

La voz de Irache

ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES DE NAVARRA IRACHE

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

Año 2015 • Nº 127

Irache atiende más de 44.000 consultas y reclamaciones en un año

La última memoria de Irache indica que la Asociación atendió en un año 44.600 consultas y reclamaciones, más de 25.000 de ellas recibidas en las oficinas de Pamplona. El mayor número de ellas tuvieron que ver con problemas de telefonía e internet, como problemas para cambiarse a otra compañía, desacuerdos en la facturación o aplicaciones desproporcionadas de permanencias, por ejemplo.

Tras ellas, el siguiente sector en atenciones fue el de la banca, por productos complejos y poco transparentes, como participaciones preferentes, swaps o la cláusula suelo, por comisiones o condiciones de créditos o hipotecas. Tras ellos, se sitúan los problemas por los suministros de luz y gas, seguidos de los relacionados con la vivienda y de los que se refieren a seguros.



Irache defiende a cientos de afectados por la cláusula suelo



Al ver que su hipoteca no bajaba al ritmo del Euríbor, se dieron cuenta que contaban con este límite hipotecario, que ha podido suponer pérdidas de miles de euros.

PAGAR LA AVERÍA

Algunas compañías telefónicas están haciendo pagar al cliente más de trescientos euros por averías que surgen en el móvil durante la garantía

4

VECINOS MOLESTOS

Más de cuatro mil consultas por vecinos morosos, obras en el edificios, utilización de servicios comunes...

6

AFECTADOS DE BANKIA

En los últimos meses han llegado decenas de clientes que suscribieron productos financieros complejos con entidades del grupo

8

LAS DIEZ DUDAS MÁS HABITUALES

La permanencia de los contratos telefónicos, la posibilidad de que me cobren por recibir la factura en papel, la garantía que tienen los productos de consumo, dónde se pueden realizar las revisiones del coche, la posibilidad de devolver un producto que se ha comprado, el modo en que se puede solicitar el bono social de la

luz, cómo dar de baja el seguro, el plazo que tiene la empresa para entregarme el producto que se ha encargado, cuánto tiempo tiene la empresa para responder una reclamación efectuada por un consumidor y cuánto tiempo tiene el ciudadano para devolver un recibo que no quiere pagar.

DIETAS MILAGRO

Unos 15.000 navarros han consumido productos para adelgazar en poco tiempo y sin esfuerzo

11

Editorial

Manuel Arizcun Biurrun,
Presidente de Irache



Vivir en libertad

El concepto de libertad en nuestra sociedad ha sido rebajado de tal modo que muchas veces se ha quedado limitado a un “hacer lo que quiera o desee”. Libres para elegir lo malo, lo pernicioso. Bajo concepto.

Las personas, los grupos humanos, las organizaciones son libres para elegir lo mejor, lo que ayuda a construir y a construirse, lo que aporta felicidad propia y a los demás, lo que nos mejora y mejora la sociedad. Libres para crecer, libres para ayudar, para entregarnos.

Por eso hace falta un camino como personas, grupo u organización; un camino generalmente largo de integración, de tenernos a nosotros mismos, de conocer nuestras limitaciones y nuestras fortalezas, de progresar y mejorar; solamente cuando nos conocemos podemos entregarnos. De la misma manera que una persona ha de reconocer su gozos y sus dolores, aprender a escuchar, ser consciente de quién es, y desde ahí aprender a vivir, las organizaciones que aspiran a la libertad también deben escuchar sus necesidades, conocer sus fortalezas, y desde ahí entregarse a la causa por la que han sido creadas. Podemos mirar en clave de vitalidad, de posibilidad, aprender para qué y por qué estamos aquí y ahora.

Irache, con treinta y seis años de historia a sus espaldas, también debe una y otra vez regenerarse, revisar sus necesidades, sus fortalezas y sobre todo mirar lo que hoy y ahora demandan los consumidores. Para vivir en libertad, para poder entregarse en su causa, para poder ayudar a los ciudadanos como consumidores y usuarios, para ser útil a la sociedad.

Solamente las organizaciones que vuelven una y otra vez a sus orígenes y al sentido de su existencia pueden tener éxito y cumplir sus fines.

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 ECONÓMICO:

Gastos:

- Personal: 478.026
- Amortizaciones, provisiones y otros gastos: 230.254 de los cuales la partida trabajos realizados por otras empresas con 78.216, correos con 33.356 euros y gastos de viajes y kilometraje con 12.380 son los más elevados.
- Los gastos financieros por los créditos fueron de 2.843 euros.

Ingresos:

- Cuotas de socios y oficinas del consumidor: 627.231
- Ingresos financieros: 1.800,05
- Subvenciones: 17.461,36.

Opinión

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



Liberar a un constructor

¿Por qué liberar a un constructor de sus responsabilidades?

Cuando no las tiene, porque no las tiene. Persiste la manía de perseguir los constructores hasta el fin de sus días.

En el mundo de la construcción existe también la mala costumbre de hablar, en un sentido literal, y también en un sentido despectivo, hacia la labor de los demás. Las maledicencias son propiedad común en casi todas las disciplinas, pero por algunas razones en el mundo de la construcción lo son de un modo más intenso. He llegado al convencimiento de que tiene una explicación racional. A mi juicio ésta es muy sencilla, la principal consiste en que construir, el hecho constructivo, se realiza con mucha frecuencia mediante la constitución de equipos insolidarios e in-comunicados donde el promotor de las obras puede ser cualquier persona. Los requisitos para promover una obra no son ninguno, disponer de dinero para hacer un negocio inmobiliario o de necesidad de emprender una. Vamos, así como existe la necesidad de disponer de una licencia de conducir no existe la necesidad y el exigencia de disponer de una licencia de promoción de obras o reformas. Así, nos encontramos frecuentemente con el absurdo de que en la cúspide de la pirámide de la toma de decisiones está situada la persona menos competente de la cadena. Y ya está servido el lío, cuando se encuentra con un problema normalmente tiende a dilatarlo. A veces acaba en un juzgado donde un juez con dificultad para entender a sus peritos, porque nadie puede entender de todo y todo, tiene que tomar una decisión.

Recientemente he tenido la oportunidad de contribuir a la liberación de un constructor de sus falsas responsabilidades. Dado que se le tenía retenido durante más de diez años atendiendo la reparación de goteras en un cubierta de cientos de metros cuadrados debido a una intervención puntual que realizó en un edificio comunitario.

Antes que un propietario particular, intentando aportar claridad, se enfrente a su comunidad de vecinos y a las exigibles labores generales de mantenimiento, es más fácil ir a por un sencillo albañil.

BALANCE SOCIAL:

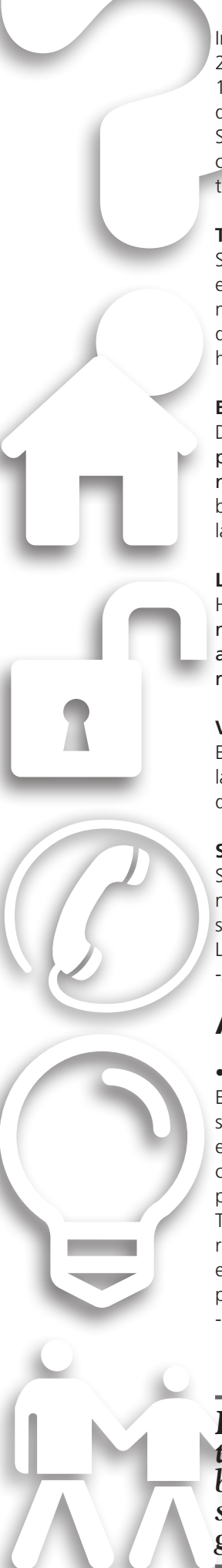
Irache dispone de 4 oficinas propias en Pamplona, Estella, Tudela y Tafalla además gestiona 67 oficinas en colaboración con otros tantos ayuntamientos. “Irache” recibió 44.127 consultas y reclamaciones de las que a Pamplona correspondieron 25.071; a Tudela, 1.878; a Estella, 1.892; a Tafalla, 1.127; y a las oficinas del consumidor 14.159. En total, fueron 26.917 consultas y 17.210 reclamaciones. El número de denuncias que se interpuso fue de 333.

Los temas que más se reclamaron fueron Telefonía e internet y otros servicios y bancos y cajas. Dispone de 17 personas en plantilla y varios asesores jurídicos externos y peritos. Realizó 634 programas radiofónicos, participó en televisión en 36 ocasiones. Representa a los consumidores en más de 15 Consejos (Consejo Económico y Social, Salud, Transporte, Consumo, Comercio Minorista...). Emitió 91 notas de prensa, editó 2 periódicos de la Voz de Irache, y realizó 16 estudios.

Además editó trípticos sobre rebajas o arrendamientos. Además defiende en los tribunales a los afectados por Forum Filatélico y Afinsa, Air Madrid, swaps, controladores, plusvalías, cláusula suelo...

Nuestras dudas, nuestras quejas

Irache recibió 44.127 consultas y reclamaciones en el 2014



Irache recibió 44.127 consultas y reclamaciones en el año 2014, de las que a Pamplona correspondieron 25.071; a Tudela, 1.878; a Estella, 1.892; a Tafalla, 1.127; y a las oficinas del consumidor -66- en Navarra, 14.159. En total, fueron 26.917 consultas y 17.210 reclamaciones. Respecto al año anterior, el número de casos gestionados ha aumentado un 1,6%. Sin embargo, cuando el problema ya ha surgido y es necesaria la intervención de un técnico de la Asociación, el 86% de los casos se resuelven a través de la mediación. En otros casos, se decide llevar los temas por vía judicial.

TELEFONÍA E INTERNET -18%-.

Son constantes las quejas de los ciudadanos por **facturaciones** que no entienden, que les parecen exageradas. Suelen ser por desconocimiento de las **condiciones de la contratación**. Otra cuestión muy habitual es la aplicación injustificada o desproporcionada de la **permanencia**. Asimismo, se producen quejas por la dificultad para darse de **baja** en una compañía y por los cobros injustificados al hacer una **portabilidad** para cambiarse de un operador a otro.

BANCOS Y CAJAS -18%-.

Desde el 2007 las reclamaciones han aumentado cinco puntos. Han adquirido relevancia **productos poco transparentes y complejos** que han supuesto pérdidas de miles de euros, como **participaciones preferentes, aportaciones financieras subordinadas o swaps**. Siguen llegando cuestiones sobre **préstamos hipotecarios, subrogaciones, cancelaciones, comisiones...** Especial incidencia tiene la **cláusula suelo**, por la que Irache ha recibido ya a más de 1.400 personas.

LUZ Y GAS -17%-.

Ha subido diez puntos desde 2009. Buena parte de los problemas se originan en una **falta de información** a la hora de contratar. En ocasiones se trata de **servicios de mantenimiento o urgencias asociados** que pueden costar más de cien euros al año. Se han multiplicado también las quejas por las **refacturaciones** porque el contador, supuestamente, funcionaba mal o había sido manipulado.

VIVIENDA -12%-.

Estas quejas suelen tener que ver con **humedades, grietas, parkings levantados o desperfectos** en las viviendas así como la **disconformidad con las calidades**. Por el contrario, han aumentado el número de casos que buscan asesoramiento sobre alquileres.

SEGUROS -9%-.

Subidas injustificadas de las **primas**, desacuerdos de las valoraciones de pagos tras accidentes, problemas para **cambiar de póliza**, traslado de la responsabilidad entre seguros, **exclusiones abusivas** en seguros de salud, falta de cobertura... Los siguientes problemas en importancia son los comercios -7%-, vehículos -4%-, transporte y viajes -3%-, Administración -3%-, servicios técnicos -2%-, ocio y cultura -1%- y salud -1%-.

APUNTES

• **No cumplen las condiciones**

El principal problema por el que se presentaron reclamaciones es el incumplimiento de las condiciones -un 35%-, seguido del precio -23%-. Tras ellos, los problemas están relacionados con los fraudes o estafas -15%-, la calidad del producto -14%- y la garantía -14%-.

• **Piden claridad y transparencia**

Cuando se les pregunta a los consumidores sobre las cuestiones que les parecen más importantes para las empresas, es destacable que la transparencia y la claridad se sitúan al mismo nivel de importancia que los precios ofrecidos -36%-. El siguiente aspecto es una mayor sencillez en los trámites -18%- y un mejor servicio y atención -14%-.

• **¡Sólo el 28% entiende habitualmente los contratos que firma!**

Cuatro de cada diez consumidores -41%- no entiende con claridad el contenido y alcance de los contratos que suscribe y sólo el 28% dice que sí los entiende habitualmente, ya que hay un 30% que sólo los comprende a veces.

En opinión de Irache...

Irache, desde su experiencia, quiere denunciar la falta de información de las empresas cuando venden sus productos o servicios a los ciudadanos. Lamentablemente, en muchas ocasiones no se trata de simples errores sino de estrategias comerciales que buscan conseguir un nuevo contrato con condiciones más ventajosas para la compañía. Estas prácticas suelen hacer que el cliente no entienda que el producto del banco es perpetuo y no lo puede cancelar, que si se cambia de compañía telefónica tiene que pagar 150 euros o que descubra que el recibo de la luz es más caro porque está pagando un servicio de mantenimiento que no necesitaba, por poner unos ejemplos habituales. Este déficit de información se da especialmente en las contrataciones telefónicas, donde el consumidor tiene más dificultades en retener y comprender las condiciones del contrato. En principio, la reforma de la ley sobre consumidores que entró en vigor el pasado verano obliga a que, cuando la empresa llama al consumidor, éste confirme el acuerdo por escrito, aunque está por ver el cumplimiento de esta normativa.

313 Denuncias

ha interpuesto en la Dirección General de Seguros, Banco de España, Secretaría General de Telecomunicaciones, Dirección General de Aviación Civil, Gobierno de Navarra, Consejería de Turismo de Madrid, Agencia Española de Protección de Datos, a los juzgados...

Las compañías de telefonía e internet, la banca y la luz son los sectores que han generado más problemas

La falta de transparencia e información es la principal causa de los problemas que sufren los consumidores

Cobros abusivos por cancelar la portabilidad

Centenares de quejas por cargos de hasta 150 euros en las cuentas de los consumidores



Sólo en el pasado mes de diciembre, 521.119 líneas telefónicas móviles y 181.876 fijas se pasaron de una operadora a otra en todo el Estado. A estas portabilidades habría que sumar aquellas que se cancelaron porque el consumidor decidió echarse atrás antes de que se hubiera efectuado.

Como deuda

Aunque esta operación no debería tener ningún coste para el consumidor, están acudiendo a Irache centenares de ellos porque, tras cancelar una portabilidad antes de que ésta se efectuase, están recibiendo cartas en las que la compañía a la que finalmente no se cambiaron les exige pagos de hasta 150 euros y los presenta como deudas impagadas por gastos de gestión. Otras veces el importe ya se les ha cobrado de la cuenta bancaria facilitada.

La Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones-ahora dentro de la Comisión Nacional del Mercado y la Competencia- ya

estableció que no era razonable “imputar al usuario cuota alguna como consecuencia de la cancelación de su solicitud de portabilidad”.

Las compañías argumentan la validez de estos cobros abusivos por gastos de gestión, tarifas de tramitación o cuestiones de este tipo, que en ningún modo justifican los importes cobrados al consumidor, de hasta 150 euros.

Sin servicio, fianzas por adelantado

En algún caso, la situación ha sido más sangrante aún, ya que el consumidor anuló la portabilidad porque se quedó sin teléfono e internet varios días. Al hacerlo, la operadora que dejó al cliente sin servicio, reclama ahora una penalización de más de cien euros.

En otros casos, se exigen importes de veinte o cincuenta euros como fianzas que hay que adelantar, sobre todo al hacerlo físicamente en comercios distribuidores de las distintas compañías.

En ocasiones llegan cartas de reclamación de deuda pero otras veces el importe ya ha sido cargado a la cuenta bancaria del consumidor

En numerosos comercios distribuidores de las compañías, se exige una fianza por adelantado para tramitar la portabilidad

Arreglos a cuenta del cliente

Irache denuncia que operadoras están haciendo pagar al consumidor reparaciones de móviles en garantía de hasta trescientos euros

Algunas operadoras no paran de poner obstáculos para cubrir reparaciones de móviles en garantía. Los pagos de estos trabajos pueden superar los trescientos euros. Las grandes compañías de telefonía repararon el año pasado más de dos millones de teléfonos en sus servicios técnicos oficiales. Al igual que otros bienes de consumo, los teléfonos nuevos tienen dos años de garantía, en los que el vendedor debería hacerse cargo de forma gratuita de cualquier desperfecto que surja en este tiempo.

Sin embargo, es demasiado habitual que el vendedor -ya sea una operadora telefónica o el propio fabricante- niegue su responsabilidad. Las prácticas para hacerlo son variadas.

Mal uso del cliente, daños nuevos...

En la mayor parte de los casos, el servicio técnico informa de que el mal funcionamiento del terminal ha sido provocado por un mal uso del cliente, ya sea un golpe o mojar el aparato, por poner dos

ejemplos habituales. En estos casos, el consumidor está muy desprotegido ya que, o bien paga la reparación, o bien continuará con el móvil estropeado. Ha habido varios consumidores a los que, tras dejar el móvil para reparar, se les ha devuelto con da-

ños que antes no tenía, como pantallas rotas o clavijas de carga dañadas. Sin embargo, la compañía ha negado cualquier responsabilidad sobre estos desperfectos. Otra práctica abusiva ha sido reparar el móvil pasándole el cobro del trabajo en la siguiente factu-

ra telefónica del consumidor. De esta manera, si el consumidor se niega a pagar el recibo en el que va incluida la avería -y que debido a ello ha podido subir, por ejemplo, 150 euros-, se arriesga a que la compañía le corte la línea y se quede sin teléfono.

SE QUEDAN CON LOS MEGAS

Cuando ya se ha consumido todo el volumen de datos mensuales que permite el contrato de internet, algunos consumidores están contratando bonos adicionales para poder seguir utilizando la red. Al acabar el mes, algunas empresas de telecomunicaciones están anulando los bonos de internet en lugar de permitir que los consumidores sigan utilizándolos hasta que los consuman por completo. Tampoco devuelven la parte proporcional del dinero pagado por los megas que quedan sin consumir. Es sin duda una práctica abusiva que, al fin y al cabo, es un “cobro por servicios no efectivamente usados o consumidos de manera efectiva”, como indica la normativa sobre consumo. Estos bonos suelen costar entre dos y diez euros, según el volumen de datos adquirido y la compañía.

Es importante conservar la orden de reparación

En ella debe constar la entrega del aparato en cuestión, los datos del cliente, la fecha de entrega así como la avería o desperfecto que tiene el terminal.

Las preguntas que más hacemos

Las permanencias telefónicas, las devoluciones de productos o el plazo de devolución de los recibos, algunas de las cuestiones que más se repiten

Éstas son las diez preguntas que con más frecuencia han formulado los ciudadanos durante estos últimos meses

1

¿Son legales las cláusulas de permanencia?

Son legales, pero para que puedan aplicarse deben cumplirse unos requisitos:

- a) el consumidor debe haber sido informado expresamente de su existencia antes de la contratación,
- b) la compañía ha debido cumplir con todas sus obligaciones contractuales,
- c) la cantidad a pagar debe ser proporcional al número de días no efectivos del compromiso de permanencia acordados y
- d) la compensación en favor de la compañía debe corresponderse con daños efectivamente causados por la marcha del consumidor a otra compañía.

2

¿Pueden cobrarme por enviar la factura en papel a mi domicilio?

No. Los consumidores tenemos derecho a recibir una factura en papel y este derecho no puede quedar condicionado al pago de cantidad económica alguna.

3

¿Qué plazo de garantía tienen los productos de consumo?

El vendedor responde de los defectos que se manifiesten en el producto durante un plazo de dos años desde la entrega. En los productos de segunda mano, el vendedor y el consumidor y usuario podrán pactar un plazo menor, que no podrá ser inferior a un año desde la entrega. Salvo prueba en contrario, se presumirá que las faltas de conformidad que se manifiesten en los seis meses posteriores a la entrega del producto, sea éste nuevo o de segunda mano, ya existían cuando la cosa se entregó, excepto cuando esta presunción sea incompatible con la naturaleza del producto o la índole de la falta de conformidad.

4

Si mi coche está en garantía, ¿estoy obligado a efectuar las revisiones en el servicio oficial del fabricante?

Llevar a cabo una revisión ordinaria o un cambio de aceite del coche en un taller independiente no es razón para que el fabricante considere anulada la garantía del vehículo.

Así lo indica el Reglamento 461/2010 de la Comisión Europea.

5

¿Tengo derecho a devolver un producto que he comprado y que no tiene ningún defecto o fallo?

Como norma general, no. Si el producto está en perfecto estado, sólo es posible la devolución si el empresario se ha comprometido previamente a aceptar las devoluciones (normalmente bajo unas condiciones) o en los casos en los que lo establece expresamente la ley. Por ejemplo, la ley permite la devolución de algunos artículos, dentro de un plazo de catorce días, que se hayan adquirido por teléfono, o internet, o fuera de un establecimiento mercantil.

6

¿Qué es el bono social de electricidad?

Es un descuento especial en la factura de electricidad aplicable a pensionistas con 60 o más años que perciban la pensión mínima por jubilación, incapacidad permanente y viudedad, a familias numerosas, a familias con todos sus miembros en situación de desempleo, y a consumidores con potencia contratada inferior a 3 kilovatios. Excepto en este último caso, en el que se aplica automáticamente, en los demás supuestos debe ser el consumidor el que lo solicite.

7

¿Cómo solicito la baja de un seguro?

Como norma general, los contratos de seguro tienen una duración de un año. La duración del seguro viene en la póliza, y suele pactarse que llegada la fecha de vencimiento, la póliza se prorrogue por una o más veces, por un período no superior a un año cada vez.

Si el consumidor no quiere que el contrato se prorrogue (y por tanto, dar de baja el seguro), puede hacerlo mediante una comunicación escrita a la compañía de seguros, efectuada con un plazo de dos meses de antelación a la conclusión del período del seguro en curso. Es muy recomendable que el consumidor se quede con un justificante de que la compañía ha recibido la decisión de no prorrogar la póliza para que, en caso de problemas, el consumidor pueda demostrar que solicitó la baja dentro del plazo.

8

¿Qué plazo tiene un establecimiento para entregarme los productos que he adquirido?

Salvo que el empresario y el consumidor acuerden otra cosa, el empresario entregará los bienes mediante la transmisión de su posesión material o control al consumidor, sin ninguna demora indebida, y en un plazo máximo de 30 días naturales a partir de la celebración del contrato.

9

¿Y qué plazo tiene para contestar a una reclamación?

Como norma general, los empresarios deberán dar respuesta a las reclamaciones recibidas en el plazo más breve posible y en todo caso en el plazo máximo de un mes desde la presentación de la reclamación.

10

¿Qué plazo tengo para devolver un recibo?

Hasta ocho semanas para aquellos casos en los que se dio la autorización para el cargo sin especificar el importe exacto o si el importe del recibo supera el que razonablemente podría esperarse teniendo en cuenta sus anteriores pautas de gasto.

Si el cargo en la cuenta no estaba autorizado, el cliente debe notificarlo al banco de manera inmediata. La comunicación ha de realizarse en un plazo máximo de 13 meses desde la fecha del cargo.



Irache recibió el año pasado 4.600 consultas por problemas en comunidades

Las cuestiones más habituales son los impagos de cuotas, las obras en el edificio y la utilización de espacios o servicios comunes

Irache recibió el año pasado 4.600 consultas por problemas entre vecinos. En su mayor parte, se buscaba asesoramiento sobre cómo actuar ante impagos de algunos propietarios y de problemas con las cuentas de la comunidad. Junto a ellos, también fueron habituales los conflictos por obras o dificultades de convivencia.

Más consultas por vecinos morosos

En los últimos años han aumentado las consultas por vecinos morosos. Estas deudas pueden alcanzar los miles de euros ya que, cuando acuden los vecinos, pueden llevar ya meses o incluso años en los que el vecino no ha pagado lo que le corresponde.

A veces se trata de los gastos ordinarios de limpieza, luz o calefacción. En otras ocasiones, de obras de conservación, mejoras o nuevas infraestructuras aprobadas en la junta como, por ejemplo, la instalación del ascensor. En estos casos, la comunidad se puede ver obligada a cubrir el impago ya que, si se ha firmado el contrato y no se paga lo convenido, se corre el riesgo de

que el trabajo se paralice, además de posibles responsabilidades de la comunidad.

Información sobre las cuentas

Otras muchas personas han acudido porque no entienden las cuentas de la comunidad o por el estado de los pagos. Otra cuestión que ha supuesto un buen número de consultas ha sido la instalación por parte de algunos vecinos de elementos propios en la fachada del edificio, tales como tendederos o vallados.

En principio, estas actuaciones deben contar con la aprobación de la junta de propietarios.

Numerosas consultas tratan dudas sobre las cuentas de la comunidad o sobre la posibilidad de instalar tendederos, cerramientos o toldos

ALGUNOS CASOS CURIOSOS

- Se queja por la **instalación de un aire acondicionado** del vecino de abajo porque según decía, el vapor de agua que producía el aparato, llegaba a su vivienda y producía humedad.
- Se muestra molesto porque su vecino **toca todas las noches el saxo y no le dejaba dormir**. Los padres dicen que no puede practicar en otro horario.
- Se queja porque un vecino **pasea en el parque a su perro** todas las noches, pese a estar prohibido. Trae fotos como pruebas.
- Oye todos los **ruidos del baño de sus vecinos de arriba** e incluso las deposiciones del inodoro caen al suyo. Se reclama por un defecto constructivo.

PAMPLONA, POR BARRIOS

- **Ensanches y el casco viejo** -23% de las reclamaciones-. Sobre todo, por obras en el edificio, rehabilitación de la fachada, la instalación del ascensor o la adaptación del portal para eliminar barreras arquitectónicas.
- La siguiente zona en número de consultas es la **zona más exterior de San Juan, Iturrama y Mendebaldea** -20%-. Destacan las molestias por ruidos y actividades de los vecinos como bricolaje, música, fiestas, balonazos o incluso pisos en los que, según el asociado, se practicaba la prostitución.
- **Zona más céntrica de San Juan** -17%-. Dudas acerca del funcionamiento de la comunidad: mayorías, cómo cambiar los estatutos o la obligación de ser presidente. Igualmente se han repetidos casos de vecinos que quieren reformar su sistema de calefacción.
- **Rochapea** -12%-, **Chantrea** -9%-, **San Jorge** -7%- y **Milagrosa** -6%-. Sobre salen en mayor medida los temas de morosidad.

Se puede renunciar a la vivienda si se retrasa la entrega



La Sala Civil del Tribunal Supremo ha declarado en una sentencia que el retraso en la entrega de una vivienda en construcción justifica la resolución del contrato a instancia del comprador, siempre que éste haya ejercitado ese derecho antes de ser requerido por el vendedor para firmar las escrituras.

El alto tribunal da la razón a una pareja que en 2007 firmó con una inmobiliaria un contrato de compraventa de una vivienda en construcción. Una vez iniciadas, las obras se paralizaron durante un año por defectos de suelo, lo que motivó que la inmobiliaria ofreciera modificar el plazo de entrega, a lo que la pareja se negó, si bien aceptó un aval que garantizaba el pago de las cantidades entregadas hasta septiembre de 2009.

Diez meses después de la fecha de entrega prevista en el contrato y transcurrido también el plazo de validez del aval, los compradores solicitaron resolver el contrato. En enero de 2010 fueron convocados para firmar las escrituras pero no comparecieron y días antes pusieron una

demanda en la que solicitaron la resolución del contrato y el pago del dinero pagado hasta el momento, 65.000 euros. En primera instancia no se les dio la razón, pero sí la Audiencia Provincial de Madrid y ahora, finalmente, el Tribunal Supremo.

Entiende el alto tribunal que el incumplimiento por el vendedor del plazo estipulado para la terminación y entrega de la vivienda justifica la resolución del contrato siempre que se solicite “antes de ser requerido por el vendedor para el otorgamiento de escritura pública”. Entiende que está justificado resolver el contrato, aunque el retraso “no sea especialmente intenso o relevante”.

El Supremo entiende que el comprador puede ejercer este derecho aunque el retraso “no sea especialmente intenso o relevante”

El banco devuelve 28.000 euros a un socio de Irache que invirtió sus ahorros en aportaciones de Fagor

En otro juicio de primera instancia la sentencia ordena la devolución de más de 10.000 euros por otra inversión similar

Un juzgado ha obligado a una entidad bancaria a devolver a una pareja asociada de Irache los 24.598 euros invertidos en aportaciones financieras subordinadas de Fagor junto a 3.994 euros más de indemnización por daños y perjuicios. Los afectados afirmaban que fue el propio banco el que les animó a invertir y les aseguró que era un producto muy beneficioso, sin apenas riesgo y que en cualquier momento podrían rescatarlo. A esto había que añadir el agravante de que la situación económica de los clientes era delicada. Tras no obtener una respuesta satisfactoria por parte del banco, los afectados decidieron llevar el caso a juicio y así reclamar la nulidad del contrato y, con ello, la devolución del capital invertido más una indemnización por daños. La entidad bancaria se allanó y aceptó lo reclamado por los clientes. En otro caso, el juez ha dictado en primera instancia la resolución de unas aportaciones financieras subordinadas Fagor y a la devolución de más de diez mil euros.

Contratar “a ciegas”
El juez entiende que el perfil del consumidor no era el adecuado, no se informó sobre la evolu-



ción de los productos y que no se cumplió con las obligaciones de información: no se mencionó el nombre completo del producto, no se describieron las características ni los riesgos ni tampoco se advirtió en ninguna parte del documento del carácter perpetuo de la emisión. Esto, unido a que les vendieron la inversión como un producto “estable y seguro”, hace que el cliente contratase “a ciegas”.

Más de setenta personas
Varias entidades han convencido durante estos años a ciudadanos navarros para invertir sus ahorros en participaciones preferentes o aportaciones financieras subordinadas. En muchos casos se les aseguró que el producto daba una alta y segura rentabilidad, por lo que muchos clientes destinaron buena parte de sus ahorros a estos productos.

Algunas de estas participaciones eran de las empresas Fagor y Eroski. Irache ya está representando a más de setenta personas que invirtieron miles de euros en los productos referidos a estas compañías. En algunos casos se está negociando con las entidades que los vendieron y, en otros, si no hay respuesta satisfactoria por parte del banco, se está llevando los casos a los tribunales.

Los bancos ofrecen un producto beneficioso, seguro, sin apenas riesgo y que se puede rescatar cuando el consumidor quiera

Recibe los 2.500 euros que pagó por un swap anulado por un juez

El producto se le ofreció para protegerse de las fluctuaciones del tipo de interés en un préstamo para comprar un panel solar

F. suscribió en 2.006 un préstamo con el banco para comprar una instalación solar fotovoltaica. El importe del préstamo era de 28.481 euros, el plazo de amortización de 120 meses y el interés anual aplicable sería, a partir del primer año, del Euribor a tres meses más 0,25%. Precisamente “para protegerse de las fluctuaciones del tipo de interés”, las partes suscribieron también un contrato de permuta de tipos de interés, conocido como swap. La duración era de diez años. Señala la sentencia que, según el contrato, el banco siempre recibirá más del actor que lo que éste reciba del banco, por lo que “existe una gran desigualdad” en-

tre las partes y “en absoluto se puede entender el contrato como un producto de cobertura del referido préstamo hipotecario”.

La firma no es suficiente
No se puede alegar, entiende el juzgado, que el contrato es válido sólo porque fue firmado. El actor no ha percibido durante la vigencia del contrato “casi ningún beneficio”, y sin embargo, como consecuencia del riesgo asumido, se ha visto obligado a abonar al banco una suma de 2.527 euros de más. Concluye el juez que las cláusulas que determinan este sistema de pago “son claramente abusivas”

Asegura la sentencia que existe una “clara e injustificada desproporción” entre las ventajas y perjuicios para el cliente y la entidad financiera



La comunidad debe acabar con las humedades provocadas en una casa colindante

Un juez ha declarado a una comunidad de vecinos responsable de las humedades que surgieron en una casa colindante tras una obra en el medianil de las dos propiedades. El informe pericial que aportó la demandante indicaba que las humedades se encontraban en una pared del salón y señalaba “un contenido de humedad alto” en una parte del muro cercano a la vivienda afectada, una humedad que el perito atribuía a la obra realizada y “en ningún caso a un indebido uso y/o mantenimiento de la vivienda”. El informe pericial de la comunidad de vecinos sostenía, por el contrario, que el patio estaba “impermeabilizado de forma correcta” y aseguraba las humedades se

debían a que el inmueble “está levantado sobre terrenos húmedos, con corrientes de agua subterráneas”. La parte contraria negó este extremo ya que un local en un piso inferior no tenía humedades. Además, apeló a una normativa por la que el muro de impermeabilización debe ser de quince centímetros y era sólo de siete, un argumento que no fue rebatido por el otro perito, que no había visitado la vivienda de la afectada. El juez estimó que la comunidad era responsable por no haber efectuado las obras con las medidas de seguridad y prevención necesarias y le obligó a reparar las filtraciones existentes y los desperfectos que habían provocado.



El perito de la afectada negó que las humedades se debiesen al terreno ya que sólo se manifestaban en el muro colindante

Irache defiende a decenas de personas que suscribieron aportaciones preferentes en Bankia

Está representando ante los tribunales a afectados que invirtieron miles de euros en estos productos, que fueron comercializados de forma abusiva

Durante las últimas semanas, Irache ha atendido a decenas de personas que suscribieron en su momento participaciones preferentes y deuda subordinada con entidades ahora integradas en Bankia.

Los asesores de la Asociación ya han comenzado a estudiar los casos, analizar la documentación y reclamar la devolución del dinero invertido. En otros casos ya se está llevando la contratación abusiva de estos productos por vía judicial.

Inversiones de miles de euros

Se trata de miles de euros ahorrados por los consumidores que fueron invertidos en estos productos financieros que, en la mayor parte de los casos, se comercializaron de forma abusiva. En buena parte de ellos, se dio una grave falta de información sobre los riesgos que conllevan estos productos.

Los perfiles de los inversores llegados a la Asociación son variados si bien la mayor parte son personas jubiladas sin conocimientos financieros. En la inmensa mayoría de los casos los clientes no cumplían los criterios de idoneidad ni tenían experiencia inversora en productos complejos.

Los afectados no comprendieron en ningún momento las características del producto. Fue cuando quisieron cancelar la inversión -en buena parte por las situaciones de crisis que atravesaron las entidades- cuando descubrieron que, de hacerlo, en esta operación podían perder mucho dinero.

Si no hay respuesta, a juicio

En algunos casos ya se está representando a los afectados ante los tribunales y se está reclamando la anulación del producto por su deficiente comercialización. Esta Asociación ya ha ganado sentencias por participaciones preferentes suscritas con otras entidades.

No se informó convenientemente a los clientes, que no cumplían el perfil ni tenían experiencia inversora en productos complejos

Los hipotecados con el IRPH, atentos a su préstamo

Con la desaparición de sus tipos de bancos y cajas, se debe aplicar el índice sustitutivo contemplado en la hipoteca

Irache aconseja revisar la cuota hipotecaria, sobre todo a las personas cuyo préstamo estaba referenciado al IRPH, índice que en sus modalidades de bancos y cajas ya ha desaparecido pero que en su variante conjunto de entidades puede seguir aplicándose. La Asociación ya ha recibido a decenas de afectados y va a llevar algunos casos a los tribunales al entender que este índice puede ser inválido ya que los propios bancos y cajas pueden influir en él.

Desaparecen IRPH Bancos y Cajas

A finales del 2013, la llamada ley de emprendedores decretó la desaparición del IRPH Cajas y del IRPH Bancos. Las personas que contaban con estos índices en sus préstamos hipotecarios deben pagar a partir de entonces lo correspondiente a su índice sustitutivo.

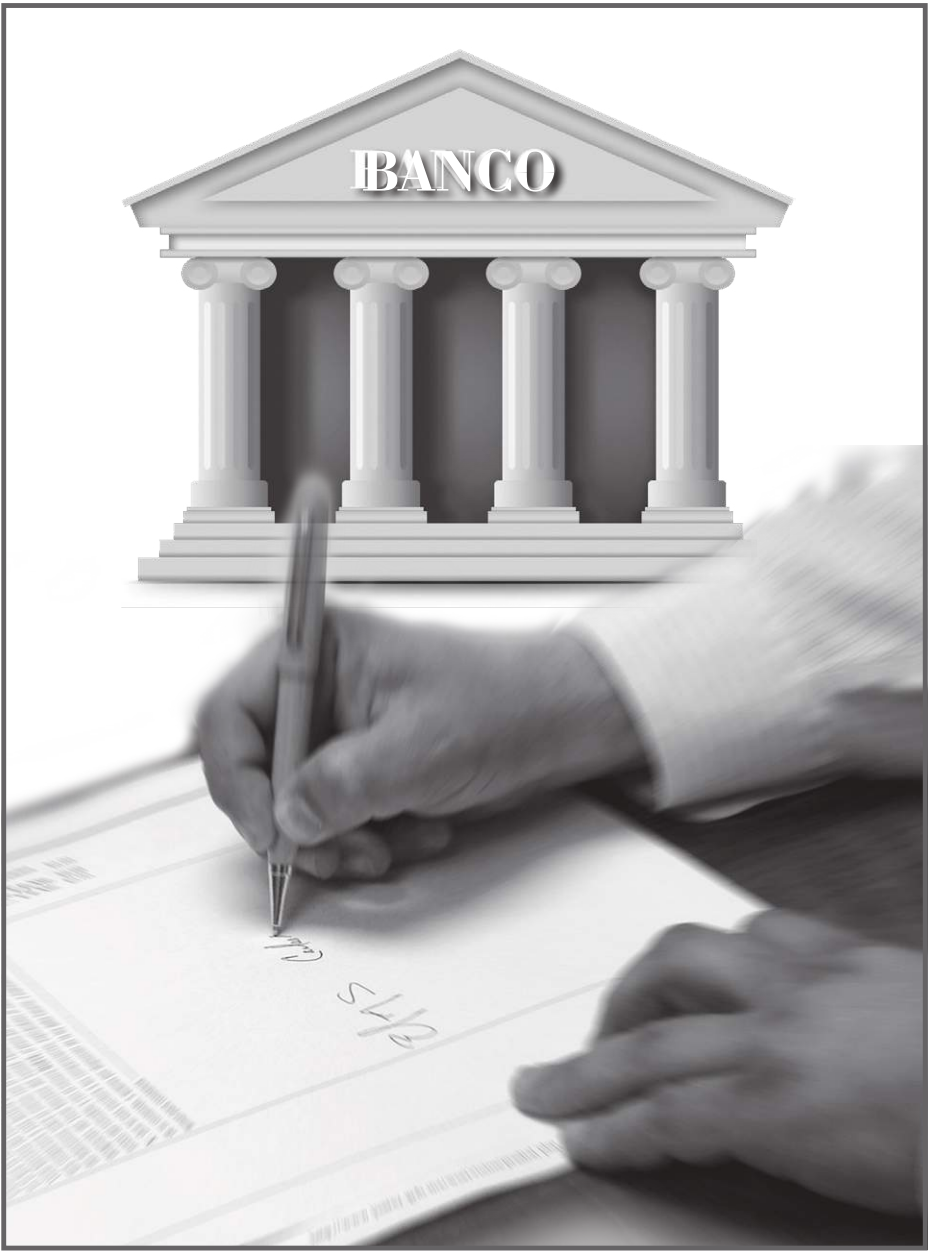
Si el índice sustitutivo era el Euribor, estas personas se habrán beneficiado de una importante reducción en su cuota. Sin embargo, si en el préstamo no se contempla ningún índice sustitutivo, la normativa obliga a aplicar el IRPH entidades más un diferencial determinado, que supone pagar una cuota similar a la que pagaba. Por ello, es importante que los consumidores revisen sus hipotecas y comprueben que la sustitución del IRPH se ha realizado de forma correcta.

Posible invalidez del IRPH

Irache considera que la aplicación de este índice puede ser inválida ya que las propias entidades pueden influir en él puesto que es una media de los tipos aplicados por ellas en sus préstamos hipotecarios. Por ello en los casos en los que se está aplicando el IRPH Entidades la Asociación está estudiando llevar los temas por vía judicial

El propio Código Civil establece que la validez de los contratos no pueden dejarse al arbitrio de una de las partes del contrato, en este caso los bancos o cajas. Además, la orden de transparencia sobre los servicios bancarios indica que no puede ser válido un tipo que sea "susceptible de influencia por la propia entidad en virtud de acuerdos o prácticas conscientemente paralelas con otras entidades".

Es cuestionable la validez del IRPH, por lo que la Asociación está estudiando llevar los casos por vía judicial



El 61% no entiende los productos bancarios

El 61% de los ciudadanos no entiende los productos bancarios y considera insuficiente la información que le proporciona la entidad cuando se los presenta, según indica una encuesta encargada por Irache.

Lo que más valoran los clientes de los bancos es que éstos ofrezcan claridad y transparencia en las explicaciones y en los productos que comercializan -41%. Para un 39% es muy importante que el trato sea cercano; para

un 28%, que el banco cobre pocas comisiones por sus servicios; para un 19%, es importante que la entidad dé rentabilidad al dinero invertido; y para un 13%, que preste dinero cuando lo solicita el cliente.

Los hombres dan más importancia al trato cercano que a la claridad y la transparencia -41% frente a 37%-, un aspecto que también es valorado especialmente por las personas mayores de 65 años -50% frente a 37%-.

Los afectados por la cláusula suelo esperan justicia

Irache está defendiendo a más de 1.800 personas con límites en su préstamo

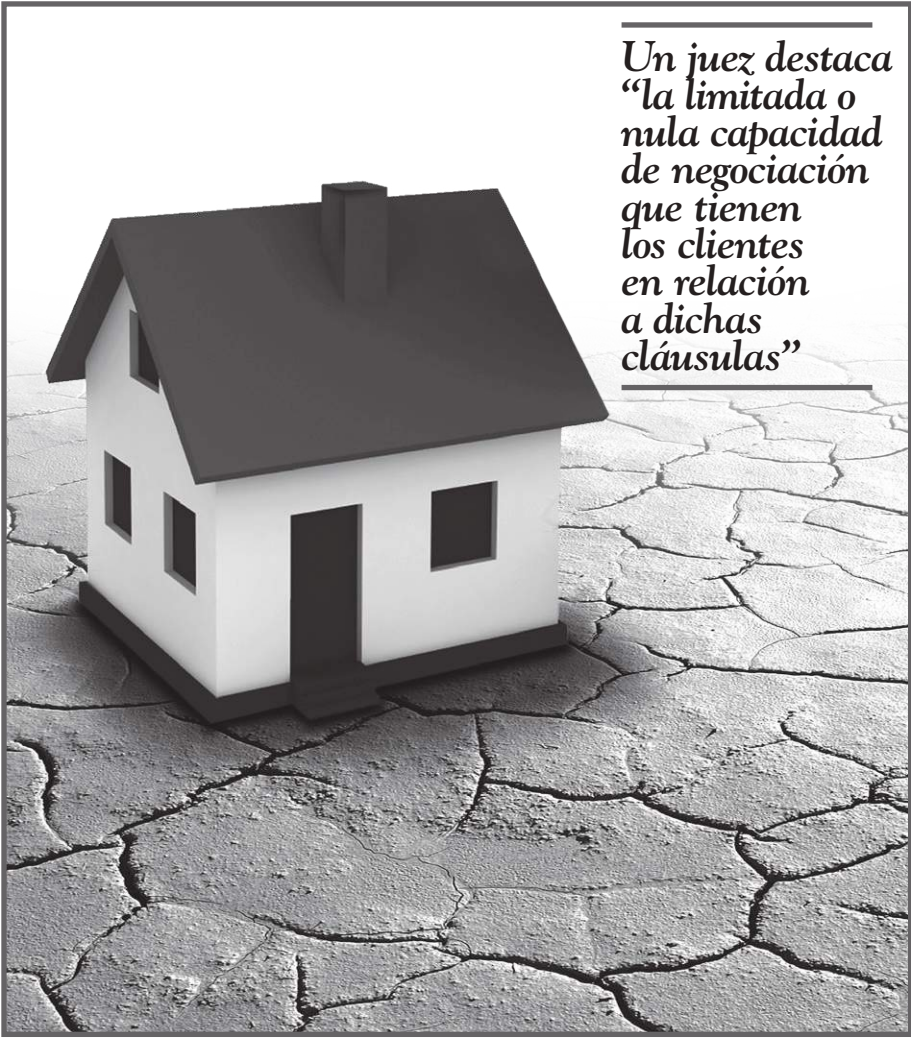
Más de 1.800 asociados de Irache se han visto afectados por la cláusula suelo. Algunos de ellos, afortunadamente, ya han conseguido llegar a algún acuerdo con el banco que les resulta satisfactorio. Otros muchos están a la espera de que los jueces impartan justicia. Son personas que en su momento firmaron el préstamo hipotecario y que, en la mayor parte de los casos, no sabían que en él había un interés mínimo que tendrían que pagar aunque el índice más el diferencial pactado diese un porcentaje menor. Es el suelo hipotecario. Para algunos, esta cláusula ha supuesto perder miles de euros desde que comenzaron a pagar su casa. Sin embargo, muchos de ellos no se dieron cuenta de esta circunstancia hasta que comenzó a bajar el Euribor y comprobaron que no se beneficiaban tanto como esperaban del descenso de este índice bancario.

Sin información suficiente al consumidor

Las asociaciones de consumidores comenzaron a reclamar a los bancos su supresión, ya que en muchos casos se había suscrito el préstamo sin hacer entender al consumidor qué era y qué consecuencias podía tener para su bolsillo la cláusula suelo. Algunos bancos admitieron su mala praxis. Otros no y han sido los jueces los que, en su mayor parte, están considerando que no se informó al cliente convenientemente sobre este límite y que el consumidor debe anular el suelo de la hipoteca.

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, Vitoria o Málaga. Irache ha recibido más de 1.800 personas afectadas de varias entidades, aunque buena parte de ellos son clientes de Caja Rural.

Una demanda en representación de setenta asociados ha sido admitida por el juzgado y sólo queda esperar la fecha del juicio



Un juez destaca “la limitada o nula capacidad de negociación que tienen los clientes en relación a dichas cláusulas”

Dos demandas en nombre de 233 clientes de Caja Rural

Irache ya ha puesto dos demandas en los juzgados en nombre de 233 clientes de Caja Rural. Próximamente se va a presentar otra más en representación de otros 165 asociados. En estas demandas se reclama, junto a la anulación del suelo de las hipotecas, la devolución de las cantidades cobradas de más, importes que van, salvo alguna excepción, desde 1.000 hasta 18.000 euros, según el caso. Los préstamos se sitúan entre 100.000 y 240.000 euros, con suelos de entre el 2 y el 3,5%.

Caja España anuló el suelo de 26 socios antes del juicio

Caja España eliminó la cláusula suelo de las hipotecas de 26 socios de Irache. La Asociación puso una demanda en representación de los afectados. Fue entonces cuando la entidad ofreció a los clientes eliminar la cláusula suelo, oferta que fue aceptada por los representados.

Un juzgado elimina el suelo de un asociado de Irache y obliga al banco a devolver las cantidades cobradas de más

El préstamo, con una cuota variable del Euribor + 0,65%, incluía un límite que impedía que el interés bajase del 2,60%

Un juzgado de Pamplona ha considerado nula la cláusula suelo de una hipoteca suscrita por un asociado de Irache y ha condenado al banco a devolver las cantidades cobradas de más, cuyo importe superará los 4.500 euros. El préstamo hipotecario correspondía a un apartamento en una localidad osense y los consumidores se subrogaron en 2006 en la entidad financiera de la promotora. El interés pactado del préstamo, de 132.000 euros, era del Euribor más 0,65% pero había una cláusula que indicaba que “el tipo de interés nominal anual mínimo aplicable en el contrato será del 2,60%”. Siete años después de firmar la hipoteca, los afectados acudieron a Irache, desde donde se reclamó la eliminación de la cláusula suelo pero el Banco Popu-

lar no mostró intenciones de llegar a alguna solución..

La cláusula “provoca notorios perjuicios”

Por ello, se demandó a la entidad ante los tribunales. Entiende el juez que la referida cláusula suelo “provoca unos notorios perjuicios a los demandantes” y establece a favor de la entidad financiera “unos beneficios absolutamente desproporcionados”. Explica la sentencia que se trata de unos contratos “redactados previamente a su firma, de manera exclusiva por la entidad financiera y no negociado entre las partes en igualdad de condiciones”. Señala que la cláusula se incluyó mezclada con “otra serie prolija de datos” y no se informó sobre la posible evolu-

ción del Euribor y la repercusión que tendría en la cuota hipotecaria.

“Nula capacidad de negociación de los clientes”

Señala el juez que el hecho de que tribunales de toda España han tratado la cláusula suelo, es “bastante indicativo del carácter generalizado con que las empresas financieras la imponen en sus contratos. Ello a su vez demuestra la limitada o nula capacidad de negociación que tienen los clientes en relación a dichas cláusulas”. Además, indica la sentencia que debe restituirse el patrimonio que los compradores entregaron “indebidamente” al banco, “pues de otro modo se mantendría el perjuicio generado por una cláusula antijurídica”.

Irache denuncia a Telefónica por la subida de cinco euros de cuota mensual a los clientes de Movistar Fusión

En algunos casos, la publicidad indicaba que los precios eran “para siempre” y en otros, las tarifas contratadas sólo han durado unos meses

Irache ha denunciado a Telefónica ante el Servicio de Consumo de Gobierno de Navarra por la subida de cinco euros mensuales que quiere aplicar a los clientes que tienen contratado Movistar Fusión. La operadora ha comunicado a los más de tres millones de clientes que cuentan con este servicio, que a una telefonía fija, televisión e internet, que a partir del próximo 5 de mayo se aplicará este encarecimiento en su cuota mensual. En las últimas semanas se han recibido en la Asociación numerosas llamadas y consultas por parte de clientes de Telefónica que se muestran molestos por esta situación.

“Para siempre”

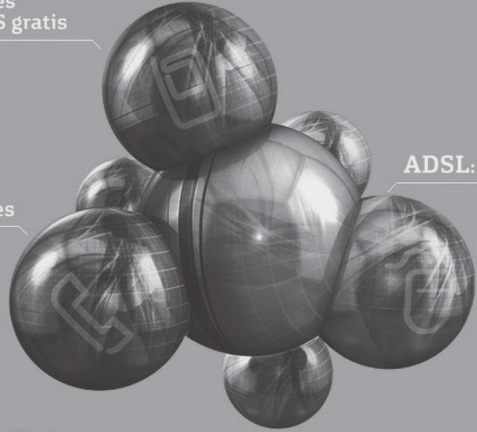
Esta decisión puede tener diversas consecuencias para los consumidores. Una de ellas es que personas que en su momento pactaron unos precios “para siempre”, según la propia publicidad de Movistar, ven que la empresa ahora los encarece de forma unilateral y no les da otra opción que darse de baja. Por ello, la Asociación entiende que la operadora está incurriendo en un incumplimiento contractual.

Tarifas que cambian a los pocos meses de contratar

Por otro lado, no es aceptable que esta operadora haya estado ofertando unos precios como estrategia comercial, precios que en muchos casos han convencido a los consumidores para contratar con ella, y que la empresa cambie repentinamente estas tarifas de forma unilateral. De hecho, ha habido clientes que contrataron unos precios a principios de año y ven que sólo unos pocos meses después éstos van a subir.

Ciudadanos ‘cautivos’

En tercer lugar, habría que añadir que muchas compañías de telecomunicaciones no llegan a ofrecer todos sus servicios –telefonía fija, móvil, televisión o internet– en todo el territorio de Navarra porque su cobertura es limitada. Esto hace que, según dónde vivan las personas que quieran contratar los servicios de forma conjunta, se vean obligadas a hacerlo necesariamente con Movistar y no puedan cambiar. Por ello, Irache entiende que esta operadora está abusando de su posición dominante en el mercado.



Móvil: 500 min/mes
+ 1 GB y SMS gratis

Fijo: Cuota de línea incluida
y 550 min/mes a móviles

ADSL: 10 Mb

Todo por
49,90€/mes
+ IVA
Para siempre

En algunas zonas sólo se puede acceder al paquete con Movistar, ya que otras compañías no ofrecen todos los servicios

Cobrar por móviles ya devueltos

Dicen que el consumidor entregó el terminal con algún golpe o que le falta algún componente y le cobran importes cercanos a los doscientos euros

Varios consumidores han acudido a Irache porque una compañía de teléfono le quiere cobrar el precio de un móvil que le entregó porque indica que sufrió desperfectos al ser devuelto por el cliente.

Se trata de contrataciones telefónicas o por Internet. En ocasiones, es la propia empresa la que llama al consumidor y para intentar captarle le hace una oferta en la que se incluye el descuento por un teléfono móvil o incluso su entrega gratuita. Otras veces se ofrece el teléfono a un cliente como premio a su fidelidad.

Móvil defectuoso o desistimiento

Días después, el consumidor recibe el terminal en su domicilio. En algunos casos, el consumidor descubre que el móvil está defectuoso, que tiene un golpe o que no se enciende, por lo que lo devuelve.

Otras veces el consumidor se arrepiente de la contratación, por la razón que sea, y en los catorce días que le permite la normativa desiste del contrato y, por ello, devuelve el aparato a través de una em-

presa de mensajería, en ocasiones enviada por la propia compañía. Algunos consumidores comunican su desistimiento antes de recibir el móvil y cuando llega el paquete ni siquiera lo aceptan.

El problema llega más tarde: muchos de ellos ven cómo en el siguiente recibo telefónico la compañía les ha cargado un sobrecoste que, cuando preguntan a qué se debe, le explican que es por el precio del móvil que ya ha sido devuelto.

Cuando el consumidor comenta que ya no tiene el móvil en su posesión, le explican que lo devolvió defectuoso, con algún golpe que antes no tenía o aseguran que le falta alguna pieza, ante la estupefacción del consumidor. La compañía responsabiliza al cliente de estos problemas y quiere cobrarle importes que pueden ser de más de doscientos euros por terminal. En algunos casos en los que los consumidores han adquirido hasta dos aparatos la supuesta deuda se acerca a los quinientos euros.

A veces el móvil ya se recibió defectuoso; otras, el consumidor se arrepiente y desiste dentro del plazo legal de catorce días



Llaman a un número de tarificación adicional para quitarse como moroso

Javier pidió un préstamo en un banco pero no se lo concedieron porque constaba como moroso. Entró en una página web y rellenó un formulario para informarse sobre la deuda. Posteriormente le comunicaron que debía llamar a un número de teléfono.

Al llamar, mantuvo una conversación en la que facilitó sus datos y a los pocos días le enviaron un informe en la que le informaban sobre la procedencia del impago. Javier pagó el importe y a través del teléfono canceló sus datos. Sin embargo, en la siguiente factura de teléfono le habían cobrado casi veinte euros por las conversaciones mantenidas.

Como Javier, varias personas han llamado a Irache para quejarse porque llamaron a un número de tarificación adicional para cancelar sus datos o sólo informarse de si estaban inscritas como morosos.

Cuidado con las dietas “milagro”

15.000 navarros han comprado productos que ofrecen adelgazar en poco tiempo y con poco esfuerzo

Irache advierte sobre los riesgos de someterse a las llamadas dietas ‘milagro’. Según una encuesta encargada por esta organización, unos 15.000 navarros ha comprado alguna vez productos que ofrecen adelgazar en poco tiempo y con poco esfuerzo.

Por productos ‘milagro’ se entiende aquellos que prometen un resultado que no está científicamente demostrado. La Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición (AECOSAN) afirma que estas dietas prometen una rápida pérdida de peso sin apenas esfuerzo.

Según indica el organismo, inducen una restricción de la energía ingerida muy severa, que conduce a deficiencias nutricionales, alteraciones en el metabolismo y a una monotonía alimentaria que “las hace insostenibles en el tiempo y peligrosas para la salud”.

Otro problema de estas dietas es el conocido comúnmente como efecto rebote, que significa una rápida recuperación del peso perdido las primeras semanas. Además, estas dietas no educan a llevar una alimentación saludable.

NO ES BUENA IDEA...

- Hacer una dieta por tu cuenta. Es fundamental acudir a un dietista-nutricionista.
- Confiar en fórmulas mágicas que aseguran una pérdida de peso o una mejora física en poco tiempo y sin ningún esfuerzo.
- Adquirir medicamentos para adelgazar por internet ya que no siempre ofrecen las necesarias garantías sanitarias.

Entre las dietas ‘milagro’ **MÁS CONOCIDAS**, según la Estrategia para la Nutrición, Actividad Física y Prevención de la Obesidad del Ministerio de Sanidad y Consumo, están la dieta Dukan, la dieta disociada de Hay, dieta Atkins, dieta Clínica Mayo, dieta de la sopa, dieta del grupo sanguíneo, dieta de Montignac, la dieta de la luna o el test de Alcat.



El cuestionario como pretexto para no pagar

En algunos seguros de salud o vida, la compañía alega enfermedades preexistentes

Algunas aseguradoras están usando el cuestionario de la póliza como pretexto para no pagar la cobertura que corresponde al cliente. Especialmente en seguros de salud o de vida, las compañías están negándose a pagar tratamientos o indemnizaciones de miles de euros tras fallecimiento o enfermedad porque dicen que el consumidor omitió o falseó información relevante para la contratación del seguro. Sin embargo, en muchas ocasiones ha sido la falta de información de la propia compañía sobre el cuestionario o su irregular comercialización lo que ha propiciado estas situaciones.

Con frecuencia, las aseguradoras alegan que el consumidor no mencionó enfermedades preexistentes a la firma de la póliza. A veces, incluso se trata de una dolencia anterior que no tiene relación con la enfermedad actual objeto de cobertura, pero que usan como pretexto para no pagar. Así, por ejemplo, ha habido alguna compañía que se ha negado a cubrir una prueba cardiovascular por una lesión de rodilla supuestamente no declarada.

De acuerdo al cuestionario

La Ley de Contrato de Seguro establece que el tomador debe declarar las circunstancias “de acuerdo al cuestionario que éste (asegurador) le someta”. Explicita que el consumidor queda “exonerado de

tal deber” si la compañía no le somete a cuestionario o cuando se trate de circunstancias no comprendidas en él.

Además, es habitual que el cuestionario se incluya sin las garantías necesarias para el consumidor. En ocasiones se le entrega relleno previamente y entre toda la documentación de la póliza, sin informarle expresamente de su existencia, por lo que el consumidor firma el seguro sin saber nada del cuestionario. Si posteriormente el seguro descubre alguna dolencia anterior del consumidor, la alega como no declarada.

A veces, la compañía no niega la cobertura, pero rebaja su importe por una regla proporcional al aumento de la prima que hubiera supuesto haber conocido la circunstancia no declarada.

Es la compañía la que debe elegir las preguntas que deberá responder el tomador para poder precisar el riesgo cubierto

La sanidad pública en Navarra ha perdido calidad

Según una encuesta encargada por esta Asociación a la empresa Cíes, en el año 2011 los usuarios daban al sistema sanitario público una puntuación de 7,8 sobre 10. Desde entonces, esta valoración ha ido bajando progresivamente hasta caer casi un punto y medio y situarse actualmente en 6,4.

Si se le pregunta a los ciudadanos expresamente sobre la evolución del servicio, un 73% considera que éste ha empeorado en los últimos años, cuando en el 2011 sólo lo apreciaban así el 43% de las personas.

Esto significa que en cuatro años ha aumentado un 30% el porcentaje de los navarros que aprecia un deterioro en el sistema sanitario.

Por edades, son las personas de mediana edad las que son más críticas con la sanidad y otorgan una puntuación menor -de 6,2 los de entre 30 y 45 años y de 6,4 lo de entre 46 y 65-.

Los más jóvenes y los mayores otorgan una puntuación algo más alta -6,7 y 6,6, respectivamente-.

Por sexos, hombres y mujeres dan la misma puntuación.





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

	2015
Excelente	4%
Muy buena	18%
Buena	51%
Regular	9%
Mala	2%
No tengo opinión	17%

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?

	2015
SÍ	94%
NO	2%
No sé	4%

¿Deben ser libres e independientes?

	2015
SÍ	97%
NO	1%
No sé	2%

Encuesta Cíes marzo 2015

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.

Cuando el contador no funciona

Irache recibe a decenas de clientes por problemas en los cálculos del consumo de luz, que pueden suponer pagos de más de mil euros

Un consumidor ve que le ha llegado una factura de luz de, por ejemplo, quinientos euros. Evidentemente, es un importe desproporcionado por los dos últimos meses por lo que pide explicaciones a su compañía. Ésta le informa de que el importe se debe a que han detectado que el contador estaba averiado desde hace un año y en esta última factura le han sumado los consumos que el último año no le habían cobrado. El cliente indica que le gustaría comprobar la avería -la normativa indica que para ello se puede acudir a la Administración- pero la compañía le dice que ya lo ha reparado o cambiado por otro nuevo por lo que la comprobación no es posible. De esta manera, el consumidor no tiene otra posibilidad que pagar la factura si no quiere quedarse sin luz. Este tipo de casos se reciben cada vez con mayor frecuencia en Irache.

La refacturación se hace de forma irregular
En ocasiones, además, la refacturación de la compañía se hace de forma irregular, aplicando mal los precios de la energía o, por ejemplo, calculando el gasto de



todo un año en función de la electricidad que consumió en enero y febrero, lo que ha supuesto en ocasiones un encarecimiento del importe de trescientos euros. Sin embargo, los pagos más cuantiosos se dan cuando la compañía acusa al consumidor de haber manipulado el contador. En estos casos, la penalización suele

superar los mil euros -en alguna ocasión ha sobrepasado los tres mil-, aunque el importe cambia según la potencia contratada. En muchas ocasiones la compañía ya ha arreglado o sustituido el contador, por lo que el consumidor no puede rebatir la supuesta manipulación y se ve obligado a pagar la penalización.

UN ORGANISMO INDEPENDIENTE

La Administración debería exigir a las empresas que siempre notifiquen la avería del contador en el momento de detectarla, que aporten un informe suficientemente detallado que explique las razones técnicas y que no se les permita tocarlo ni sustituirlo hasta que un organismo independiente lo pueda verificar.

La Asociación reclama la intervención de la Administración para no dejar al consumidor indefenso ante estas situaciones

Más de la mitad de los navarros han recibido a algún comercial en su casa

El 55% de los ciudadanos han recibido en su casa visitas de representantes de compañías eléctricas, según indica una encuesta encargada por Irache. Estas visitas se dan tanto en zonas rurales o urbanas, si bien las reciben con más frecuencia los vecinos de fuera de Pamplona.

Servicios vinculados. Muchos de estos contratos cuentan con servicios vinculados, como los de mantenimiento, urgencias o protección de pagos, en ocasiones necesarios para conseguir los descuentos que ofrecen las compañías. Por ellos, el recibo de luz se puede encarecer más de cien euros al año.

No saben que han cambiado de contrato. Al firmar, parte de los ciudadanos han salido de la tarifa regulada sin quererlo y han contratado un contrato en el mercado libre, sujeto a las condiciones plasmadas en el documento.

Descuentos limitados a unos meses. No se les había informado de que la rebaja del precio o la gratuidad de un servicio

era limitada, es decir, que dos, seis meses o un año después se volvía a tener que pagar el precio ordinario.

Permanencia. Algunos contratos están incluyendo cláusulas de permanencia por las que el consumidor deberá pagar sesenta euros en el momento de irse a otra empresa.

Precio fijo. Algunos agentes ofrecen un precio fijo que no es tal, porque puede variar según algunas circunstancias, que suelen venir recogidas en la letra pequeña.

- No firme, pida explicaciones y estudie detenidamente las ofertas**
- Si recibe una visita de un comercial, no firme nada en el momento.
 - Quédese con la documentación para estudiarla detenidamente o asesorarse.
 - No dé sus datos personales ni bancarios.
 - Pida la acreditación del agente comercial.
 - Apunte las dudas y no tenga reparo en pedir explicaciones.

Irache recuerda a los consumidores que sufren cortes que pueden reclamar una compensación

Durante el invierno, Irache ha recibido numerosas quejas por parte de ciudadanos que se han quedado horas o incluso días sin suministro eléctrico.

En este sentido, Irache recuerda que el Real Decreto 1955/2000 reconoce el derecho de los consumidores a ser compensados por estos cortes. La indemnización se establece en función del número de interrupciones, o en función del número de horas de interrupción.

Más allá de los descuentos contemplados en la normativa, claramente insuficientes en la mayor parte de los casos, Irache considera que en muchos casos la compañía eléctrica debe compensar al consumidor por los daños añadidos que provoca el corte de luz. Lamentablemente, no siempre es fácil conseguir

estas compensaciones y es habitual tener que llegar a los tribunales y poder demostrar estos perjuicios.

Un juez obliga a la compañía eléctrica a reparar la caldera a un socio de Irache

Recientemente un socio de Irache ganó un juicio en el que se condenó a su compañía eléctrica a pagar la reparación de la caldera de leña, cuya factura ascendía a 249 euros, y que resultó dañada tras un corte de luz de dos días en su vivienda.

Una boda estándar en Navarra puede costar más de 21.000 euros

En general, los hoteles y restaurantes ofrecen por precios similares unos servicios más completos que años atrás

El coste aproximado que puede suponer una boda estándar en Navarra puede superar los 21.000 euros, según un estudio realizado por Irache, si bien el gasto depende en gran medida del tipo de servicios contratados por los novios, que suponen unas diferencias de precio muy notables. Eso sí, algunos restaurantes u hoteles ofrecen por precios similares unos servicios más completos que años atrás.

El banquete, más de quince mil

Así, el precio medio del banquete de bodas para unas 150 personas saldría por no menos de 16.500 euros. El pescado o carne elegida puede suponer diferencias en el precio del menú de 15 euros, pudiendo llegar a más de 125 euros por comensal. En algunos restaurantes se ofrece un lunch, por el que el precio puede pasar de superar los 130 euros a costar algo más de 75.

Por la música, diferencias de hasta setecientos euros

Los restaurantes ofrecen también el servicio de música. En ellos, puede haber importantes diferencias. Así, de un establecimiento a otro el precio por una orquesta dos horas puede variar casi en 700 euros, pasando de los 1.000 a 1.700 euros, por ejemplo. Si en lugar de orquesta, se contrata un DJ, el precio puede ser de 800 euros. Cada hora de barra libre puede rondar los diez euros.

Vestir a los novios

El vestido de la novia puede suponer un gasto medio de 1.400 euros, si bien hay gamas de todos los precios, desde seiscientos hasta más de tres mil. Otros elementos de vestuario pueden encarecer el precio unos 500 euros más. Por su parte, el vestido del novio suele ser algo más económico pero puede rondar tranquilamente los 750 euros.

Las fotos

El reportaje fotográfico también supone un gasto a tener en cuenta. En general, el trabajo realizado por un profesional no bajará de los mil euros. Si se añade álbumes o servicios de 'photocall', por ejemplo, pueden llegar a los dos mil o superarlos si se quiere también contar con un vídeo del día.

Más servicios por el mismo precio

Si bien no se han apreciado grandes diferencias de precio respecto a años anteriores, sí se observa que algunos restaurantes u hoteles incluyen ahora en el mismo precio más o mejores servicios como, por ejemplo, mayor variedad de entrantes, un aperitivo más completo con el cortador de jamón incluido o el servicio de autobús.



Los precios del banquete varían notablemente según el menú elegido y pueden no llegar a los 100 euros o superar los 130 por invitado

Los riesgos de heredar

Sin testamento, los hijos, hermanos y padres reciben los bienes antes que la persona viuda, que solo tiene cincuenta días para pedir su disfrute

Si no se hace testamento, será la ley que rijan en cada territorio la que marcará quiénes son los herederos. En Navarra, esto puede dar lugar a situaciones difíciles como, por ejemplo, que en un matrimonio de más de treinta años sin hijos hereden antes los hermanos del fallecido que la propia viuda.

El Fuero Nuevo de Navarra coloca a la pareja de la persona fallecida en quinto orden de sucesión, por detrás de hijos, hermanos, de vínculo doble o sencillo, y padres o abuelos. La persona viuda puede solicitar hacer uso de los bienes del fallecido, pero tiene que hacer ante notario inventario de bienes en cincuenta días tras la defunción. Es el usufructo de fidelidad. Si no se hace, puede verse privada de disfrutar de las posesiones del matrimonio si éstas constaban como propiedad solo de su pareja.

Ampliar el plazo para solicitar el usufructo

Desde Irache, se considera que el plazo de cincuenta días para reclamar el usufructo de fidelidad es insuficiente y que se debería ascender al cónyuge en el orden sucesorio o, cuando menos, ampliar el plazo para solicitar el usufructo de fidelidad o que sólo comience a contar cuando los herederos comuniquen esta posibilidad a la persona viuda.

Por otro lado, conviene conocer las deudas y, sobre todo, los avales o fianzas que incluye una herencia antes de aceptarla. Si bien el Fuero Nuevo de Navarra indica que el heredero solo responderá por las deudas heredadas "con el valor de los bienes de la herencia exclusivamente", la situación puede ser más delicada cuando la

persona fallecida era avalista de otro particular. En estos casos, el aval puede ejecutarse años después del fallecimiento del titular y el banco podría exigir el pago a una persona que ya se ha gastado el dinero recibido en la herencia, por ejemplo.

ALGUNAS LIMITACIONES:

- a.) Los hijos de anteriores matrimonios no deberán recibir de sus padres menos que el más favorecido de los hijos o cónyuge de matrimonios posteriores.
- b.) El usufructo de fidelidad. El cónyuge viudo tiene derecho al uso de los bienes siempre que lo solicite en un plazo de cincuenta días desde la defunción.
- c.) El derecho de reserva. Tras segundas nupcias, se deber reservar a los

hijos del primer matrimonio los bienes recibidos en esta primera unión.

- d.) El derecho de reversión. El padre puede recuperar los bienes que donó a su hijo si éste fallece sin descendencia.
- e.) La legítima. Es de carácter simbólico y no tiene contenido patrimonial real pero tiene que aparecer en el testamento.

Si el fallecido había avalado en vida un préstamo a un tercero, el banco podría exigir el pago al heredero años después

Cómo comprar... en internet

A la vez que las compras en internet crecen año a año, también son más habituales los problemas que sufren algunos consumidores que deciden usar la red para comprar cosas o contratar servicios. Los principales problemas suelen tener que ver con que el producto no es lo que se esperaba, las condiciones no son las que creía el consumidor o las dificultades para reclamar, más allá de engaños o fraudes que se cometen a través de internet. Algunas pautas para evitar disgustos pueden ser las siguientes:

- **BUSQUE LA DIRECCIÓN DE LA EMPRESA.** Conviene asegurarse de que detrás de la página web hay una empresa legal, con un domicilio social, inscrito en el registro mercantil. Se trata de asegurarse que está tratando con una empresa legal, que tiene una dirección física a la que podrá acudir en caso de diferencias y evitar ser víctima de una web falsa.

- **BUSQUE UNA DESCRIPCIÓN LO MÁS DETALLADA** posible del objeto o servicio que va a adquirir y consérvela. Cuantos más datos ofrezca esta descripción sobre el producto menos margen habrá para que la empresa pueda escurdarse en la falta de concreción. Debe quedar que el objeto o servicio descrito es el que le vende a usted la empresa. Si es posible, incluya fotografías.

- **CONSERVE LA PUBLICIDAD.** Hay que tener en cuenta que, al menos en España, la publicidad es vinculante y, por tanto, las promociones, ofertas o condiciones que se prometen deben ser cumplidas. Por ello, es bueno guardar los anuncios publicitarios con las fechas de validez.

- **UTILICE FORMAS DE PAGO SEGURAS,** como tarjetas de prepago o siste-

mas especializados en estos abonos. Si puede elegir, lo más seguro es pagar contra reembolso, una vez que se ha recibido correctamente el producto.

- **EXIJA UN RESGUARDO DEL PAGO** y consérvelo.

- **BUSQUE, LEA DETENIDAMENTE Y CONSERVE LAS CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN.** Ellas son las que determinan, más allá de la compra particular, las responsabilidades de la empresa y los derechos del consumidor. En ocasiones son extensas y farragosas, pero conviene prestarles atención.

- **DÉ SÓLO LOS DATOS IMPRESCINDIBLES** para efectuar la compra. No facilite otras cuestiones que no son necesarias para llevarla cabo y que en ocasiones pueden servir para prácticas comerciales.

- **CONSERVE TODA LA DOCUMENTACIÓN** el máximo tiempo posible y, como mínimo, durante el plazo de garantía.

- **ASEGÚRESE DEL PAÍS DE LA EMPRESA** titular de la página web. Esto puede condicionar la legislación aplicable en caso de problemas y además puede también suponer el pago de unos aranceles por traer el producto a España, sobre todo desde fuera de Europa. Si es así, infórmese convenientemente.

- Recuerde que, al menos en las contrataciones hechas en España, usted tiene **CATORCE DÍAS DESDE QUE RECIBE EL PRODUCTO PARA DESISTIR** de la compra. Eso sí, notifíquelo de forma fehaciente.



OHIKO EZKONTZA BATEK NAFARROAN 21.000 EURO BAINO GEHIAGO KOSTA LITZATEKE

Ohiko ezkontza batek Nafarroan izan dezakeen kostea 21.000 euro baino gehiagokoa izan daiteke, Iratxek egindako ikerketa baten arabera. Egia da gastua handizki ezkongaiek kontratatutako zerbitzuen arabera izango dela, prezio ezberdintasun nabarmengarriak izan daitezkeelarik.

150 pertsonentzako etzeiako bazkariaren batezbestekoa 16.500 eurokoa izango litzateke gutxienez. Aukeraturako arrainak menuaren prezioan 15 eurotako ezberdintasuna ekar dezake, bata edo bestea aukeratuta, mahaikide bakoitzeko 125 euro baino gehiagora heldu daitezkeelarik. Zenbait establezimenduk arraina bertan bera utzi eta haragia bakarrik mahaieratzeko aukera ematen dute; modu honetan menua ehun euro baino gutxiagokoa izango litzateke. Zenbait jatetxek, bankete klasikoaren ordezkia lunch bat eskaintzen dute, prezioa 130 euro baino gehiagotik 75 euro ingurura jeitsiko litekeelarik.

Establezimendu batetik bestera orkestra bat bi ordutan izatearen prezioak 700 eurotako aldea izan dezake, 1.000 eurotatik 1.700 eurotaraino. Disc-jockey bat bada, prezioa 800 eurotako izan daiteke. Doako barra orduko mahaikide bakoitzeko 10 euro izan daiteke.

Gastu nagusietako beste bat ezkongaien jantziak dira. Emaztegaiaren jantziak batzbesteko 1.400 euroko gastua izan daiteke, egia bada ere prezio orotako sortak direla, seireunetik hasita hiru mila baino gehiagoraino. Jantzitegiaren beste osagaiek prezioa 500 euro gehiagorekin garestitu dezakete. Bestalde, senargaiaren jantzia pixka bat merkeago izaten da, baina 750 euro ingurukoa izan daiteke aise. Argazki saila ez da mila euro baino gutxiago izango eta bi mila eurotara hel daiteke egun horretako bideo bat egin ezker. Guzti honi, besteak beste, eraztunak eta gonbidapenak gehitu behar zaizkio.

GALDEKETA: EZ ORDAINTZEKO AITZAKI

Zenbait aseguru-etxe polizaren galdeketa aitzakitza erabiltzen ari da bezeroari dagokion estaldura ez ordaintzeko, batez ere osasun-aseguru edo bizitza-aseguruetan. Heriotza edo gaixotasunaren ondoren konpainiek milaka eurotako sendabide edo kalte-ordainetak ordaintzeari uko egiten diote esaten dutenez kontsumitzaileak asegurua kontratazioarako informazio garrantzitsua ezkatatu edo faltsutu zuelako. Dena dela, askotan konpainia beraren galdeketa buruzko informazio eza edo komertzializatzeko irregularra da egoera eragin duena.

Sarri, aseguru-etxeek argudiatzen dute kontsumitzaileak poliza sinatzerakoan aurretik zeuden gaixotasunak ez zituela aipatu. Batzutan, aurretik zegoen gaitzak ez du oraingo gaixotasunarekin zerikusirik. Hau da konpainia baten kasua, zeinek adierazi gabeko belaun lesio batengatik kardiobaskular azterketa bat ordaindu ez zuena. Aseguru-kontratuaren legeak ezartzen du izenpetzaileak egoerak galdeketa araberaren adierazi behar dituela. Espazituki ezartzen du kontsumitzailea "betebehar honetatik libre izango dela" konpainiak ez badio espresuki galdeketa egiten edo gaia ez bada azaltzen.

Batzutan, galdeketa kontsumitzaileari aurretik beteta ematen zaio polizaren agiri guztien artean, horri buruz espresuki ezer esan gabe. Kontsumitzaileak asegurua sinatzen du galdeketa buruz ezer jakin gabe. Geroago aseguru-etxeak kontsumitzaileak aurretik zuen gaitzen bat aurkitzen badu, gaitza adierazi ez zela argudiatzen du.

Batzutan, konpainiak ez du estaldura ukatzen, baina kopurua gutxitzen du adierazi gabeko egoerari buruz jakinaren gainean egonda prima igoko zen proportzio berean.

*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 72,00 euros y por años sucesivos, 40,50 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

