no hubo manera”. Así que, resignado, pensó que ya lo aprovecharían de alguna forma. El contrato les supuso pagar 650.000 pesetas (3.906 euros) en su momento más pagos anuales por el mantenimiento del apartamento, que actualmente rondan los 600 euros.

Carta de coacción

El año pasado se le pasó pagar y recibió

una carta de para que pagase. En ese momento decidió buscar una solución. Salvador habló con la sociedad pero sólo le dejaban resolver el contrato pagando el mantenimiento, no sólo del 2014, que ya lo había hecho, sino también del 2015 y 2016. Es decir, unos 1.800 euros por nada. Fue entonces cuando contactó con Irache. Un técnico de la Asociación descubrió que nueve años atrás la multipropiedad había cambiado de un apartamento a otro. Reclamó a la empresa el contrato de esta modificación, pero la empresa envió un contrato que no estaba firmado por Salvador. En ese momento, cambió la actitud de la empresa, y le ofrecieron resolver el contrato si él renunciaba a la devolución correspondiente por el cambio no autorizado.

Salvador se muestra ya liberado por haberse quitado la multipropiedad que, en realidad, ya se había convertido en una carga. “Desde que acudí a Irache, el tema dio un giro. Yo creo que acudir a vosotros ha sido lo que ha solucionado el problema”, comenta.

Además del pago de la multipropiedad, el mantenimiento del inmueble suponía un gasto anual que podía rondar los seiscientos euros

Gana la apuesta pero no la cobra

L. entró en una empresa de juego a través de internet y realizó una apuesta por cien euros, que perdió. Posteriormente, realizó una nueva apuesta por quinientos euros, que ganó, por lo que consiguió, en principio, unos 150 euros de ganancia en esta última operación. Cuando reclamó el cobro, le explicaron desde la empresa que no podían pagarle ya que no se había inscrito convenientemente ni aportado los datos solicitados, que por otro lado en ningún momento le solicitaron para ingresar el dinero. Además, seguía teniendo bloqueados los seiscientos euros de las dos últimas apuestas.

Acudió a Irache, donde un técnico estudió las condiciones de la empresa, que señalaban unos requisitos de inscripción, que la empresa sólo aplicó para impedir el cobro del dinero. El asesor contactó con la empresa y, basándose en la falta de información, reclamó la devolución de los seiscientos euros que había invertido el consumidor en las dos apuestas, dinero que fue desbloqueado de la cuenta del usuario a los pocos días y quedó a su disposición.

No permiten devolver el generador

C. acudió a un centro comercial y adquirió un generador de energía. Aunque tenía dudas de la conveniencia del producto, la existencia de un plazo de devolución, promocionado en los folletos y carteles del establecimiento, le acabó de convencer. Cuando lo llevó a su casa, comprobó que el generador no arrancaba y volvió al día siguiente a devolver el producto. La persona que le atendió le informó de que la empresa no admite devoluciones de productos que funcionan con gasolina y sólo ofreció la posibilidad de llevarlo al servicio técnico oficial para que revisasen el aparato.

El afectado dejó constancia de su disconformidad y acudió a Irache. Desde la Asociación, un técnico reclamó que el comercio aceptase la devolución y reintegrarse el dinero pagado. En este sentido, se indicó que era obligación del establecimiento haber informado de que los productos de gasolina no se incluían en el plazo de devolución publicitado, una información que se omitió. El establecimiento devolvió los 168 euros de la compra al consumidor.



## El seguro tiene que pagar más de 5.000 euros por daños en la casa tras una tormenta

El juez estimó un informe de la Agencia Estatal de Meteorología que demostraba que el viento había superado los 80 kilómetros por hora

Un juez ha obligado a una compañía de seguros a pagar 5.437 euros a un asociado de Irache por los daños sufridos en su inmueble. A causa de un temporal, el tejado de la vivienda resultó afectado y, a consecuencia de ello, entró agua en la casa, lo que a su vez causó importantes daños.



El afectado reclamó al seguro de hogar. En la póliza se contemplaba la cobertura de daños por agua y por vientos, si éstos superaban los 80 kilómetros por hora. Sin embargo, la compañía estimaba que no se había superado esta velocidad por lo que sólo admitía pagar el coste derivado de los daños producidos por el agua que había entrado en la casa pero no así los desperfectos del tejado.

En el juicio, la defensa del consumidor presentó un informe de la Agencia Estatal de Meteorología, que consideró que las rachas de viento que tuvieron lugar en la localidad de la vivienda fueron superiores a ochenta kilómetros por hora.

### Agua por el tejado

Aunque se cuestionó el mantenimiento y el estado en el que se encontraba el tejado de la vivienda antes de la tormenta, el juez consideró acreditado que “el movimiento de tejas tuvo lugar por el efecto del viento, siendo que el agua penetró en el interior de la vivienda, causándose asimismo daños por tal motivo”. Por todo ello, se estimó íntegramente la demanda y se condenó a la aseguradora a pagar a éste 5.437 euros.

## Tienen que devolver 2.680 euros por un sofá defectuoso

El mueble adquirido, al presentar “deterioros claramente visibles” en la piel sintética, no cumplió su función decorativa y estética

B. y M. pagaron 2.680 euros por un sofá de dos plazas más ‘Chaise Longue’. Dos años y medio después de haber recibido el mueble, los compradores vieron que se había producido un desgaste inusual de la piel en determinadas zonas del sofá y lo comunicaron a la empresa, que instaló unas fundas nuevas.

Transcurridos tres meses volvieron a aparecer nuevas anomalías, tanto en las zonas de asiento como en las de apoyo. Los asociados acudieron a Irache, que se puso en contacto con la empresa, para tratar de solucionar el problema.

### Desgaste excesivo

Ante la falta de una respuesta satisfactoria, los afectados contrataron a un perito, que determinó que “los daños en el asiento y reposabrazos eran debidos a una inapropiada colocación del revestimiento en relación con el acolchado” y que el desgaste apreciado en el sofá “era excesivo”.

En el juicio se tuvieron en cuenta las reclamaciones efectuadas por los afectados y por Irache en su nombre así como el informe pericial. El juez entendió que los problemas eran “defectos originarios o de fabricación”. Señala la sentencia que los

sofás “no sirven sólo para sentarse o acostarse en ellos, proporcionando confort y descanso, sino que cumplen una función decorativa y estética”. Sin embargo, se considera probado que el sofá adquirido “al presentar tan temprano esos deterioros claramente visibles incluso en fotografías en blanco y negro, no cumplió con estas finalidades”.

No obvia la sentencia que la empresa vendedora “se negó a dar algún tipo de solución al problema del sofá” y concluye que incumplió “el contrato de manera esencial” por lo que declaró la resolución del contrato, por lo que la comercial debía devolver los 2.680 euros del sofá, que debía ser devuelto por los demandantes.



## El propietario le tiene que devolver al inquilino 415 euros de la fianza

El dueño del piso dijo que había pagado 500 euros por pintar todo el inmueble pero no facilitó la factura

Un inquilino solicitó al juzgado que el propietario del piso donde había estado alquilado le devolviese la fianza de 650 euros, que se había quedado. El propietario dijo que no lo hacía por varias razones.

En primer lugar, porque había sido necesario limpiar la casa entera y pintar más de la mitad y pagar para ello 500 euros. Sin embargo, el juez determinó que las fotografías mostraban unas manchas “tolerables” debidas al “menoscabo propio del paso del tiempo”. Además, no se facilitó la factura de pago de 500 euros. Se alegó la necesidad de cambiar el inodoro y que el cableado de la antena de televisión estaba estropeado pero sólo se mos-

tró prueba del estado del inodoro, que fue valorado en cuarenta euros. Reclamó facturas de luz, pero de las dos presentadas, sólo una era referente a la vivienda y en ella no constaba el periodo de consumo; solicitó igualmente facturas de gas y agua y aportó pruebas de la deuda en el periodo de alquiler de 121 euros por gas y 73 euros de agua, que fueron aceptadas.

Por último, el propietario, señaló que dejó el trastero con propiedades suyas que el inquilino se llevó al concluir el alquiler. Sin embargo, no aportó prueba alguna por lo que no esta petición no fue aceptada. Finalmente, el juez obligó

al propietario a devolver 415 euros, pudiéndose quedar sólo el dinero correspondiente al inodoro, las facturas de luz y agua, 235 euros.

*El propietario acusó al inquilino de haberse llevado cosas suyas del trastero, pero no aportó ninguna prueba*





# Alquiler con opción a compra, una alternativa

De esta manera, los ciudadanos podrían acceder a un piso arrendado, que más tarde podrían comprar sin perder totalmente las rentas pagadas

Si se tiene en cuenta que la mayor parte de los ciudadanos, el 59%, cree que el alquiler podría ser una salida a las dificultades existentes para acceder a un piso en el que vivir; y que el 62% considera que las rentas son caras o muy caras, según datos de una encuesta encargada por Irache, el alquiler con opción a compra puede aparecer como una buena solución para afrontar el problema de la vivienda.

El acceso a la vivienda viene siendo en los últimos años uno de los primeros problemas para el consumidor. Los últimos datos indican que al 89% de los navarros esta cuestión le preocupa mucho o bastante.

**Crisis y desempleo**

La crisis y el desempleo están incidiendo claramente en las dificultades de la población para acceder a una vivienda. De las personas que necesitan un piso y no lo tienen actualmente, el 67% achaca el problema al momento económico por el que atraviesa y otro 27% lo hace a su situación laboral.

Una de cada tres personas consultadas -33%- ya opta preferentemente por el régimen de alquiler, una opción que crece entre los más jóvenes y que alcanza el 57% de las personas entre 18 y 29 años.



*Las rentas de alquiler deberían adaptarse a las posibilidades económicas de las personas que buscan piso*

*El 62% de las personas considera que las rentas para alquilar un piso son caras o muy caras*

Sin embargo, la mayor parte de las personas consideran que las rentas de alquiler son caras -21%- o muy caras -41%-.

En septiembre, había en Navarra 4.964 solicitantes de vivienda protegida en alquiler: 2.306 solicitudes de sólo arrendamiento, 820 con opción a compra y 1.838 personas interesadas en ambas opciones.

**Hasta que mejore la situación económica**

Por todo ello, Irache considera que el alquiler con opción a compra es una opción que puede permitir a los jóvenes acceder a un piso en arrendamiento hasta que mejore su situación económica y puedan aspirar a comprarlo y quedárselo en propiedad, sin perder por ello totalmente las rentas que hayan podido pagar a lo largo de este tiempo.

Para ello, sería necesario que las rentas de alquiler se adapten a las posibilidades económicas de estas personas, dado que no tiene sentido que por un piso arrendado haya que pagar un importe similar al de la cuota mensual de la hipoteca. Asimismo, en el alquiler protegido deberían evitarse requisitos añadidos como fianzas o avales excesivos que dificultan notablemente el acceso a estas viviendas a los ciudadanos que más lo necesitan.

## CASI UNO DE CADA TRES PISOS NUEVOS PRESENTA ALGÚN DEFECTO

**Las humedades son las quejas más frecuentes**

El 31% de las personas que han comprado vivienda en los últimos diez años ha tenido algún problema con ella. El mayor número de conflictos para los que han adquirido una vivienda tienen que ver con los defectos de construcción, que suponen el 24%. El 4% ha sufrido problemas vecinales y un 3% se ha encontrado con que el tamaño de la vivienda no era el esperado. Son las personas de entre 30 y 45 años las que en mayor porcentaje han comprado vivienda -un 49%- en la última década.

De entre los defectos de la vivienda, los problemas más habituales suelen ser los llamados defectos de habitabilidad, principalmente las humedades y los problemas de aislamiento. Si el defecto surge dentro del plazo de tres años desde la fecha de recepción de la obra, la promotora debería hacerse cargo de los gastos de reparación. Sin embargo, son frecuentes los casos en los que los consumidores, como la promotora tarda en responder y no pueden esperar al arreglo, contratan por su cuenta la reparación y reclaman posteriormente el pago a la promotora.

Otros problemas frecuentes son los acabados defectuosos -para que puedan ser reclamados tienen que aparecer en el año desde la fecha de recepción de la obra-. Los defectos estructurales, por su parte, cuentan con un plazo de "garantía" de diez años.

También hay malestar entre vecinos de algunos edificios nuevos porque algunos elementos comunes se averían a los pocos años, justo después de pasar el plazo de garantía, y hay que sustituirlos o repararlos con el consiguiente sobrecoste.

## 4.300 PROBLEMAS ENTRE VECINOS

Irache recibió durante el presente año más de 4.300 consultas por problemas entre vecinos. En su mayor parte, están relacionados con los impagos de algunos propietarios o con las cuentas de la comunidad. Según el III Estudio global sobre la morosidad en comunidades de propietarios en España, la morosidad en Navarra habría alcanzado en 2013 los 21 millones de euros -habría subido un 2,20% respecto al año anterior-. A veces se trata de los gastos ordinarios de la comunidad para sufragar servicios como la limpieza, la luz del portal o la calefacción del edificio. En otras ocasiones, las deudas de los vecinos morosos se refieren a obras de rehabilitación, o a nuevas infraestructuras aprobadas en la junta de vecinos, como por ejemplo, la instalación del ascensor. En estos casos, la comunidad se suele ver obligada a cubrir el impago del vecino moroso ya que hay que pagar a la empresa constructora que está llevando a cabo los trabajos de reforma, para evitar que la obra quede paralizada, o que la empresa exija responsabilidades a la comunidad. Aunque siempre es más recomendable llegar a un acuerdo amistoso con el vecino moroso, lo cierto es que en muchas ocasiones la única opción que tienen los vecinos es reclamar judicialmente el pago de las cuotas.





# 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

|                  | 2014 |
|------------------|------|
| Excelente        | 7%   |
| Muy buena        | 16%  |
| Buena            | 43%  |
| Regular          | 9%   |
| Mala             | 2%   |
| No tengo opinión | 23%  |

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?

|    | 2014 |
|----|------|
| SÍ | 94%  |
| NO | 6%   |

## ¿Deben ser libres e independientes?

|    | 2014 |
|----|------|
| SÍ | 97%  |
| NO | 2%   |

Encuesta Cíes marzo 2014

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

*Gracias por su confianza.*



# El gancho de las rebajas

Tres de cada cuatro navarros compran en estas promociones

Tres de cada cuatro navarros ya compran en rebajas -el 75 %- y más de la mitad de los consumidores -51%- espera expresamente a estas promociones para realizar alguna adquisición, según revela una encuesta encargada por Irache y efectuada este año 2014.

El gasto medio por ciudadano es de 68 euros, diez menos que en la encuesta realizada en el 2013, haciendo un cálculo entre toda la población. Si tenemos sólo en cuenta las personas que compraron algo en rebajas, el desembolso medio es de 105 €.

### De rebajas, el hombre gasta más que la mujer

Por edades, los que más gastan son los de mediana edad: las personas entre 30 y 45 años gastan 72 € y las de 45 a 65 años, 80 €. Los menores de treinta años gastan algo menos -68 €- y los mayores de 65 reducen su desembolso hasta los 41 €. Si se distingue por sexos, la encuesta indica que, cuando un hombre compra en rebajas, gasta más -113 €- que una mujer -99 €-.

Por importes, un 19% de los encuestados gasta menos de 60 €; un 27%, entre 60 y 120 €; un 8%, entre 120 y 180 €; un 7%, entre 180 y 240 €; y un 3% entre 240 y 400 €.



### Devoluciones, productos dañados, vales...

Tras el último periodo de rebajas, se recibieron en Irache 350 consultas y reclamaciones. Aunque hubo todo tipo de problemas, éstos fueron los más repetidos:

- 1. Productos dañados.** Si una prenda comprada en rebajas está dañada, el consumidor tiene derecho a que el artículo de compra sea reparado o sustituido por otro igual en perfectas condiciones. Solo si estas opciones no se realizan de la forma adecuada, el consumidor podrá solicitar una rebaja del precio o la resolución del contrato. Del mismo modo, el consumidor debe recordar que si la prenda comprada está en buen estado, aunque al probarla en casa no le guste, no tiene derecho a devolverla.
- 2. Vales.** Algunos establecimientos ofrecen vales que sí permiten la devolución, aunque en ocasiones traen problemas. Así le sucedió a una señora que devolvió un vestido rebajado y aceptó un vale por el importe. Cuando días después quiso hacer uso de él, aún en época de rebajas, en el comercio quisieron cobrarle el vestido al precio ordinario, un 40% más caro. Más allá de este caso concreto, hay que observar las condiciones del vale, si tiene alguna caducidad o presenta alguna otra limitación.
- 3. Precios falsos.** La etiqueta de la prenda señala una cantidad y al ir a caja a pagar le dicen que estaba equivocada y que el precio es mayor. La normativa establece que el consumidor tiene derecho a pagar lo que marque la etiqueta y en ningún caso un coste superior. Debe constar el precio ordinario y el rebajado.
- 4. Oferta habitual del comercio.** Los artículos en rebajas deberán estar incluidos con anterioridad y durante el plazo mínimo de un mes en la oferta habitual de ventas del comercio. Se prohíbe ofertar como rebajados artículos deteriorados o de otras temporadas.
- 5. Pagar con tarjeta.** Si el establecimiento indica la posibilidad de pagar con tarjeta -a través, por ejemplo, de una pegatina en la puerta- tiene derecho a hacerlo, aunque se trate de época de rebajas.

### CONSEJOS PARA COMPRAR EN REBAJAS:

1. Haga una lista detallada de lo que necesita.
2. Compare precios. El mismo artículo puede ser más caro en un establecimiento, a pesar de estar rebajado, que en otro, incluso aunque no tenga descuento.
3. Asegúrese de que junto al precio rebajado figura el precio antiguo y que se trata de un artículo actual.
4. Exija factura. Guarde la factura o el comprobante de compra, pues son los únicos documentos válidos en caso de reclamación.
5. Recuerde que los productos rebajados tienen la misma garantía que uno en venta ordinaria.
6. Revise el etiquetado y la forma de lavado porque puede haber prendas muy rebajadas pero que hay que llevarlas a la tintorería cada muy poco tiempo.
7. Solicite las hojas de reclamaciones si entiende que se han transgredido sus derechos y no dude en acudir a su asociación de consumidores.

*El gasto medio en rebajas es de 68 euros y sube a 105 si sólo se tiene en cuenta a los que sí compran en estas promociones*

*En los productos rebajados deben constar el precio anterior y el actual y, al igual que los ordinarios, no pueden tener taras o defectos*

### Diferencia entre rebajas, promociones, saldos o liquidaciones

#### LAS REBAJAS:

Los productos rebajados tienen que haber formado parte de la oferta habitual del establecimiento. Su calidad no puede diferenciarse de la que tenían antes de estar rebajados.

#### LAS PROMOCIONES:

Consisten en la venta a precio reducido o en condiciones más favorables que las habituales de productos concretos con el fin de incentivar su venta o de potenciar el desarrollo de los establecimientos promotores.

#### LOS SALDOS:

Corresponden a la venta de productos cuyo valor de mercado está disminuido por alguna razón; es decir se tratan de productos defectuosos, deteriorados, obsoletos... El comerciante debe especificar que los saldos son tales y aquellos productos que estén deteriorados o sean defectuosos.

#### LAS LIQUIDACIONES:

Son ventas excepcionales que pretenden agotar las existencias de algunos artículos o de todos porque el negocio va a cerrar, trasladarse o cambiar de orientación. El comerciante debe señalar el carácter excepcional de la venta, que ha de durar como máximo un año.

# Sus dientes tienen un precio

Según una encuesta, no llegan a la mitad los dentistas que ofrecen presupuesto sin que el consumidor lo solicite

No llegan a la mitad los dentistas que ofrecen presupuesto previo sin que el paciente lo solicite -49%- , según indica una encuesta de Cíes encargada por Irache. Un 26% de los profesionales lo ofrecen sólo cuando lo pide el paciente y un 22% no lo facilita, según indican los participantes en el cuestionario. La Asociación recuerda la importancia de solicitar este presupuesto antes de someterse a cualquier intervención odontológica ya que es la única manera de saber con seguridad cuánto se tendrá que pagar al dentista.

### Factura desproporcionada

En los últimos años ha aumentado el número de personas que acuden a la Asociación porque consideran desproporcionada la factura que les han cobrado por un empaste o la extracción de una muela, por ejemplo. Sin embargo, con demasiada frecuencia las personas no disponen de un documento previo que establezca el precio a pagar. Dado que es un sector con los precios libres, el margen de reclamación para el consumidor es muy limitado. En general, los tratamientos más habituales en las clínicas dentales no suelen superar los doscientos euros. Sin embargo, el coste aumenta notablemente cuando se trata de ortodoncias y, si son trata-

mientos que incluyen implantes dentales, el precio se eleva a miles de euros, en ocasiones superan los quince mil. Por ello, algunas clínicas ofrecen financiaciones.

### La calidad, principal criterio de elección

Según la encuesta de Cíes, la calidad es el principal criterio que tienen en cuenta los ciudadanos -51%- a la hora de elegir dentista, seguido de la cercanía -20%-. El 13% lo eligieron porque se lo recomendaron y para un 12% el aspecto principal para decantarse por un profesional u otro es el precio que cobra.

### Cuestiones estéticas

Es fundamental que en el contrato celebrado, especialmente en intervenciones que incluyan ortodoncias o implantes y que tienen una motivación estética, se especifique de la manera más detallada posible el objetivo, la imagen que se pretende conseguir con el tratamiento. Cuanto más concreto y claro esté plasmado este objetivo en el contrato firmado, más posibilidades tendrá el consumidor de reclamar por posibles incumplimientos, si el resultado no es el esperado. Además, el contrato deberá incluir los riesgos o las circunstancias excepcionales que pueden provocar que no se obtenga



el resultado buscado, para que el consumidor pueda valorarlo convenientemente. Es muy importante que se refleje por

escrito la validez del tratamiento, saber si los implantes son para toda la vida, o van a durar veinte años, por ejemplo.

*Muchas personas se quejan por la factura del dentista, que les parece desproporcionada, sin contar con presupuesto previo*

*En intervenciones estéticas, es importante que un contrato plasme el resultado que se busca con el tratamiento*

## Transporte

# La mitad de los navarros cree que el aeropuerto de Noáin debería tener más vuelos

## Es necesario fomentar la llegada de nuevas compañías

El 50% de los navarros considera que el aeropuerto de Noáin debería acoger más vuelos, según revela una encuesta encargada por Irache. Sólo un 7% se muestra satisfecho con la situación actual del aeropuerto mientras que un 27% se muestra indiferente. Desde el 2007, cuando alcanzó los 500.000 usuarios, el número de viajeros que han pasado por el aeropuerto navarro ha caído en un 68%: el año pasado los pasajeros fueron 155.939.

### Terminal para 1,1 millón de viajeros al año

Hay que recordar que desde noviembre de 2010 Noáin cuenta con una nueva terminal, que tiene capacidad para que pasen por ella 1,1 millón de pasajeros al año. Además, anteriormente se habían llevado a cabo otras reformas y se había ampliado la pista en doscientos metros, lo que permite que aterricen en ella aviones con capacidad para llevar más pasajeros y recorrer una mayor distancia de vuelo, unas

aeronaves que son las más utilizados por las compañías de bajo coste. Con estas posibilidades, Irache considera que se debería fomentar la llegada de más vuelos y, de esta manera, aumentar los destinos a los que podrían ir los ciudadanos desde este aeropuerto.

### A comunidades limítrofes

Actualmente sólo operan vuelos a Madrid, fletados por una compañía aérea, mientras que otros aeropuertos de comunidades limítrofes sí acogen vuelos internacionales, principalmente operados por compañías de bajo coste, y muchos navarros se tienen que desplazar a ellas en tren, autobús o en su propio coche para poder volar al extranjero. En este sentido, convendría estudiar la posibilidad de atraer a nuevas compañías a Navarra para superar el actual monopolio y posibilitar que haya una competencia real entre empresas que a su vez conlleve una competitividad de precios y un abaratamiento en el precio de los billetes para los consumidores.



### Servicios especiales

Uno de los campos a explotar sería la oferta de servicios especiales a destinos turísticos en fechas concretas, como verano, semana santa, navidad o el puente de diciembre, por poner unos ejemplos. En los últimos años ya se está llevando a cabo esta estrategia con vuelos a Canarias o Baleares, por ejemplo. También podría estudiarse la posibilidad de fletar vuelos de forma más regular a algunas ciudades concretas españolas o europeas, con interés turístico o económico. No hay que olvidar que el turismo es un sector emergente en Navarra y que una mayor

explotación del aeropuerto de Noáin podría potenciarlo. Al mismo tiempo, mejorar las vías de comunicación con otras regiones e intensificar las relaciones entre zonas posibilita un enriquecimiento mutuo a todos los niveles que no debería desaprovecharse.

*Muchos navarros se desplazan a aeropuertos de comunidades cercanas para volar al extranjero*



# Cómo comprar... un coche nuevo

**TODAS LAS CARACTERÍSTICAS EN EL CONTRATO.** En ocasiones, los problemas vienen porque el coche no tiene las características esperadas, porque la potencia es inferior o no cuenta con climatizador, por ejemplo. Por ello, es fundamental que en el contrato de compraventa consten todas las características técnicas del vehículo, el modelo, el color, el número de puertas y asientos y todos los elementos con los que cuenta, incluidas las ofertas gratuitas. Cuanto más detallada sea la descripción del vehículo y los elementos con los que cuenta, menos posibilidad de sorpresas habrá.

**PRECIOS Y FORMA DE PAGO.** En el contrato debe incluirse también de forma clara el precio total que va a tener que pagar por el vehículo -IVA incluido- y la forma de pago, es decir si se va a realizar por transferencia, a plazos... Hay que exigir la correspondiente justificación documental de cualquier pago que se efectúe. Si va a financiar el pago, antes de firmar estudie detenidamente el contrato de financiación, que es diferente del de la compra del coche, y fíjese entre otras cuestiones en que el importe es correcto, en las comisiones o en la duración de éste, entre otras cuestiones.

**PUBLICIDAD VINCULANTE.** Las promociones u ofertas son vinculantes y, por tanto, puede exigir que se cumplan las condiciones anunciadas. Eso sí, conserve los folletos o documentos que demuestren su plazo de validez. Tenga en cuenta que generalmente los vehículos exhibidos en los folletos publicitarios son de gama alta y cuentan con accesorios que quizá no tenga su vehículo.

**GARANTÍA.** Todos los vehículos nuevos tienen por ley una garantía de dos años. Si el concesionario le ofrece una garantía

adicional, fíjese bien en las condiciones que se le exigirán para que pueda hacer uso de dicha garantía. En cualquier caso, exija un documento por escrito de toda garantía que se le ofrezca.

**DOCUMENTACIÓN.** Junto al vehículo, deberán entregarle la Tarjeta de Inspección Técnica, así como el manual de instrucciones y mantenimiento, el libro de revisiones y el permiso de circulación.

**PAGO IMPUESTOS.** Tenga en cuenta que una vez que compre el coche, tendrá que pagar el impuesto de matriculación y el de circulación.

**FECHA DE ENTREGA.** Para el caso de que el coche no sea entregado en el momento acordado, es muy importante haber fijado por escrito en el contrato una fecha de entrega y una penalización cuantificable en función del tiempo de retraso.

**HOJA DE PEDIDO.** Si usted firma una hoja de pedido para comprar un vehículo que el concesionario no tiene disponible, haga constar en ella las características del vehículo, el precio que se pagará por él y la fecha en que será entregado, con la penalización correspondiente en caso de retraso. Si entrega un dinero como reserva, procure que en el documento firmado por ambas partes queden claras las consecuencias que tendría la renuncia, por parte del consumidor, a adquirir el vehículo.

**REVISIÓN DEL VEHÍCULO.** Solicite hacer una revisión visual de su vehículo antes de sacarlo del concesionario, para detectar si existe algún defecto.



## AURREKONTU ESKUBIDEA

Konponketa tailerren %14ak ez die bezeroei aurretik idatzizko aurrekontua eskaintzen, herritarrek berek adierazi dutenez Iratxek agindutako inkesta baten. Dokumentu hau, zeinean egingo diren lanak eta hauen kostuak zehazten diren, alde batera utz daiteke kontsumitzaileak espresuki uko egiten badio bakarrik.

Pertsona asko gaitzituta agertzen da tailer batek konponketa batengatik kobratzen dionagatik, haien ustez prezioa neurritz kanpoko delarik. Hala ere, askotan kontsumitzaile hauek jakin jabe aurrekontu bat osatzeari espresuki uko egiten dioten dokumentu bat sinatu dute. Zentzu honetan, funtsezkoa da kontsumitzaileak tailerrean sinatu aurretik edozein dokumentu arretaz irakurtzea.

Egindako lanaren fakturak sinatutako aurrekontuarekin bat etorri behar du eta aurrekontuaren osaketa soilik kobra daiteke azkenean bezeroak konponketa eskatzen ez badu.

Lanak egiten diren bitartean lehengo antzeman ez ziren matxurak agertzen badira, tailerrak kontsumitzaileari jakinarazi beharko dio hauen prezioarekin batera, eta konponketak bezeroak bere adostasuna ematen duenen bakarrik egin ahalko dira. Dena dela, ez da arraroa kontsumitzaileek tailerrak aurretik ohartarazi gabe lehengo antzeman ez zen matxura batengatik fakturatu diela erreklamatzeari eta honen ondorioz konponketa garestitu dela.

Gainera, tailerrek kartel bat jarri behar dute modu ikusgarrian non adierazi beharko diren lan ordu bakoitzeko tarifak eta zerbitzu jakinetako prezioak

## MARKA ITXURA

Euskarri tekniko ofizial zerbitzuek fabrikatzailearen bahimena dute eta aipatutako markaren etxetresna elektrikoak konpontzera derrigortuta daude gainera. Ostera, zerbitzu ofizial izan gabe marka bat erabiltzen duten zenbait enpresek, gero ez dute zerbitzu egoki bat eskaintzen eta kontsumitzaileak ezin dio fabrikatzaileari konturik eskatu.

Adibidez, Juanek bere labearen markarekin publizitatea egiten zuen enpresa bat deitu zuen, labea hondatu zenean. Teknikariak 110 euro kobratu zizkion, baina hamabost egun beranduago berriro hondatu zen. Harremanetan jarri zenean, konpontzaileak berak bere lana zuzen egin zuela esan eta ez zion jaramonik egin. Azkenean, fabrikatzailea deitu behar izan zuen eta honek labea behin betiko konpondu zuen pertsona bat bidali zuen, 84 eurogatik.

Edo Carmenen kasuan, konpon zezaten bere ikuzgailuaren markarekin publizitatea egiten zuen enpresa bat deitu zuen. Teknikaria heldu zenean, fabrikatzaileari piezak eskatu behar zitzaizkiola esan zion. Piezak heldu zirenerako lau hilabete beranduago zen.

Kontaktua soil edo ezagunen erreferentziengana jotzen denean, lan ilegalak izan daitezke eta kontsumitzaileak ez du inolako babesik. Modu honetan aukera gehiago dago iruzur baten biktima izateko, batez ere, lana egin zuen pertsonarekin harremanetan jartzeko modurik ez dagoenean.

Etxerako tresnak merkataratzen dituzten enpresek tresnen konponketa, kontserbazioa eta zaintzea bere gain hartzen duen euskarri tekniko zerbitzu bat izan behar dute. Piezen horniketa ere eskaini behar du, modeloa fabrikatzeari utzi eta gero, gutxienez zazpi urtetan pieza funtzionalentzat –bost urte 60 euroko prezioa baino gutxiago koentzat- eta bi urtetan pieza estetikoentzat

*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, BARAÑÁIN, 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, RIBAFORADA, SAN ADRIÁN, SANTACARA, SARTAGUDA, SESMA, UTERGA, VALLE DE ARAKIL, VALTIERRA, VIANA, VILLAFRANCA.

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

## IRACHE EN RADIO Y TELEVISIÓN. Programas fijos

Radio Navarra AM/FM - COPE Pamplona. Martes, 12,50 h.  
Leitza. Karrape Irratia. Miércoles 1º y 3º de cada mes.  
Euskadi Irratia. 1º y 3º Lunes.  
Euskal Herria Irratia. Colaboración.  
Baztan. Xorroxin Irratia, Jueves, 2º y 4º de cada mes.  
Ribaforada. TV local. Una vez al mes.  
Beleixe Irratia (Alsasua). Colaboración.  
Esan Erran Irratia (Ultzama).  
Irati Irratia (Aezkoa). Colaboración.

Xaloea Telebista. Cada 15 días.  
Onda Vasca, Jueves, 12,30 h.  
Aralar Irratia. Colaboración.  
Onda Cero Tudela. Miércoles, 12,30 h.  
Ser Tudela, Lunes, 12,00 h.  
Navarra TV, Lunes, 17h. Cada dos semanas  
Ttipi Ttapa Aldizkaria. Colaboración.  
Peralta Televisión. Colaboración.  
Onda Cero Peralta. Lunes, 13,45 h.

Mendixut Aldizkaria. Colaboración.  
Guaixe Aldizkaria. Colaboración.  
Ttipi Ttapa Telebista. Colaboración.  
Punto Radio Tudela, Miércoles, 12,00 h.  
Es Radio Tudela, Viernes, 12,00 h.  
La Voz de Navarra,  
Miércoles, 10,00 h. cada 30 días.  
COPE Tudela, Lunes, 12,00 h.  
COPE Estella, Jueves, 13,00 h.



Si quiere una organización más libre, independiente y eficaz

## Asóciese a la Organización de Consumidores de Navarra "IRACHE"

**Independiente de los poderes políticos y económicos.**

**Cuota por socio: Ingreso por familia 71,00 euros y por años sucesivos, 39,50 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**