

Crece un 8% el número de usuarios que cambian de seguro

El número de personas que ha cambiado de compañía aseguradora últimamente ha aumentado ocho puntos en el último año, pasando del 23% al 31%. Comparar y negociar las condiciones del seguro puede suponer un importante ahorro al consumidor.

Según la póliza a todo riesgo elegida para asegurar un coche, el consumidor se puede ahorrar más de setecientos euros y, en el seguro de un piso de noventa metros, se pueden conseguir diferencias de gasto de más de doscientos euros. En cualquier caso, el precio de la póliza sólo se puede valorar en función de las coberturas y condiciones del seguro.



Irache defiende ante los tribunales a quinientos afectados por el suelo hipotecario

Las personas que han acudido a Irache porque cuentan con este límite en su préstamo superan ya las 1.800

PIDA PRESUPUESTO

El consumidor tiene derecho a saber cuánto le cobrará el taller por reparar su vehículo

3

TE GUSTE O NO

Varias operadoras de telefonía han modificado unilateralmente las condiciones que aplican a sus clientes

6

LA PRISA SALE CARA

Algunos servicios de urgencia de fontanería o cerrajería pueden triplicar el coste de un trabajo ordinario

8

NUEVA FORMA DE TARIFICACIÓN DE LA LUZ

Desde octubre, a más de doscientos mil hogares navarros se les factura la luz a un precio diferente cada hora. Son aquéllos que cuentan con un contador con telegestión y tienen contratada la tarifa del Precio Voluntario al Pequeño Consumidor. Así, la factura del consumo se calcula con el precio que en cada tramo horario marque el mercado mayorista de electricidad.

El consumidor puede consultar los precios que se van a aplicar un día antes, a partir de las 20:15 horas, en la web de Red Eléctrica de España.

Esta fórmula, que cuenta con aspectos positivos y otros más cuestionables, ha provocado ya las dudas de muchos consumidores.

NO MÁS DESAHUCIOS

En los últimos años han ido creciendo las personas que se han quedado sin su vivienda

11

Editorial

*Manuel Arizcun Biurrun,
Presidente de Irache*



Opinión

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



*Que la estrella nos guíe por senderos de paz y de justicia
Izarrak bake eta justizia bideetatik gida gaitzala*

*La Junta Directiva y el Equipo
de trabajadores de Irache le desea
Feliz Navidad y Año 2016*

Asociación de Consumidores de Navarra Irache



*Iratxeko Zuzendaritza Batzordeak
eta Langileen Taldeak Eguberri On
eta 2016 Urte Zoriontsua opa dizuete*

Iratxe Nafarroako Kontsumitzaileen Elkartea

Irache aconseja pedir presupuesto antes de encargarse de una reparación

Casi uno de cada cuatro talleres no ofrece la estimación previa del coste de los trabajos

Irache aconseja pedir presupuesto en el taller antes de encargarse de la reparación del coche. Según una encuesta, casi uno de cada cuatro talleres -24%- no ofrece el presupuesto por escrito cuando acude el cliente, pese a que 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.

Facturas desproporcionadas

Son muy frecuentes las consultas recibidas en Irache por parte de personas que acuden indignadas por el importe que les ha cobrado un taller por una reparación, a su parecer desproporcionado. Sin embargo, en muchas ocasiones estos consumidores han firmado un documento en el que renuncian expresamente a la elaboración de un presupuesto. Si, además, la factura por los trabajos realizados por el taller se ajusta a los precios publicados por éste, el margen de reclamación es menor. La legislación marca que "todo usuario" tiene derecho a un presupuesto escrito. En él debe

figurar, al menos, la identificación del taller, del usuario, del vehículo, las reparaciones a efectuar y elementos a reparar o sustituir con su precio correspondiente y la fecha prevista de entrega así como el tiempo de validez del propio presupuesto, que como mínimo deberá ser de doce días hábiles.

Sólo se puede cobrar el presupuesto si no se acepta la reparación

Sólo podrá cobrarse la elaboración del presupuesto si el cliente no encarga finalmente la reparación. En la factura correspondiente deberán detallarse las operaciones que han sido necesarias para detectar la avería y su coste. El taller sólo puede realizar la reparación si el usuario ha firmado el presupuesto o la renuncia expresa a éste. En este sentido, es fundamental que el consumidor lea cualquier documento detenidamente antes de firmarlo en el taller, por muy intrascendente que le digan que es o por mucha presión que reciba por parte de los empleados.

Cartel con precios y hojas de reclamaciones

Los talleres deben exhibir de forma perfectamente visible un cartel en el que consten los precios aplicables por horas de trabajo y servicios concretos, precios a los que debe ajustarse el presupuesto elaborado.

Ante cualquier disconformidad, el consumidor tiene derecho a solicitar la hoja de reclamaciones, que los talleres tienen la obligación de tener a disposición del público.

La ley marca que sólo se puede prescindir del presupuesto, al que se tiene que ajustar la factura, si el consumidor renuncia expresamente a él



El 58% de los usuarios pasa la revisión de su coche en un taller independiente

Esta práctica no invalida la garantía del vehículo durante los dos primeros años

El 58% de los ciudadanos navarros pasa las revisiones de su vehículo en un taller independiente, según indica una encuesta de Irache. Por su parte, hay un 26% que prefiere llevarlo al servicio oficial del vendedor y un 13% que opta por llevarlo al concesionario durante el periodo de garantía del vehículo y, cuando éste acaba, acude a un taller independiente.

Los talleres independientes ofrecen generalmente un precio menor que el establecimiento oficial de marca del vehículo. Las diferencias de coste pueden rondar el 30% aunque varía en función del coche, las piezas o productos que se utilicen.

Así, un cambio de aceite 5w30 y del filtro de aceite que en un taller independiente puede rondar los 100 euros, en el servicio oficial de marca puede acercarse a los 130. En algunas franquicias de servicios postventa el trabajo puede costar entre 65 y 85 euros.

La diferencia, en el coste de la mano de obra

Las diferencias en coste de mano de obra pueden superar el 70%. Así, si en la mayoría de talleres independientes la hora de trabajo cuesta entre 40 y 45 euros, en algunos establecimientos del fabricante llega a los 72 euros.

En los últimos años algunos concesionarios oficiales han publicitado ofertas a precios más económicos. Como contrapunto, también han crecido las franquicias de servicios postventa que han abaratado notablemente los precios.

Irache recuerda que llevar a cabo una revisión ordinaria o labores de mantenimiento del coche en un taller independiente no invalida la garantía del vehículo, siempre que esté vigente. Así lo corrobora el reglamento 461/2010 de la Comisión Europea, que entró en vigor en junio de 2010 y que pretende impulsar la competencia en este sector.

A la espera de Volkswagen

El pasado mes de septiembre la compañía Volkswagen anunciaba que algunos de sus vehículos habían sido objeto de manipulación en la medición de las emisiones de gases. Si en un principio hablaron de 800.000 coches afectados, tras diferentes noticias aparecidas en los medios de comunicación, algunas de las cuales han aportado más sombras que luces en el esclarecimiento de la polémica, la empresa automovilística anunciaba que, finalmente, los vehículos manipulados eran 36.000.

En Irache se han recibido cientos de consultas en los últimos meses por parte de personas que sospechaban que su coche podía ser uno de los afectados por este escándalo y querían saber cómo proceder en el caso de que así fuese.

La Asociación está a la espera de que se aclare la situación y se verifique realmente el número definitivo de vehículos afectados. Parece ser que el próximo enero van a comenzar los trabajos de reparación. En los primeros casos, Irache enviará a peritos para que comprueben cómo se desarrolla el proceso de reparación de los vehículos.

Asimismo, se reclamarán todos los daños que pueda sufrir el turismo, ya sea por pérdida de potencia, depreciación del vehículo u otra cuestión, las molestias causadas al consumidor durante la reparación del coche u otros perjuicios sufridos por el titular del vehículo que se puedan reclamar.

Por otro lado, Irache confía en que las autoridades competentes en medio ambiente revisen con rigor la actuación de la empresa, apliquen las sanciones correspondientes por los daños ocasionados y se adopten las medidas oportunas para evitar en el futuro casos similares.

**COMPRA PLAZA DE GARAJE PERO LE COBRAN TAMBIÉN TRASTERO**

Una persona que contaba con dos coches, sólo tenía una plaza de garaje y vivía en una localidad saturada de vehículos, donde tenía que emplear en muchas ocasiones casi veinte minutos para aparcar. Cuando vio el anuncio de que se vendía una plaza de garaje en un edificio cercano a su domicilio, llamó al teléfono indicado. Se trataba de una asesoría, con la que acordó la compra de la plaza, por la que pagaría una cuota mensual de catorce euros.

Sin embargo, año y medio más tarde se dio cuenta que le estaban cobrando por la plaza de garaje 29 euros, quince más de lo firmado. Acudió a Irache, desde donde contactaron con la asesoría y le informaron de que le estaban pasando factura mensual por la plaza y por el alquiler de un trastero. Desde la Asociación, se envió el contrato y se reclamó la devolución de la parte cobrada correspondiente al trastero, que nunca se había solicitado. La asesoría devolvió finalmente 270 euros.

**CINCO AÑOS DESPUÉS LE EXIGEN UNA DEUDA HIPOTECARIA INEXISTENTE**

A J. le ofrecieron un cambio de puesto de trabajo dentro de su compañía, que significaba una mejora de condiciones laborales pero que suponía irse a vivir a otra ciudad. Decidió aceptar la oferta y cuando, meses después, consiguió vender su casa, canceló el préstamo hipotecario que llevaba pagando once años. Explicó su situación al banco, quien, eso sí, aplicó la comisión por cancelación anticipada.

Cinco años después, comenzó a recibir comunicaciones de ficheros de solvencia en la que le exigían el pago de 1.300 euros que supuestamente debía al banco con el que canceló la hipoteca. Acudió a Irache, desde donde se exigió que se demostrase documentalmente la existencia de la deuda ya que, de no ser así, se denunciaría la situación ante la Agencia Española de Protección de Datos. Tras esta gestión, la entidad pidió disculpas y excluyó a J. del registro de morosos.



Paquita, junto a la televisión que compró tras devolver el sofá.

“Jamás me devolvieron una llamada, un desastre”

Paquita consiguió cambiar un sofá que salió defectuoso por una televisión y una lavadora

Paquita decidió cambiar de sofá y pagó por él casi seiscientos euros. “Antes de comprarlo, pregunté en la tienda si no le saldrían pelotillas y me aseguraron que no, que no me preocupase. A los tres días ya le empezaron a salir, una pasada, no podía arreglarlo”, recuerda. Llamó al establecimiento “más de veinte veces” y le sacaban diferentes excusas. “Jamás me devolvieron una llamada, un desastre”, resume Paquita. Mientras, la tela del sofá seguía deteriorándose y desprendiéndose.

Se escudan en que son daños estéticos

Consiguió que el comercio enviase a una persona que sacó fotos y, según indica, dijo que había que arreglarlo. Sin embargo, no tuvo más noticias. Harta, acudió al establecimiento con su marido. Un encargado les atendió pero les dijo que por daños estéticos no cambiaban los artículos. “¡Cómo si no fuese importante en un sofá lo bonito que te parece o el color que tiene, la gente compra por estética también!”, dice la consumidora.

Sumario

Paquita acudió finalmente a Irache, a la que ya pertenecía “hace un montón de años”. Desde la Asociación, una asesora trató en dos ocasiones de llegar a un acuerdo con el establecimiento y, al no mostrar el comercio ninguna intención de hacerlo, interpuso una demanda de conciliación. En ella, los responsables de la empresa, “muy amables”, ofrecieron a Paquita un vale por el precio del sofá. Finalmente lo utilizó para comprar una tele y una lavadora. Sobre el sofá, tras ver los que ponían a la venta en el comercio, prefirió quedarse con uno que le sobraba a una sobrina que se estaba mudando.

SIN DINERO, NO DEVUELVE EL COLCHÓN

Una persona acudió a una reunión en la que se presentaban diversos productos de descanso y salud física y, finalmente, compró un colchón con unas condiciones muy especiales para el descanso de la espalda que le convencieron. El precio era de tres mil euros: 1.500 euros los pagó como fianza y los otros 1.500 fueron financiados. Cuando, a los días, llegó el colchón a su casa y sin llegar a desembalarlo, comprobó que no le satisfacía por lo que decidió echar atrás la compra.

Llamó a la entidad que había financiado la mitad del precio pero ésta le dijo que hablase directamente con la empresa. Así, pues comunicó a la empresa que anulaba la compra y solicitó que, cuando acudiesen a recoger el colchón, le devolviesen el dinero que había adelantado como fianza. Cuando acudió un empleado a recoger el producto, no llevó ningún instrumento de pago para devolver los 1.500 euros así que la asociada se quedó el colchón y el mensajero se volvió con las manos vacías. La consumidora acudió a Irache, desde donde se realizó una reclamación y la empresa ingresó 1.500 euros en la cuenta de la consumidora y acudió a recoger el colchón.

**NO SUBE LA BARRERA**

Una persona volvía a Pamplona desde Madrid por viaje de trabajo. Su vehículo contaba con el dispositivo Vía T y en un momento dado entró en la autopista utilizando este servicio. Casi dos horas después, en un peaje, cogió el carril de Vía T. Tuvo que frenar del todo porque la barrera no se abría. Consultó con los empleados del peaje, pero nadie le supo dar una solución así que finalmente le hicieron pasar por un carril de pago con tarjeta, con la que pagó doce euros.

Al llegar a casa, llamó a la empresa gestora, desde donde le dijeron que su tarjeta había caducado, lo que no se sostenía ya que al entrar en la autopista había funcionado perfectamente. Acudió a Irache, desde donde un asesor solicitó una explicación justificada del mal funcionamiento del servicio y la devolución de los doce euros que tuvo que pagar, para lo que aportó un extracto bancario del cobro. Finalmente, le devolvieron el importe y no volvió a tener problemas con la Vía T.



Crece ocho puntos el número de personas que cambia de póliza

Es necesario comunicar la baja a la compañía con dos meses de antelación a que concluya su vigencia

El número de personas que ha cambiado de compañía aseguradora últimamente ha aumentado ocho puntos en el último año, pasando del 23% al 31%, según señala una encuesta encargada por Irache. Por edades, son las personas de mediana edad, especialmente los de entre 30 y 45 años, los que más se animan a cambiar de compañía -43%-, en mayor medida que los menores de treinta y los mayores de 65 años -en ambos tramos ha cambiado de seguro el 20%-.

Por lugares de residencia, los que más cambian de compañía son los que viven en localidades de más de cinco mil habitantes -36%-.

El buen servicio mantiene al cliente

De las personas que optan por seguir con la misma compañía, el 57% lo hace porque considera que ésta le ofrece un buen servicio; el 30%, por costumbre; el 18% por el precio de la prima a pagar; y el 11%, porque le da pereza cambiar.

Diferencias de más de 700 euros en seguro de coche

Hay que tener en cuenta que comparar y negociar las condiciones del seguro puede suponer un importante ahorro al consumidor. Por poner unos ejemplos de las pólizas más comunes, si hacemos un simple rastreo con una comparadora online de seguros, vemos que en un seguro a todo riesgo para un Opel Zafira, el ahorro entre el seguro más caro -1.156 euros- y el más económico -442 euros- es de 714 euros. Si la póliza es a terceros con lunas, robo e incendio, el ahorro sería de 291 euros entre el seguro más barato -166 euros- y el más caro -457 euros-.

Diferencias de más de doscientos euros en el seguro de hogar

En el seguro de hogar, para un piso de noventa metros cuadrados y tres habitaciones, en un seguro que incluye, entre otras coberturas, daños estéticos, responsabilidad civil, defensa jurídica y reparación de electrodomésticos, se puede conseguir un ahorro de 207 euros entre la póliza más cara -325 euros- y la más barata -128 euros-.

En otros seguros, como los de salud, se han encontrado diferencias entre compañías que superan los cien euros anuales.

Comparar entre compañías para suscribir un seguro a todo riesgo del coche puede suponer un ahorro de 714 euros y, entre seguros del hogar, de 207 euros

Si se contrata una póliza sin dar de baja la anterior con dos meses de antelación, el consumidor puede verse obligado a continuar pagando la póliza antigua, además de la nueva



Analizar las condiciones y coberturas ofrecidas

Estos datos muestran que al comparar compañías los consumidores pueden conseguir importantes ahorros. En cualquier caso, el consumidor no debe dejarse convencer exclusivamente por la prima ofertada, sino que debe analizar las condiciones y coberturas concretas que ofrece la póliza ya que sólo con esta información podrá valorar si el precio a pagar es adecuado o no.

SOBRECOSTES DE MÁS DE 400 EUROS POR NO SOLICITAR LA BAJA CON DOS MESES DE ANTELACIÓN

Si finalmente el consumidor se decide a cambiar de compañía, debe saber que lo más conveniente es, en primer lugar, consultar la póliza para comprobar cuándo se renueva anualmente su vigencia. Con ese dato, debe comunicar al menos con dos meses de antelación a esa fecha que quiere darse de baja del seguro. Conviene hacerlo por escrito y de forma fehaciente para que luego la compañía no alegue que no tiene conocimiento de la solicitud de baja.

Una vez que se asegura que no renovará la póliza actual, puede contratar una

nueva que entre en vigor ya en el siguiente periodo.

Si el cliente no comunica la baja a la compañía (por ejemplo, se limita a devolver el recibo), o la comunicación no la hace con menos de dos meses de antelación, o si sólo se limita a avisar por teléfono, puede encontrarse con que tenga que pagar dos pólizas, la recién contratada y la antigua. Este es un caso que se repite con frecuencia entre los asociados de Irache y que puede suponer sobrecostes de más de cuatrocientos euros.

EL SEGURO NO ME CUBRE

La falta de conocimiento de las condiciones de la póliza hace que en el momento del siniestro muchos consumidores se sorprendan porque, por ejemplo, el seguro no les cubre la asistencia en carretera en determinados casos, o porque no ofrece un vehículo de sustitución; o porque, tras un siniestro en casa, el seguro paga menos del valor de los daños porque el contenido declarado era menor que el valor real de los bienes existentes en el domicilio.

Para evitar situaciones de este tipo es necesario que el consumidor, antes de firmar cualquier póliza, lea detenidamente y comprenda las condiciones particulares y generales de la póliza ofrecida. Para ello, es conveniente solicitarlas por escrito para

poder llevarlas a casa y estudiarlas tranquilamente. No hay que olvidar que las condiciones del seguro son vinculantes.

La aseguradora debe informar del incremento de la prima

Por otra parte, los consumidores deben saber que la compañía no puede subirle la prima de año en año unilateralmente, si este incremento no está contemplado en las condiciones de la póliza y si tampoco se ha informado al consumidor con dos meses de antelación. Si la compañía incumple los requisitos para incrementar la prima de seguro, el consumidor podrá exigir que se le aplique la prima anterior.

El precio cambia cada hora

Algunos consumidores con contador inteligente se muestran confundidos por el nuevo sistema de facturación de la luz

Un precio diferente cada hora. Así es como ya pagan la luz los más de doscientos mil hogares navarros que cuentan con un contador con telegestión y tienen contratada la tarifa del Precio Voluntario al Pequeño Consumidor. Desde el 1 de octubre las comercializadoras tienen la obligación de aplicar este método de facturación. Muchos consumidores han acudido a Irache, confusos ante las informaciones y para tratar de comprender como les cobrarán la luz. Así, la factura se calculará en función del consumo que se realice cada hora y del precio que en ese tramo marque el mercado mayorista de electricidad, conocido como *pool*.

Mirar el día anterior

En esta situación, ¿cómo puede el ciudadano saber cuánto le van a cobrar por la luz? El precio para cada hora está disponible un día antes, a partir de las 20:15 horas, en la web de Red Eléctrica de España. En ella te marca la evolución del precio del kilovatio hora en la tarifa general (2.0 A), la de discriminación horaria (2.0 DHA) y la de vehículo eléctrico (2.0 DHS) en las 24 horas del día siguiente. Este método de tarifa en tiempo real se implantó para acabar con las subastas eléctricas, en las que se fijaba el precio de la energía eléctrica para el siguiente trimestre, un sistema al que desde diversas organizaciones se le acusaba de especulativo y opaco.

Cuándo poner la lavadora

De esta forma, el consumidor sabrá si al día siguiente le saldrá más caro poner la lavadora o el lavavajillas a las diez de la noche o a las ocho de la mañana. Así,

pues este sistema posibilita una mejor planificación por parte del consumidor. Por el contrario, también tiene el inconveniente que es más difícil que el consumidor pueda calcular a largo plazo cuánto va a gastar en luz, al mes o al año, ya que los precios irán fluctuando.

Mayores diferencias en la tarifa con discriminación horaria

Las diferencias en los precios son mayores, como es lógico, en la tarifa de PVPC con discriminación horaria. Por ejemplo, tomando un día al azar, el 5 de noviem-

bre, jueves, se puede ver que la tarifa general varió un 27%, pasando de 0,10608 €/kWh a las cinco de la mañana a 0,134.89 €/kWh a las siete de la tarde; el mismo día, en la tarifa con discriminación horaria la variación de precios fue de hasta 179%, pasando de 0,05516 €/kWh a las cinco de la mañana a 0,15400 €/kWh a las siete de la tarde.

Con contador analógico, media del precio

En el caso de los consumidores que aún tienen contador analógico -las distribuidoras

tienen hasta 2018 para cambiarlos todos-, la factura debe recibirse cada dos meses y el precio, si es regulado, se calcula basándose en un perfil y una media del precio, es decir, como venía haciéndose hasta ahora. Por su parte, si los consumidores tienen contratada la luz en el mercado libre, habrá que ir a lo pactado en el contrato.

Supone el 37% del recibo

En todos estos casos, lo que varía es el precio de la energía consumida, en kilovatios hora, concepto que sólo afecta a cerca del 37% del recibo de la luz. Otro 25% corresponde a impuestos y el 38% restante sirve para sufragar los costes regulados del sistema y se paga a través del término fijo de potencia y de los peajes.



VOLVER AL MERCADO REGULADO

Si algún consumidor que está en el mercado libre de la luz, tiene interés en adherirse a cualquiera de las modalidades de la tarifa regulada, debe saber que tiene derecho a hacerlo, es decir, puede abandonar en cualquier momento su compañía actual -habrá que mirar las condiciones del contrato- y solicitar la contratación del Precio Voluntario para el Pequeño Consumidor a alguna de las comercializadoras de referencia.

El precio para cada hora está disponible un día antes, a partir de las 20:15 horas, en la web de Red Eléctrica de España

La diferencia de precios en la tarifa general es más moderada que la que se da en la de discriminación horaria

Tarifa plana

Si el consumidor no quiere estar mirando constantemente las curvas del precio de la luz día a día y prefiere saber con más antelación el precio que pagará por kilovatio hora, puede contratar la modalidad llamada de tarifa plana. Ésta establece un precio fijo del kilovatio hora para un año, una oferta que todas las comercializadoras de último recurso tienen la obligación de ofrecer.

Estos contratos son de duración anual, no pueden incluir productos o servicios adicionales al propio suministro eléctrico y puede contar con una penalización si el consumidor desiste del contrato antes del año. Puede ser una opción de estabilidad, si bien habrá que ver en cada caso si el pago final es más o menos económico.

¿Qué puedo saber a través de la factura?

- **Importe de la factura:** también debe indicar el número de factura, el periodo de consumo al que se refiere y la fecha de cargo o de límite de pago.
- **Resumen del importe:** por potencia contratada, por energía consumida, por impuestos, por alquiler de equipos de medida y por impuestos aplicados.
- **Consumo eléctrico:** del periodo de la factura, así como el consumo medio diario en el periodo, en los últimos catorce meses y el acumulado del último año.
- **Datos del contrato:** si es PVPC general, con discriminación horaria o de precio fijo, el tipo de contador (si es inteligente o analógico) o la potencia contratada.
- **Detalles de la factura:** indica los costes que indican cada uno de los gastos que ha sido integrado en la factura
- **Destino del importe de la factura:** qué porcentaje se destina a los costes regulados, a los impuestos, costes de producción y margen de comercialización.

Devuelven 4.000 euros a un matrimonio que invirtió en preferentes

La única información sobre el producto fue facilitada a los actores, socios de Irache, días después de que éstos suscribiesen el contrato

El banco tendrá que devolver cuatro mil euros a un matrimonio que invirtió cuatro mil euros en participaciones preferentes. El juez considera que hubo falta de información o ésta fue defectuosa sobre cuestiones esenciales como el capital invertido, su liquidez y la garantía o no de su integridad. Catalunya Caixa convenció a J.M., que estaba en paro, a suscribir una orden de compra de participaciones preferentes por cuatro mil euros. El test de conveniencia dio un nivel “avanzado” en conocimiento financiero pese a que el cliente tiene “Educación primaria/básica” y que nunca ha trabajado en el sector.

Baja la calificación del producto

Poco tiempo antes de cursarse la orden de inversión, se había rebajado el rating del emisor y la calificación del producto pero no consta que el banco informara de ello a los clientes, quienes “presumiblemente, de haberlo sabido, se hubiesen negado a invertir 4.000 euros en un producto con mala calificación”. Asimismo, el banco no demostró haber explicado “cuáles eran las características y riesgos del producto”. La única información se formalizó días después de la firma y buscaba “dar apariencia



formal a unos requisitos que debían haberse cumplido antes”. El hecho de que el cliente se encontrase en paro “invita a presumir que ni él ni su esposa deseaban invertir sus ahorros en productos de riesgo”. Los actores desconocían que podían perder la inversión o sufrir pérdidas “muy cuantiosas”. Por ello, el juez anuló la contratación y obligó a restituir a los actores a devolver la inversión, que supuso reintegrar a los consumidores 3.937 euros.

El test indicó que el marido, en paro y con estudios básicos, contaba con un nivel “avanzado” en conocimientos financieros

Quince mil euros por un swap anulado

El banco consideró que el perfil de la cliente, que había sido monja de clausura durante más de veinte años, era apta para contratar el producto

El banco debe devolver 14.875 euros a una asociada de Irache que contrató un swap que el juez ha considerado nulo “al no haber recibido la cliente una información adecuada de la naturaleza del producto y de los riesgos asociados”. La afectada tenía una “nula experiencia financiera”. De hecho, fue tras salir del convento en el que estuvo durante más de veinte años como monja de clausura cuando compró una casa, para lo que firmó un préstamo hipotecario de 142.000 euros con Caja Rural de Navarra, préstamo que, por cierto, contaba con una cláusula suelo del 2,50%. Casi dos años más tarde acudió a la misma oficina tras leer una publicidad que hablaba de un “récord histórico” del Euribor y ofrecían un producto que garantizaba “la total estabilidad en el coste mensual de su hipoteca”.

En el test de conveniencia la consumidora indicó que contaba con estudios básicos, no tenía experiencia en ningún producto financiero y en los últimos tres años no había hecho ninguna operación bancaria, lo que no fue obstáculo para ofrecerle el producto.

¿Quién lo ofreció?

La entidad no supo determinar en el juicio “cuál fue el empleado que intervino en la propuesta, documento de confirmación y en la elaboración del test de conveniencia”. De hecho, dos empleados y el director negaron haber participado en la comercialización de este swap, de tal manera que sólo quedaría “la chica de prácticas”.

Finalmente, la jueza determinó que la documentación suscrita por la entidad t lo que vicia su consentimiento y lo convierte en nulo, por lo que la entidad debe devolver los 14.875 euros invertidos.

El banco no supo determinar quién intervino en la comercialización del producto

El seguro le tiene que pagar más de 10.000 euros tras modificar la póliza sin informar al cliente

Un juzgado ha condenado en primera instancia a una aseguradora a pagar a un cliente más de 10.000 euros por cobertura de un seguro de salud, tras modificar una condición de la póliza sin informarle de ello. Una persona suscribió un seguro de enfermedad en 1995. Doce años después se le ofreció la posibilidad de aumentar la prima para incrementar, a su vez, el subsidio. La nueva prima ascendía a 542 euros. Al firmar la póliza, se incluyó en las condiciones generales, sin informar al cliente, una modificación que limita la cobertura en las patologías lumbares y enfer-

medades de carácter crónico a treinta días por asegurado y año. Casi un año después, el médico le dio la baja laboral al diagnosticarle una hernia lumbar. Medio año más tarde se sometió a una intervención quirúrgica y meses después se le reconoció una pensión por incapacidad permanente total. La aseguradora sólo le ofreció 940 euros al tratarse de una enfermedad lumbar, basándose en la condición general que había sido modificada por la compañía. Tras intervenir Irache y no dar la aseguradora respuesta satisfactoria, el caso se llevó por la vía judicial.

Entiende el juez que el demandante firmó la póliza en 2007 “en la creencia de que se prorrogaba la póliza de 1995” con el único cambio de adaptar las prestaciones. Para que la modificación de las condiciones generales hubiese sido válida “el asegurado debía haber sido informado específicamente de ello”, lo que no se demostró en el juicio, y debía haber sido introducida en el clausulado particular. “Al no hacerlo, se entiende por no puesta”, estima el juez. En consecuencia, señala como nula la condición general y condena a la aseguradora a pagar 10.972 euros al consumidor.



Un servicio urgente de fontanería o cerrajería puede triplicar el coste de un trabajo ordinario

Algunos consumidores han tenido que pagar facturas de más de trescientos euros por estos trabajos

Si sufro una fuga de agua en casa o me he dejado las llaves dentro y quiero que me solucionen el problema cuanto antes a través de una empresa de servicios de urgencia, el coste puede ser el triple de lo que me supondría un trabajo de fontanería o cerrajería ordinario, según ha podido comprobar Irache.

Debido a las consultas y quejas de varias personas que, acudiendo a estas empresas de servicios de urgencia, han tenido que pagar importes de más de trescientos euros por estos trabajos, esta Asociación ha realizado un análisis de estas compañías, del que se extraen las siguientes conclusiones:

Un servicio urgente a través de una empresa especializada en servicios a domicilio puede triplicar el precio de un servicio ordinario.

Aunque los precios son libres y varían entre empresas, un servicio de fontanería ordinario que suponga una hora de mano de obra podría costar entre 55 y 75 euros, sin contar las piezas que haya que cambiar, mientras que un servicio urgente en una empresa de servicios a domicilio puede suponer, sin grandes añadidos, entre 140 y 180 euros.

El precio se encarecerá si la reparación se realiza en horario nocturno, fin de semana o festivo.

Así, algunas suman un fijo de entre 30 y 50 euros al coste total y otras, por ejemplo, encarecen entre diez y quince euros más la hora de mano de obra si ésta se solicita en sábado, domingo o festivo y que puede suponer hasta 52 euros más que el de un servicio ordinario.

La distancia entre la vivienda y la empresa puede encarecer el servicio.

Algunas compañías cobran un fijo y a partir de cierta distancia de su sede -25 ó 15 kilómetros, entre algunos ejemplos- comienzan a cobrar entre 0,50 y hasta dos euros por cada kilómetro adicional, si el trabajo se da en festivo.

Falta de información.

De hecho, en el estudio se han recibido varias negativas a facilitar las tarifas. En ocasiones, no se ha contestado a la solicitud; en otras, telefónicamente han accedido pero posteriormente no las han entregado y, en otros casos, directamente se han negado a hacerlo, pese a que la normativa les obliga a tener las tarifas disponibles para el consumidor.

Ante posibles abusos o facturas exageradas desde Irache se propone valorar an-

Aunque las empresas de urgencias son muy reticentes a ofrecer sus tarifas, el consumidor tiene derecho a pedir un presupuesto



tes si la avería puede esperar unas horas o días a ser reparada; revisar si tiene contratadas estas contingencias en su seguro de hogar. También es recomendable al

llamar preguntar por las tarifas y pedir presupuesto cuando el técnico esté en su casa; y solicitar una factura cuando tenga que pagar el trabajo.

Año y medio para que acabe el 'roaming' en la Unión Europea

Los casos por facturas de teléfono en el extranjero se incrementan en épocas festivas

La cuenta atrás para el *roaming* en Europa ya ha empezado. Según acordó el Parlamento Europeo, el cobro por itinerancia acabará en el verano de 2017. Sin embargo, antes del final, se producirá una nueva rebaja de las tarifas dentro de la Unión Europea: hacer llamadas bajará de 19 a 5 céntimos de euro; los SMS, de 6 a 2 céntimos; y cada megabyte consumido de datos móviles, de 20 a 5 céntimos. En cualquier caso, Irache recomienda a los usuarios que, antes de usar el teléfono móvil en el extranjero, soliciten información por escrito sobre los precios que les va a aplicar su compañía, especialmente si van a estar fuera de la Unión Europea.

20.000 euros por cuatro días en Andorra

Una asociada de Irache, antes de ir cuatro días a Andorra de vacaciones, contrató un paquete para hablar en el extranjero que le ofreció su compañía. Despreocupada, durante esos días se conectó tranquilamente a internet desde el móvil. A las dos semanas de acabar sus vacaciones

recibió varios mensajes que le informaban de que había superado el límite de datos. Posteriormente le llegó una factura de 20.000 euros. Alarmada, acudió a Irache, donde intervino una asesora y la compañía, dado que había ofrecido un paquete que no se aplicaba en Andorra, corrigió la factura a 255 euros. En otro caso, una pareja voló a México y al volver acudió a Irache por una factura de 182 euros y 225 euros, cada uno de ellos. U otra persona que aseguraba que durante su estancia en Brasil sólo se había conectado en internet con conexiones gratuitas vía wifi pero a la que se le habían facturado 345 euros, buena parte de ellas por datos de internet.

Lo más recomendable es pedir información por escrito sobre las tarifas a la compañía telefónica

Un mismo producto puede resultar un 42% más caro según la farmacia en la que se adquiera

Un mismo producto puede resultar hasta un 42% más caro según la farmacia en la que se adquiera, según un estudio realizado por Irache en quince oficinas de farmacia de Pamplona. Los datos extraídos constatan que la competencia en este sector permite que el consumidor pueda conseguir un importante ahorro según el establecimiento en el que compre: en el muestreo, casi diez euros -9,4- en una compra de un coste medio de 43-.

Diferencias de 42% en leche para lactantes y pasta dentífrica

La máxima diferencia se ha repetido, curiosamente, en dos de los tres productos objetos de estudio. Uno de ellos es la leche en polvo para lactantes Nutriben 1, en envases de 800 gramos. Así, el precio más barato ha sido de 14,90 euros y el más caro, de 21,20 euros, lo que supone una diferencia de 6,3 euros, un 42% en el coste del producto.

En la pasta dentífrica Lacer de 125 miligramos la mayor diferencia también ha sido del 42%: el producto más barato costaba 4,90 y el más caro 6,99 euros. En un tercer producto, el gel de baño Eucerin en envase de un litro, la diferencia de precio máxima es de 28%. El precio más barato es de 17,50 euros y el más caro, de 22,41 euros. La diferencia de coste de los tres productos adquiridos se acerca a los diez euros -de 40,4 a 49,6 euros-.



Irache ya defiende a casi 500 afectados ante los tribunales

La mayor parte de ellos son clientes de Caja Rural

Irache ya está representando a 483 personas que firmaron préstamos hipotecarios que incluían la cláusula suelo. La mayor parte de ellos, 407, son clientes de Caja Rural de Navarra. En total, ya 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.



Un juez destaca señala que la ausencia de documentación, más allá del propio préstamo, deja desprotegido al consumidor

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 banco debe anular el suelo de la hipoteca. La mayor parte de las sentencias dictadas hasta el momen-

to sobre cláusulas suelo están siendo favorables al consumidor. Además, muchas 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.

Un juez anula el suelo a otra asociada de Irache y obliga al banco a devolverle el dinero cobrado de más

El nuevo cálculo de las cuotas desde mayo de 2013 puede suponer para la afectada un ingreso de unos cuatro mil euros

Un juzgado de Pamplona ha anulado en primera instancia la cláusula suelo de una hipoteca suscrita por una asociada de Irache con el Banco Popular y ha ordenado al banco la devolución del dinero cobrado de más desde que tuvo lugar la sentencia del Tribunal Supremo sobre esta cuestión. Aunque aún está pendiente el cálculo del importe, a la afectada le podrían devolver unos cuatro mil euros.

“Desprovista de cualquier protección”
Estima el juez que no se ha acreditado que la consumidora “tuviera exacto conocimiento del alcance de dicha cláusula” y cree que la ausencia de documentación explicativa o mayores elementos de juicio, más allá del propio préstamo, “dejaba desprovista de cualquier protección a la prestataria”, lo que supone “una ausencia de conocimiento”, más allá de que en este caso el banco no

tuviese obligación de entregar oferta vinculante o folleto explicativo.

Que su esposo sea empleado de banca no es determinante
El juez no consideró algo determinante que el esposo de la clienta fuese empleado de otra entidad bancaria, argumento que esgrimió el banco para tratar de eximirse de su responsabilidad de información. Afirmó la sentencia que el perfil de la contratante no ofrece datos de un “conocimiento especialmente importante de lo que supone la cláusula suelo”, tampoco por el hecho de ser autónoma.

“Evidente desequilibrio”
Por otro lado, dicta la sentencia que la cláusula, que incluía el suelo del 4% en una hipoteca con un techo del 12%, “implica un evidente desequilibrio”, más aún si se tiene en cuenta “que desde el año 2007 se podía prever por la evolución de los tipos de inte-

rés (...) que la línea era descendente en cuanto a la aplicación de los tipos”. Añade la sentencia que el comportamiento de la entidad “tampoco es de recibo” cuando consta ya desde el año 2012 que había habido reclamaciones de la clienta en las que pedía la reducción de las cuotas.

“Falta de transparencia”
Por todo ello, entiende el juez que queda demostrado “la falta de transparencia sin olvidar el mencionado desequilibrio” sin que la entidad haya cumplido con la debida diligencia en la información a la clienta.

Por ello, se anula la cláusula suelo, que deja de aplicarse y se obliga a recalcular las cuotas y a devolver las cantidades cobradas de más desde la sentencia del Tribunal Supremo sobre esta cuestión, en mayo de 2013 y que, según los cálculos de Irache, rondarán los cuatro mil euros.

Europa sostiene que se debe devolver desde la firma del contrato

La Comisión Europea ha emitido un informe en el que indica que en las cláusulas suelo declaradas nulas por abusivas se debería devolver al cliente afectado las cantidades cobradas de más desde la firma del contrato y no sólo desde mayo de 2013, como estableció en su momento el Tribunal Supremo. Entiende la Comisión Europea que los tribunales no pueden limitar los efectos de la nulidad de una cláusula contractual y, por tanto, moderar la devolución de las cantidades que ya ha pagado el consumidor si ha sido declarada así “desde el origen por defecto de información y/o transparencia”. El informe se ha dirigido al Tribunal de Justicia de la Unión Europea, quien se pronunciará a petición de un juzgado de Granada, por una hipoteca con cláusula suelo de Caja Sur.

Te cambio las condiciones

Las principales compañías telefónicas han subido unilateralmente algunas de sus tarifas ante la impotencia de sus clientes

“Hola, a partir del próximo mes tus llamadas te van a costar dos euros más. Si no te gusta, te puedes dar de baja”. Mensajes con un significado similar a éste han sido recibidos por millones de usuarios de algunas compañías telefónicas en los últimos meses. Las empresas del sector han decidido cambiar unilateralmente las condiciones que habían pactado con sus clientes. Se trata generalmente de un encarecimiento de las tarifas pactadas, argumentado una supuesta mejora del servicio, conexiones, calidad o más velocidad.

Movistar Fusión
Movistar comunicó la pasada primavera a los más de tres millones de clientes que tenían contratado el servicio Movistar Fusión, que aúna telefonía fija, televisión e internet, que a partir del próximo 5 de mayo se aplicaría una subida de cinco euros en la cuota mensual. El mensaje enviado a los clientes aclaraba que quien no aceptase las nuevas condiciones podría resolver el contrato sin coste alguno. En este caso, además, se dio la circunstancia de que la publicidad con que la compañía promocionó este paquete de servicios especificaba que eran tarifas “para siempre”. A algunas personas, este ‘para siempre’ les duró apenas dos meses, tiempo que pasó entre la contra-

tación y la aplicación de las nuevas condiciones. Además, desde el 1 de enero de 2016 los clientes que tengan contratado con Movistar la banda ancha fija, ya sea fibra óptica o ADSL, no incluida en una oferta de Fusión sufrirán una subida de dos euros.

Vodafone, entre 1 y 9 euros
A la estrategia de Movistar se le unió Vodafone, que anunció que las tarifas para móvil iban a ser entre 1 y 9 euros más caras que las que había hasta el momento debido a una mejora en los servicios ofrecidos. Vodafone ofrecía la posibilidad de darse de baja sin coste o poder mantener las condiciones originales, pero sólo hasta que concluyese el periodo de permanencia acordado.



Yoigo y Orange siguen el ejemplo
Posteriormente, también Orange subía unilateralmente dos euros alguna de sus ofertas de llamadas y datos y Yoigo encarecía el establecimiento de llamada respecto al precio pactado en algunas de sus ofertas.

No deben aplicar permanencia
En principio, si la compañía modifica unilateralmente las condiciones y el consumidor decide irse, no debería aplicársele ninguna penalización si es que el contrato contaba con alguna permanencia.

Sin embargo, no parece que esto sea suficiente. Sobre todo porque la cláusula de permanencia da a entender que las partes se comprometen a cumplir un tiempo con el contrato en las condiciones pactadas. Sin embargo, ahora las compañías deciden cambiarlas y el consumidor se ve indefenso.

Publicidad falsa
Con estas subidas unilaterales de tarifa, los consumidores se

han podido ver perjudicados por tres razones diferentes. En primer lugar, porque en muchos casos, la compañía publicitó unos precios que se mantendrían “para siempre”, por lo que al modificar ahora las tarifas, puede entenderse que existe un incumplimiento contractual, porque la publicidad es vinculante, y su cumplimiento es exigible por el consumidor.

Inseguridad para el consumidor
Por otro lado, no es aceptable que las operadoras hayan ofertado unos precios como estrategia comercial para competir por el mercado (precios que en muchos casos han convencido a los consumidores para contratar con ellas), y que la empresa cambie repentinamente estas tarifas de forma unilateral. De hecho, ha habido clientes que contrataron unos precios y ven que sólo unos pocos meses después éstos ya no son válidos porque van a subir. ¿Qué seguridad se ofrece así al consumidor?

Las compañías, que no pueden cobrar la permanencia, sólo ofrecen al consumidor descontento con la subida de tarifas irse a otra operadora sin ningún coste

A algunos clientes sólo les han durado las tarifas pactadas dos meses, incluso cuando se publicitaban como precios “para siempre”

Exprese por escrito su desacuerdo

- Si usted es uno de los muchos afectados por estos cambios, le proponemos las siguientes pautas:
- Si no está de acuerdo con las subidas de tarifas, hágalo constar por escrito, bien por email, bien por correo postal de forma fehaciente.
 - Valore si le compensa continuar con su compañía o cambiar a otra.
 - Si va a continuar con su operadora, deje claro en el escrito que, pese a que no acepta la subida de la tarifa, desea continuar con el servicio.
 - Si quiere la baja o hacer una portabilidad del número a otra compañía, manifiéstelo igualmente e indique que, tal y como dice reflejan las propias compañías, considera que esta operación se realizará sin coste alguno.
 - Localice y conserve las condiciones y características de su contrato así como la publicidad sobre el servicio que adquirió en su momento.

CIUDADANOS “CAUTIVOS”

En tercer lugar, habría que añadir que muchas compañías de telecomunicaciones no ofrecen todos sus servicios en todo el territorio de Navarra porque su cobertura es limitada. Es decir que, bien los servicios de telefonía, o bien el servicio de internet o de televisión no son prestados por todas las compañías en todas las localidades. Esto hace que, según dónde vivan las personas que quieran contratar los servicios, la posibilidad de elegir sea muy limitada, y se vean obligadas a hacerlo necesariamente con una sola compañía, sin posibilidad real de resolver el contrato e irse a otra operadora.

Por todas estas razones, Irache ya denunció la subida unilateral de condiciones contractuales de algunas operadoras telefónicas.

No más desahucios

Desde el comienzo de la crisis, en Navarra se han producido casi tres mil ejecuciones hipotecarias

Entre julio y octubre, se produjeron en Navarra 116 ejecuciones hipotecarias, lo que supone un incremento del 18% respecto a las que tuvieron lugar en el mismo periodo del pasado año. Si los sumamos a los que se han ido produciendo desde el comienzo de la crisis, en 2007, el número de viviendas que han pasado a manos de los bancos han sido 2.821. Parte de estas ejecuciones concluyen en lanzamientos, que es el término jurídico con el que se describe el proceso por el que se echa a alguien de una vivienda.

Pedir al banco

¿Qué significa esto? Cuando una persona compra una casa, generalmente no cuenta con los 150.000 euros que puede valer la vivienda, por ejemplo. Por tanto, lo que hace es pedir que algún banco le preste el dinero. De esta manera, paga el importe a la promotora y la casa pasa a ser de su propiedad. A cambio, durante veinte, treinta o incluso cuarenta años irá devolviendo a la entidad el dinero que ésta le prestó, más los intereses que se pactaron en el contrato de préstamo y que, en la mayor parte de los casos, van ligados al valor del Euribor.

Incumplimiento de pago

El problema llega si el consumidor no puede pagar la cuota mensual que le corresponda. La mayor parte de los contratos determinan que, ante cualquier incumplimiento de pago, el banco puede exigir la totalidad de la deuda. Una ley del 2013 establece que deben cumplirse al menos tres impagos de cuotas para que el banco ejecute la hipoteca. Si vende la casa en subasta y lo que consigue por ella no salda la deuda pendiente, el cliente habrá perdido su vivienda pero seguirá debiendo dinero al banco. En los años de la crisis, los casos de personas que han perdido su vivienda porque no han podido pagar la hipoteca se han incrementado considerablemente. Muchas personas suscribieron préstamos cuando tenían trabajo y buen sueldo. Sin embargo, con el bache económico muchas de ellas quedaron en desempleo y



dejaron de contar con ingresos suficientes para pagar sus cuotas.

Diversos perfiles

Las familias afectadas por estos dramas son de diversos perfiles. Algunos de ellos ya se encontraban en una situación ajustada económicamente pero confiaron en que conseguirían trabajo o pensaron en echar a andar algún negocio que no funcionó.

Algunas de las familias desahuciadas no sufrían grandes apuros económicos hasta que la crisis les llevó al paro

Otros hogares eran de clase media, que no tenían grandes problemas económicos. En algunos casos, la mujer era ama de casa y el marido trabajaba, por ejemplo, en la construcción, con un salario medio, suficiente para pagar la casa y vivir sin grandes sobresaltos, hasta que la crisis les dejó en el paro. Otro perfil ha sido el de parejas jóvenes que, recién incorporados al mercado la-

Cuando menos, habría que tomar medidas para que los bancos apliquen de forma generalizada la dación en pago

boral y al creer que no iban a tener problemas para continuar en el puesto o conseguir otros trabajos, se animaron a comprar una casa. Con el bache económico, muchos de ellos fueron los primeros despedidos y no pudieron pagar la hipoteca. En los peores casos, incluso algunos padres que ejercieron como avalistas se han visto afectados por la situación.

Dación en pago

Desde Irache consideramos que hay que buscar soluciones inmediatas a estas situaciones dramáticas. No se puede aceptar que, por el hecho de perder el trabajo y no encontrar empleo, algunas familias se vean desahuciadas, en la calle, sin un techo bajo el que dormir y una casa en la que vivir. Y no sólo eso: si no que además deban al banco miles y miles de euros. Cuando menos, es urgente aprobar medidas para aplicar la dación en pago, es decir, que si la vivienda queda en manos del banco, al menos la deuda ya quede definitivamente saldada. Si los bancos aceptaron en su momento la vivienda como garantía hipotecaria, deberían asumir su responsabilidad y con la entrega de la casa debería cerrarse la deuda. Algunos de ellos ya lo hacen. De otra manera, se hace al consumidor único responsable de una burbuja económica que, desde luego, él no provocó. Como mínimo, la responsabilidad debería ser repartida entre todos los actores que contribuyeron a ella.

Entrevista con directores

Esta Asociación ya se ha entrevistado con directores de algunas de las entidades financieras con más presencia en Navarra para abordar este asunto. En estos encuentros, se ha comunicado a la Asociación el compromiso por parte de algunas entidades de erradicar los desahucios a través de diferentes vías. Confiamos que este compromiso se cumpla.

IRACHE DEFIENDE A LOS AFECTADOS

Desde hace ya unos años, Irache está recibiendo casos de personas que corren el riesgo de no poder pagar la hipoteca y tienen miedo a ser desahuciados, tanto socios en nuestras oficinas como a través de las Oficinas Municipales de Información al Consumidor que gestiona la Asociación. Las personas que acuden a nosotros, generalmente muy nerviosas, buscan asesoramiento sobre qué les puede pasar, qué pasos tienen que dar y, si es posible, que desde la Asociación se medie con las entidades para buscar soluciones.

Ahora y a raíz del repunte de estos casos, Irache va a asesorar de forma gratuita en las oficinas de Pamplona, Estella, Tafalla y Tudela. Para ello, va a utilizar parte de la pequeña subvención que se le otorga desde el Gobierno de Navarra. La Asociación pretende, de esta manera y desde sus posibilidades, poner su grano de arena para que no se repitan estas situaciones tan dolorosas y, en muchos casos, injustas. Se trata, al fin y al cabo, de colaborar para erradicar este problema social.



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.

El daño de aparecer como moroso por error

Una asociada recibirá seiscientos euros de una compañía que aplicó mal la permanencia y le inscribió en un registro de impagos

Una reciente sentencia ha obligado a corregir una permanencia telefónica mal aplicada y a indemnizar con seiscientos euros a la asociada por ser inscrita en un fichero de impagos de forma incorrecta. Son numerosos los ciudadanos que acuden a la Irache porque se han enterado que constan como deudores y no saben qué hacer. En algunos de estos casos cabe la posibilidad de reclamar los daños causados por esta inscripción incorrecta, sobre todo si se pueden cuantificar y demostrar.

Apoyo de 300 euros en un móvil
En el caso citado, una persona suscribió un contrato con una compañía que le dio un teléfono móvil con un apoyo económico de 300 euros. Cuando faltaban diez días para cumplir el compromiso de permanencia de dos años se cambió a

otra operadora y la saliente le facturó 75 euros como penalización. Entendió el juez que se debían haber aplicado las condiciones particulares, por la que la penalización era de 12,50 euros. Como consecuencia del impago de la factura *“incorrecta”*, la asociada fue incluida en dos ficheros de solvencia patrimonial, situación derivó en numerosas llamadas y gestiones de la clienta para intentar solucionar el error.

Indica la sentencia que la compañía *“ha causado una aflicción a la demandada susceptible de ser calificada como daño moral”*. Se estima, igualmente, que esta situación ha podido ocasionar en la afectada *“tensión, incertidumbre, incomodidad”* y por ello condena a la compañía a, además de corregir la factura, indemnizar a ésta con 600 euros por los daños morales producidos.

Irache exige máximo rigor, a la vez que anima a los consumidores que sean inscritos injustificadamente en estos ficheros a que valoren la posibilidad de reclamar una indemnización por el daño moral padecido. Si se puede cuantificar y demostrar el daño sufrido, se puede valorar pedir la indemnización correspondiente



La promotora debe 38.000 euros a una persona que renunció a la compra de un piso

El juez ya dio la razón a la afectada, que aportó tres denegaciones del préstamo, pero la empresa está en concurso de acreedores

Una promotora ha sido condenada a pagar 38.000 euros a una persona que renunció a la compra de su vivienda. Sin embargo, desde abril, cuando se dictó la sentencia, la afectada no ha recibido su dinero ya que la promotora está en concurso de acreedores. La consumidora suscribió en abril de 2011 un contrato de compra de un piso con Miguel Rico y Asociados Promoción S.L., por un precio de 135.000 euros. Antes de que transcurrieran dos años, renunció a la compra de la vivienda, acogiéndose a una cláusula del contrato de compraventa. Para ello, aportó los certificados de tres entidades bancarias, incluida la que había financiado la promoción de viviendas, en las que le denegaban el préstamo. Incluso aportó la declaración de los directores de dos de las sucursales. De esta manera,

la afectada cumplía uno de los requisitos contemplado en la Ley 6/2009. En estos casos, el consumidor sólo tiene que pagar un máximo de 1.200 euros. La promotora pretendió vincular a la afectada con el préstamo suscrito para financiar la promoción de viviendas, pero el juez dejó claro que *“únicamente vincula a quienes son parte, la entidad bancaria y la promotora”*. Tampoco cabe transmitir a la compadora las consecuencias económicas de errores de gestión que no le son imputables, puesto que ello *“constituiría una cláusula abusiva”*.

Por todo ello, señala la sentencia que *“la renuncia examinada es ajustada a derecho”* y condenó a la promotora a devolver los 38.138 euros que la asociada le había abonado hasta la renuncia. La afectada se echó atrás de forma *“motivada”* antes de que transcurriesen dos años de haber firmado el precontrato

PROMESAS FALSAS DE TRABAJO

Irache ha recibido desde comienzos de año más de trescientas consultas y quejas por fraudes relacionados con supuestas ofertas de trabajo. Algunas de ellas han podido costar a los afectados pérdidas de hasta dos mil euros.

NÚMERO DE TARIFICACIÓN ADICIONAL

Varias personas vieron anuncios en paradas de autobús o farolas en los que se ofrecían puestos como peón de obra y de almacén. Cuando llamaron al teléfono indicado, les explicaron que para hablar sobre la oferta había que llamar a otro número. En este segundo número algunas personas estuvieron más de doce minutos al teléfono, pese a que la oferta de trabajo no acabó de concretarse. Pasadas dos semanas algunos de ellos hicieron una nueva llamada en la que se repitió el mismo proceso. No volvieron a tener noticias pero cuando llegó la factura telefónica, algunas de ellas se habían encarecido hasta cuarenta euros.

EMPLEO QUE ES FORMACIÓN

Un anuncio en el periódico ofrecía empleo público. En unas oficinas, una persona presentó individualmente un trabajo prácticamente seguro, del que facilitó horario o salario y convenció para firmar contratos de entre 1.600 y 2.000 euros. Estas personas se dieron cuenta de su error cuando recibieron el temario de la oposición. Al pedir explicaciones, les dijeron que habían firmado un contrato de formación. Efectivamente, el documento firmado especificaba que no garantizaba un puesto de trabajo o plaza de funcionario.

DINERO PARA MATERIAL

Un anuncio en internet ofrecía realizar trabajos manuales en casa. Para ello, les pedían ingresos de entre 25 y 50 euros en una cuenta, dirigidos para pagar el material necesario para llevar a cabo el trabajo. Una vez que abonaron el dinero, no tuvieron manera de volver a contactar con los supuestos contratantes.



Adiós al sol

Irache sigue trabajando en parte de las más de 5.200 consultas y reclamaciones atendidas en verano

El verano ya se fue pero los técnicos de Irache siguen trabajando en parte de las más de 5.200 consultas y reclamaciones que se recibieron en él. El mayor número de problemas tuvo que ver con el transporte, especialmente por el retraso o cancelación de vuelos. En aplicación del reglamento y la jurisprudencia europea, los técnicos reclaman en estos casos, indemnizaciones de entre 250 y 600 euros, según la distancia y el origen y destino del vuelo. En ocasiones, a este problema se une la pérdida de maletas.

Así le sucedió a una familia que contrató un vuelo Bilbao-Frankfurt-Johannesburgo, para desde allí volar hasta Zambia. En Bilbao sufrieron un retraso de una hora, por lo que perdieron el vuelo que partía de la ciudad alemana. Un nuevo retraso les hizo perder el vuelo a Johannesburgo, por lo que, a su vez, también perdieron el de la ciudad sudafricana a Zambia, adonde finalmente llegaron dos días y medio más tarde de lo previsto. Además, de las cuatro maletas que habían facturado en Bilbao, en Johannesburgo sólo apareció una. Desde Irache se está reclamando más de cinco mil euros por indemnizaciones de los retrasos, las maletas perdidas, gastos efectuados y las noches de hotel que perdieron en Zambia.

“En la foto entraba más luz”
Tras los problemas con el transporte, se sitúan los conflictos con el alojamiento contratado. Son frecuentes los casos de personas que consideran que la calidad del apartamento era más baja de lo



prometido o que se quejan porque “la foto era más bonita y entraba más luz”. En otras ocasiones, se dan problemas de habitabilidad como humedades o cortes de luz. Para evitar casos como éstos, es muy importante que las características del hotel o el alojamiento consten por escrito. Además, deben ser lo más concretas posibles: es mejor que ponga la distancia que hay a la playa a que se limiten a decir que está “cercano” o que plasmen los metros cuadrados a que ponga “espacioso”. Cuanto más detalladas sea la información menos margen para el engaño hay.

Por internet
También hay que advertir sobre los problemas que se dan en ocasiones al contratar transporte o alojamiento por internet. Hay personas que deciden cambiar sus vacaciones en el último momento, por la previsión meteorológica, por ejemplo, y piensan que no les pueden cobrar nada por la anulación. Esto no es siempre así y dependen, fundamentalmente, de las condiciones de la página donde se ha contratado. Así, J. perdió la mitad de los 540 euros que había pagado por un apartamento en Benicasim al decidir posponer sus vacaciones.

Otros casos veraniegos

Las puertas del tren le atrapan el pie.
Una persona viajaba a mediados de agosto en un tren de Madrid a Calahorra. Cuando el ferrocarril hizo una parada, se asomó a la puerta para entrar en calor ya que el aire acondicionado de los vagones estaba muy fuerte y llevaba ropa de verano por lo que estaba pasando frío. Sin aviso, repentinamente se cerraron las puertas del tren y una de ellas le atrapó el pie. Al volver a Navarra, acudió al médico y le diagnosticaron esguince en dos dedos del pie, lesiones por las que estuvo de baja impeditiva durante 24 días.

Balcón de crucero tapado por los botes salvavidas.
Cuando L. firmó el contrato para disfrutar de un crucero por el mediterráneo, especificó que para ella era muy importante que el camarote tuviese balcón. Cuando embarcó, comprobó que su camarote estaba situado justo debajo de los botes salvavidas, por lo que las vistas eran muy limitadas y prácticamente no llegaba la luz del sol. Debido a esta circunstancia, también se mostró disconforme por las propinas, que supusieron 250 euros.

Problemas hasta que el vale caduca.
Una pareja recibió un regalo en su boda para disfrutar de un fin de semana en un hotel en el pirineo catalán. Llamaron en primavera pero les dijeron que era un vale para disfrutar en verano. Cuando intentaron llamar en junio, recibieron un mensaje de que, debido a unas reformas, el hotel estaba cerrado hasta mediados de julio. A partir de entonces trataron de llamar hasta en quince ocasiones pero nadie cogía el teléfono. Finalmente, en septiembre les dijeron que el vale ya había caducado. Desde Irache, se reclamó y se consiguió que se devolviese los 110 euros que costaba el paquete turístico.

El mayor número de reclamaciones son por retrasos o cancelaciones de vuelos, a los que en ocasiones se suma la pérdida de maletas

A la hora de reservar el alojamiento, es fundamental concretar por escrito y de forma específica las características de éste

Móvil en el extranjero

También se han recibido, aunque en menor medida que otros años, casos por cobros desproporcionados por hablar con el móvil o conectarse a internet cuando se está de vacaciones en el extranjero. Aunque parece que los consumidores están tomando más conciencia de los posibles riesgos, sobre todo fuera

de la Unión Europea, sigue habiendo sorpresas desagradables. Así, una persona vio cómo le llegaba a su casa una factura de 20.000 euros, tras pasar unos días en Andorra. Afortunadamente, la intervención de una técnica de Irache hizo posible que la compañía rectificase y rebajara la factura a 250 euros.

Cobros añadidos en los coches de alquiler

Otros casos que se han recibido en verano es el de personas que han tenido problemas al moverse en vehículo de alquiler durante las vacaciones. Así, a una pareja le cargaron 436 euros, días después de haber devuelto el coche alquilado, por supuestos daños que ellos aseguran no haber producido.

Para evitar estos problemas, lo más conveniente es que el consumidor revise con la empresa el estado del vehículo cuando se lo entregan y también cuando él lo devuelve y que en ambos casos esto quede plasmado en un documento firmado por la compañía.

Cómo contratar... el seguro del coche

Las principales compañías telefónicas han subido unilateralmente algunas de sus tarifas ante la impotencia de sus clientes

- **NO SÓLO LA PRIMA.**
La prima a pagar es un elemento muy importante pero no el único a tener en cuenta. En general, el importe a pagar suele tener que ver con las coberturas incluidas y el riesgo que asegura la póliza.
- **LEER DETENIDAMENTE LA PÓLIZA.**
Es fundamental leer detenidamente las condiciones de la póliza, tanto las particulares como las generales. En ellas vienen las condiciones a las que tendrá que atenerse en caso de siniestro. Consérvelas por si fueran necesarias ante cualquier posible siniestro.
- **VALORE LOS RIESGOS DEL VEHÍCULO.**
No es lo mismo, tener un coche aparcado en un garaje, que se utiliza algún fin de semana, que tener otro que se conduce todos los días para ir al trabajo y que se estaciona en la calle.
- **LOS AÑOS DEL VEHÍCULO SON IMPORTANTES.**
Generalmente, durante los dos primeros años tras la compra, muchos seguros a todo riesgo pagan el valor a nuevo del coche si se produce un siniestro total. Pero, a partir de entonces, sólo ofrecen el valor venal. Por ello, en función de la antigüedad del vehículo conviene valorar si merece la pena continuar con un seguro a todo riesgo, o contratar un seguro a terceros ampliado, por ejemplo.
- **ASISTENCIA EN CARRETERA.**
Es fundamental comprobar que el seguro le atenderá si el coche le deja 'tirado' en medio de la carretera o si le cobrará por el traslado según la distancia o el tipo de vía.



- **QUIÉN DECIDE EL TALLER.**
En general, las aseguradoras llevan el coche averiado a talleres con los que mantienen convenios. Si usted quiere seguir llevándolo a su taller de confianza, tendrá que asegurarse de que su póliza lo permite.
- **DEFENSA JURÍDICA.**
Conviene estar atento a los límites que suelen tener muchas de estas coberturas.
- **COMPRENDA LAS BONIFICACIONES.**
La mayor parte de los seguros del coche comprenden bonificaciones o penalizaciones en función de los siniestros declarados por el tomador. Es muy importante preguntar expresamente por este sistema hasta comprenderlo, entender los porcentajes qué representan en la prima y conocer qué siniestros penalizan, y de qué manera.
- **ATENTO A LAS EXCLUSIONES.**
Es básico leer detenidamente las exclusiones de la póliza puesto que, en estos casos, el seguro no se hará cargo de cubrir el siniestro, aunque usted considere que debería estar incluido.
- **QUE CONSTE LA DURACIÓN.**
Conviene que en la póliza se haga constar la duración del seguro, las posibles prórrogas y la antelación con la que hay que comunicar que no se quiere renovar

BALDINTZAK ALDATZEN DITUT

Telefonia enpresek bezeroekin hitzartutako baldintzak alde bakarrez aldatzea erabaki dute. Honek orokorrean, hitzartutako tarifen garestitzea esan nahi du. Noski, argudiotzat produktua hobekuntza erabiltzen dute, hots, konexioetan, zerbitzuen kalitatean edo abiaduran...

Movistarrek Movistar Fusión, telefonia finkoa, telebista eta internet batzen dituen zerbitzua, kontratatuta zuten hiru milioi bezero baino gehiagori jakinarazi zien iragandako udaberrian maiatzak 5etik aurrera hileroko kuotak bost eurotako igoera izango zuela. Kideei bidalitako mezuak argitzen zuenez baldintza berriak onartzen ez zituen bezeroak kontratua kosturik gabe ezeztatu zezakeen.

Movistarren estrategiari Vodafone elkartu zitzaion. Honek iragarri zuen mugikor tarifak orduan zirela baino 1 eta 9 euro tartean garestituko zirela, emandako zerbitzuen hobekuntza baten ondorioz, jakina. Vodafonek kostu gabe baja emateko edo jatorrizko baldintzak mantentzeko aukera ematen zuen, baina bakarrik hitzartutako iraunkortasun epea amaitu arte.

Geroago, Orange ere dei eta datu eskaintza batzuk bi euro garestitu zituen alde bakarrez eta Yoigok deiaren ezarpena bere eskaintza batzuetan hitzartutako prezioa garestitu zuen.

Kontsumitzaileak konpainia uztea erabakitzen badu, ez zaio inolako penalizaziorik ezarriko. Gainera, onartezina da operadoreek prezio batzuk eskaintzea eta enpresak tarifa horiek alde bakarrez aldatzea, bezeroarekin hitzartutako epeak errespetatu gabe eta bezeroa babes gabe utziz.

POLIZA ALDATZEN DUTEN PERTSONEN KOPURUA ZORTZI PUNTUTAN IGO DA

Aseguru-etxez aldatu den pertsonen kopurua zortzi puntutan igo da azkeneko urtean. Hau %23tik %31raino aldaketa da, Iratxek agindutako inkesta baten arabera.

Adin erdiko pertsonak dira, batez ere 30 eta 45 urte artekoak, aseguru-etxez aldatzea gehien erabakitzen dutenak -%43-, hogeita hamar urte azpiko eta 65 urte gainekoak baino gehiago -bi tarteune hauetan %20a aldatu da aseguru-etxez.

Aseguru-etxe berdinarekin jarraitzea aukeratzen dutenen arrazoiak hauek dira: %57ak uste du aseguru-etxeak zerbitzu ona ematen diola; %30ak ohituragatik; %18ak ordaindu behar duen primaren prezioagatik eta %11ak aldaketaren nagitasunagatik.

Kontutan hartu behar da asegurua baldintzak konparatu eta negoziatzeak kontsumitzailearentzat aurrezki garrantzitsua ekar dezakeela. Aseguru konparadore online batekin azterkapen bat eginda, ikusten dugu Opel Zafira batentzat arrisku oroko aseguruan, aseguru garestiena -1.156 euro- eta merkeenaren -442 euro- artean aurrezkia 714 eurotako dela. Hirugarrenen aldeko poliza asegurua bada kristal, lapurreta eta sutea barne, aurrezkia 291 eurotako izango litzateke, aseguru merkeena -166 euro- eta garestienaren -457 euro- artean.

Etxeke aseguruan, laurogeita hamar metro karratu eta hiru logela dituen pisu batentzat, beste estalduren artean kalte estetikoak, erantzukizun zibila, babes juridikoa eta etxetresna elektrikoaren konponketa barne dituen aseguru batetan, 207 eurotako aurrezkia lor daiteke poliza garestiena -325 euro- eta merkeenaren -128 euro- artean.

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



**Gobierno
de Navarra**