

Europa confirma la retroactividad total de las cláusulas suelo

El Tribunal de Justicia de la Unión Europea ha dictado que los bancos que hayan comercializado cláusulas suelo que se declaren nulas tendrán que devolver las cantidades cobradas de más desde la misma firma del préstamo. La esperada sentencia ha señalado que limitar la retroactividad, tal y como señaló el Tribunal Supremo en mayo de 2013 ofrece una protección al consumidor "incompleta e insuficiente".

Este esperado fallo confirma la posición que había adoptado Irache sobre esta cuestión y es una gran noticia para los afectados, puesto que a partir de ahora la inmensa mayoría de ellos podrá recuperar todo el dinero que perdió con este límite, que en la mayor parte de los casos puede estar entre tres y seis mil euros.



GUÍA PARA ALQUILAR VIVIENDA

Irache ha editado una guía que resuelve las principales cuestiones que consultan los propietarios e inquilinos cuando van a alquilar una vivienda

POCO CONTROL

Continuamente algunas personas descubren que alguien se ha dado de alta en un servicio a su nombre pero sin su consentimiento

05

SIN COBERTURA

Algunos consumidores que su nueva operadora telefónica no les ofrece la cobertura suficiente

07

SIN COMPRENDER LA FACTURA DE LA LUZ

Casi la mitad de los navarros no comprende su factura de la luz

08

AHORRAR EN COMBUSTIBLE

Llenar el depósito en una gasolinera u otra puede suponer un ahorro cercano a los diez euros

10

DIEZ PRÁCTICAS ABUSIVAS

El consumidor siempre debe permanecer alerta porque los abusos de las empresas no cesan. Entre las más habituales atendidas en la Asociación están conseguir contratos de luz a domicilio, utilizando argumentos falsos o verdades a medias; cobrar por una tarjeta de crédito que nunca se

solicitó; aplicar las permanencias de forma desproporcionada e injusta; ofrecer un precio más bajo del real al vender un coche; pólizas de seguro que excluyen situaciones que el consumidor entiende cubiertas; pagos por internet que no deberían correr a cuenta del consumidor...

Editorial

Manuel Arizcun Biurrún,
Presidente de Irache

**Avanzar y crecer**

Las personas tenemos impreso en nuestro carácter y en nuestro ser algo que nos impulsa a avanzar y a crecer. O creces en tus proyectos, en tu forma de vivir, en tus anhelos o simplemente dejaste de existir. Quizás todavía la sangre corre por tus venas, pero la vida con mayúsculas hace tiempo que te ha abandonado.

Pero, ¿en qué crecemos?, ¿qué ideales tenemos?, ¿qué cosas resuenan en nuestra vida? Quizás mantenemos los ideales de nuestros padres y no los hemos hecho nuestros; en otros casos vamos guiados por los ideales y deseos de nuestra cultura y sociedad: ¿dinero, bienestar, comodidades...? En algún momento nos daremos cuenta o quizás nunca de que esos ideales tampoco nos dan alegría y que hemos dedicado nuestras fuerzas a cosas que no nos llenan la vida. En otros casos se trata de buscar ese amor que nos hemos podido encontrar a base de distintas parejas y matrimonios; todavía no nos hemos parado a pensar que el amor es otra cosa, y que después de tanto fracaso igual es momento de pararnos y mirarnos a nosotros mismos.

Entonces, ¿qué es eso de crecer? ¿de qué anhelos hablamos? Después de quitar todas esas armaduras que la vida nos ha ido pertrechando, y todas esas resistencias que nos atenazan, quizás en el fondo podremos encontrar unos anhelos y deseo que realmente nos llenan la vida, eso para lo que hemos sido creados. ¿Para qué? Para vivir más ligeros, más libres, más felices, más dichosos. Quizás aprendamos a valorar más las cosas pequeñas, quizás nos volvamos menos egocéntricos, quizás empecemos a mirar a los demás de otra forma.

¿Y en el caso de Irache?, ¿cuál es el reto?, ¿qué resuena en la asociación? Obviamente el reto no es ganar dinero, ni lograr poder. El dinero es necesario, porque las cosas cuestan y porque los trabajadores tienen que ganar unos sueldos dignos. Pero el reto tiene que ver con el servicio a los consumidores, tratar de que los consumidores encuentren en Irache una asociación que resulte útil para sus intereses, para su formación, para su defensa; para que las relaciones en la economía sean más justas, más claras y más transparentes. Para que no exista el engaño, para que las empresas y administraciones dediquen sus esfuerzos en servir a los ciudadanos. Para ello será necesario buenos profesionales, no sólo técnicamente hablando, sino humanamente. Buenos medios técnicos, y estrecha colaboración con aquellas empresas o administraciones que creen en lo mismo.

Solo desde ahí podemos vivir el reto al que estamos llamados. A la vez abiertos a los cambios, dispuestos a mejorar, con un único fin y sentido: servir a los ciudadanos desde el prisma de consumidores y usuarios. ¡Ojalá seamos capaces de afrontar el nuevo año como un nuevo reto que nos hace crecer y que resuena en beneficio de los demás!

Opinión

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

**Buenas tardes Mariano:**

Es muy frecuente que un "promotor" genere confusión, impagos injustificados, tensión, retrasos, frustración... vamos, que la líe. Pero no me estoy refiriendo a promotores profesionales (con una mala fama tan generalizada como injustificada) me estoy refiriendo, como de costumbre, al promotor amateur, que por su escaso tamaño y volatilidad intrínseca pasa desapercibido ante la sociedad como un mal impercedero, mal que inevitablemente lo sufren especialmente los profesionales que con paciencia deben atenderlos. La ignorancia es atrevida en todos los ámbitos, y este de la construcción invita a que se líe parda; empresarios que bien porque su negocio (totalmente ajeno a las obras) les exige promover una construcción o bien porque las circunstancias que sean ponen a personas de cualquier ámbito al frente de un proceso relativo a la edificación, las circunstancias acaban encaramando a ambos personajes a la cúspide de la toma de decisiones concernientes al proyecto.

Recientemente un colega se encontró con el siguiente problema, mientras se terminaba de construir una nave para su cliente, llamémosle Mariano, éste realizó unos cambios aparentemente inocuos ..., por su cuenta y riesgo, mandó introducir otra construcción en la obra. Construcción que no estaba prevista realizarse en el proyecto original, y que se construyó en sustitución de un pabellón de muestra prefabricado que se iba a colocar sobre la solera de la nave. El ayuntamiento en cuestión, después de estudiar el expediente le pidió a Mariano que aportara un certificado de la nueva construcción. Certificar una edificación nueva no es algo baladí, y sin embargo, asumiendo que el ayuntamiento pedía un papel que se resuelve en diez minutos, Mariano esperó vehementemente que tal certificado se le entregara como quien regala una servilleta. Ante la falta de comprensión del cliente, mi colega tuvo que escribir la siguiente misiva, a sabiendas que difícilmente éste acabara entendiendo de buenas lo que es evidente pero no apetecible.

Buenas tardes Mariano:

Te describo a continuación por qué no te puedo entregar el certificado en diez minutos:

- El certificado que exige el ayuntamiento implica la legalización de la nueva construcción.
- La legalización requiere la elaboración de una documentación técnica completa de la nueva construcción.
- La documentación técnica deberá constar, entre otros documentos, de los siguientes:
 - Toma de datos y levantamiento de planos descriptivos, donde se especifiquen los detalles que componen su cubierta, cerramientos, y estructura.
 - Memoria técnica descriptiva y justificativa de la construcción.
 - Cálculo y comprobación de la estructura.
 - Anexos justificativos de cumplimiento de normativas de aplicación, lo cual también incluye la normativa de protección contra incendios.
 - Aportar garantías o documentación del origen de los materiales utilizados.

Además, no olvides que puede ser necesario el añadir o realizar alguna modificación para legalizarla.

Atentamente...

Sorprendentemente, Mariano...pidió disculpas y entendió.

*La estrella nos ilumina y nunca se apaga
Dejémonos conducir por la estrella
hacia caminos de paz, alegría y amor*

*Izarrak argitzen gaitu eta ez da inoiz itzaltzen
Utz dezagun izarrak bake, poztasun eta
maitasun bideetara eramán gaitzan*

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

Asociación de Consumidores de Navarra Irache



Iratxeko Zuzendaritza Batzordeak
eta Langileen Taldeak
Urte Zoriontsua opa dizuete

Iratxe Nafarroako Kontsumitzaileen Elkarteak

Más de 1.800 casos sobre cláusulas suelo, en vías de solución

Irache ya ha puesto ocho demandas grupales frente a tres entidades diferentes

Más de 1.800 casos de personas que tienen en su préstamo hipotecario la cláusula suelo y que están siendo representados por Irache ante las entidades, bien de forma extrajudicial o ante los tribunales, están ya en vía de ser solucionados.

Como es sabido, la cláusula suelo es un interés mínimo que se debe pagar en la cuota hipotecaria y que hace que, aunque la suma del índice más el diferencial pactado dé un porcentaje menor, éste no se aplique.

Préstamos suscritos antes de la caída del Euribor

Muchos de estos préstamos se suscribieron, de forma muy generalizada, meses antes de que el Euribor comenzase a bajar de forma notable y continuada. Por ello, a algunos consumidores la aplicación del suelo les ha supuesto perder miles de euros.

A Irache ya han llegado más de 2.500 casos de personas que podían tener cláusulas suelo en sus préstamos. Unos 1.800, o ya han sido solucionados o están en vías de ello. En algunos casos, ha dado fruto el trabajo realizado por los asesores de Irache de forma extrajudicial, a través de gestiones y reclamaciones dirigidas a las distintas entidades bancarias.

En otros casos, sin embargo, la respuesta del banco no ha sido satisfactoria y se ha



RETROACTIVIDAD DESDE EL PRINCIPIO

El Tribunal de Justicia de la Unión Europea ha dictado que la retroactividad de las cláusulas suelo que se consideren abusivas es total y, por tanto, los bancos deberán devolver las cantidades cobradas de más por este límite desde la firma del préstamo, corroborando así la opinión que mantenía sobre esta cuestión Irache.

El fallo entiende que limitar la retroactividad en estos casos, tal y como estableció el Tribunal Supremo español desde mayo de 2013, da lugar a una protección de los consumidores "incompleta e insuficiente" y es incompatible con el derecho comunitario. Señala la sentencia que la declaración judicial del carácter abusivo de la cláusula suelo debe suponer la restitución de las ventajas obtenidas por el banco en detrimento del consumidor.

Esta sentencia es una gran noticia para los afectados por cláusulas suelo ya que, con esta jurisprudencia europea, en la inmensa mayoría de los casos los consumidores podrán conseguir que el banco deje de aplicarles el suelo hipotecario y les devuelva todas las cantidades que les ha cobrado de más por él desde la firma del préstamo.

Hay que tener en cuenta que la diferencia entre recibir las devoluciones solo desde mayo de 2013 a hacerlo desde el comienzo puede suponer miles de euros para el cliente -en algunos casos más de cinco mil-, en función de las características de cada caso. Algunas estimaciones calculan que puede suponer un aumento de los pagos para la banca española de entre tres mil y siete mil millones.

optado por reclamarlo ante los tribunales. Hasta el momento la Asociación ha interpuesto ocho demandas grupales sobre la cláusula suelo con tres entidades diferentes además de otras muchas presentadas de forma individual en representación del asociado que así lo ha preferido.

Algunos bancos ya han accedido a dejar de aplicarla

En algunos casos, los bancos ya han accedido a dejar de aplicar la cláusula suelo. La principal cuestión por la que se está trabajando ahora es por la retroactividad en las devoluciones por la cláusula suelo.

En muchos casos ya se deja de aplicar el suelo, ahora se exige la retroactividad para la devolución de las cantidades

Aunque haya acuerdos con el banco, estos pueden ser nulos y el consumidor puede continuar reclamando

Los acuerdos extrajudiciales pueden ser nulos

Varios jueces reconocen el derecho a seguir reclamando

Más de cuatro mil personas que tenían cláusulas suelo en su hipoteca y que han firmado posteriormente acuerdos con la entidad pueden reclamar ante los tribunales la nulidad de su suelo y la devolución de cantidades. Irache considera que la mayor parte de estos acuerdos, sobre todo la renuncia a posteriores acciones de reclamación, pueden considerarse nulos por vulnerar derechos fundamentales

de los consumidores. Así lo han establecido también algunos jueces.

En los últimos años, los bancos han ido ofreciendo diferentes acuerdos a los clientes, desde bajar el suelo a eliminarlo y devolver cantidades. En la inmensa mayoría se incluía una cláusula en la que el consumidor renunciaba a reclamar posteriormente.

Presión de los bancos para firmar

Entre las personas que han acudido a la Asociación, no sabían qué habían firmado y muchos de ellos destacaban la presión de las entidades. En la mayor parte de los casos no se permitió a los consumidores sacar el documento de la entidad para consultarlo y en la inmensa mayoría el consumidor firmaba renunciando a posteriores reclamaciones.

Ya hay jueces que han declarado nulos estos acuerdos. Evidentemente, habrá que estudiar cada caso concreto y sus circunstancias pero todo parece indicar que en muchos casos la viabilidad de llevar el suelo ante los tribunales es alta. Irache considera que buena parte de estos acuerdos no pueden suponer un obstáculo para que los consumidores reclamen justicia.



APORTACIONES BANCARIAS SIN CONTRATO

Una persona había oído información y publicidad bancaria sobre las aportaciones subordinadas. Debido a que tenía capital ahorrado a lo largo de su vida, se acercó a la sucursal de su banco y habló con un empleado, que le aseguró que se trataba de un producto que ofrecía una gran rentabilidad. Así pues, finalmente accedió a invertir 19.000 euros en aportaciones Eroski. A los tres años quiso anular la inversión pero le dijeron que no era posible y que, de hacerse, podría perder buena parte del capital aportado, unas circunstancias que no le habían comunicado en la entidad a la hora de ofrecer el contrato. Acudió a Irache, y ya que el consumidor no recordaba haber firmado nada, se reclamó en varias ocasiones el contrato, que en ningún momento fue facilitado. Por ello, desde la Asociación se solicitó la devolución del capital de la inversión. El banco restó los beneficios que el consumidor ya había recibido y le devolvió 15.900 euros.



RESBALA EN EL SUELO MOJADO DEL SUPERMERCADO

Una persona se encontraba realizando la compra en un supermercado, donde la máquina de la limpieza estaba pasando el suelo. Cuando estaba caminando, resbaló en un charco de agua y, a consecuencia de la caída, sufrió una lesión en el hombro. El lugar no tenía ninguna señalización que indicase que el suelo podía estar mojado y que había riesgo de caída para los clientes. La víctima de la caída acudió a Irache, donde se recopilaron los testimonios del empleado de seguridad que ayudó a la persona en el momento de la caída y de otro ciudadano que se encontraba en el lugar. Con ello y los aportes médicos de la lesión y el tiempo de convalecencia se reclamó la correspondiente indemnización. Finalmente la aseguradora del supermercado asumió su responsabilidad y pagó 1.212 euros a la afectada.



“Cada poco, tenías que esperar medio minuto a que se fuese el agua, era un horror, no te podías duchar en condiciones”



“No quería que esta gente se llevase mi dinero por una obra mal hecha y por la forma en la que nos han tratado”

Andrés y su pareja sufrieron durante más de un año una obra defectuosa en el baño, pero al final no tuvieron que pagar de más

Andrés visitó varios establecimientos para cambiar la bañera de su casa por un plato de ducha y se decidió por uno en el que *“parecían profesionales”*. Tras elegir los materiales y la mampara, se efectuó el presupuesto, que ascendía a 1.797 euros. En el momento de la contratación, Andrés pagó el 30% del coste total, 539 euros. Cuando acudieron a hacer la obra las primeras impresiones no fueron buenas. La mampara no era la elegida así que dejaron de forma provisional la que habían llevado, pero sin sellar. El agua se escapaba y llegaba hasta la entrada de la casa así que Andrés y su pareja tuvieron que ducharse durante una semana en el trabajo o en el gimnasio.

Le ofrecieron un arreglo por el que tenía que pagar 853 euros más

Una vez colocada la mampara definitivamente, el agua se evacuaba con tanta lentitud que subía de nivel hasta salirse por otro lado, así que *“cada poco, tenías que esperar medio minuto a que se fuese el agua; era un horror, no te podías duchar en condiciones”*. El problema venía porque no había suficiente pendiente en el desagüe. Andrés fue en numerosas ocasiones a la empresa, pero no le daban soluciones: *“No me hacían caso, o mandaban a alguien pero no acaban haciendo nada”*.

Tras muchos intentos, le ofrecieron realizar una obra que suponía romper azulejos, con un coste de 853 euros, o hacer la reparación a través del vecino de abajo, a lo que Andrés accedió siempre que se encargase la empresa de todo. Sin embargo, la empresa no tomó ninguna iniciativa así que acudió a Irache, donde se realizaron varias comunicaciones a la empresa, en la que el consumidor solicitaba dejar el contrato por zanjado con el pago del 30% realizado para poder contratar otros profesionales que le arreglasen la obra. Transcurrido más de un año, Andrés encargó la obra a otro profesional, que lo hizo en apenas dos días y sin ningún problema. Sólo unos días después, recibió una notificación judicial en la que la primera empresa le exigía el pago de 1.833 euros. En el juicio, al que Andrés aportó presupuesto, resguardos de pago, emails e incluso a un profesional que testificó que la obra era defectuosa, el juez sólo obligó a Andrés a pagar 82 euros, por la diferencia entre lo que le costó la reparación y lo adeudado con la empresa. Andrés ha acabado muy decepcionado con la empresa: *“No quería que esta gente se llevase mi dinero por una obra tan mal hecha y por la forma en la que nos han tratado: yo bajaba a hablar con ellos, nadie me hacía ni caso, se desentendían totalmente, nadie hacía nada, hacíamos reclamaciones y ni contestar...”*

GASTAN MÁS DE 1.300 EUROS EN INTERNET CON SU TARJETA

Una persona consultó sus cuentas bancarias y vio que le habían facturado en el gasto de su tarjeta de crédito 1.341 euros por compras supuestamente efectuadas en un portal de compraventa de internet, que ofrece todo tipo de artículos. El consumidor en ningún momento había realizado estas compras ni sabía a qué respondían. Asombrado, contactó con el portal pero no le supieron dar ninguna explicación satisfactoria. Inmediatamente el consumidor denunció el hecho ante la Policía y anuló la tarjeta de crédito para que no se diesen más compras fraudulentas. Acudió a Irache, donde un técnico se dirigió al banco emisor de la tarjeta y, adjuntando la denuncia, reclamó la devolución de las cantidades, solicitud que fue aceptada por la entidad financiera.



EL VUELO SALE AL DÍA SIGUIENTE

Una familia iba a volar desde Madrid a las Islas Canarias para pasar allí unos días de vacaciones. En el aeropuerto les dijeron que se había dado una circunstancia imprevista, sin especificar cuál, y les informaron de que el vuelo saldría al día siguiente a la mañana. La compañía facilitó un taxi que les llevó a un hotel cercano al aeropuerto, donde pasaron la noche. Al día siguiente fueron a su destino sin contratiempos. Al volver de las vacaciones acudieron a Irache, donde se reclamó las compensaciones estipuladas en el Reglamento Europeo -en este caso por un retraso de más de tres horas, como reconoce el Tribunal de Justicia de la Unión Europea-. Junto a ello, se adjuntó copias de las facturas de la cena y el desayuno de nuestros asociados. Finalmente, la compañía aérea pagó mil euros en compensaciones -250 por cada pasajero- y 92 euros por los gastos de manutención que efectuaron.



Irache denuncia el poco control de las compañías telefónicas al dar de alta a nuevos clientes

Han llegado casos en los que la supuesta deuda acumulada por la contratación fraudulenta supera los trescientos euros

Irache denuncia el poco control de algunas compañías telefónicas a la hora de dar de alta a nuevos clientes. Eso posibilita que se produzcan altas fraudulentas en las que un estafador facilita los datos de otra persona y contrata un servicio a su nombre. Por estas cuestiones, han llegado a la Asociación cientos de personas, que se han dado cuenta de que les están cobrando por contratos de telefonía que ellos no han suscrito, en ocasiones con supuestos adeudos de más de 350 euros.

Estos problemas se dan en las contrataciones realizadas a través del teléfono o de internet. Lamentablemente, no todas las compañías son rigurosas a la hora de cerciorarse de la identi-

dad del posible cliente y no verifican que los datos aportados por él corresponden realmente a la persona que está al otro lado de la línea telefónica o frente a la pantalla del ordenador.

Generalmente, basta con dar el nombre y la dirección, el número del DNI y el de la cuenta bancaria para cargar las cuotas. Si se trata de una mejora del servicio dentro de la misma compañía, puede que no sea necesario tan siquiera ni aportar la cuenta bancaria.

Meses después

En ocasiones, el consumidor no es consciente de esta alta hasta meses después, ya que no se había detenido en estos cargos al revisar sus cuentas y cuando re-

para en ello ya ha pagado 180 euros a la compañía, por ejemplo. Otras veces, la persona que ve un cargo desconocido opta por comunicar a su banco que devuelva el recibo. Meses después, la operadora o una compañía de cobros le reclaman el pago.

También ha sucedido que el consumidor conoce el supuesto adeudo cuando le llega la carta de reclamación de pago porque la cuenta bancaria que se dio a la hora de solicitar el alta no correspondía a los datos personales de la identidad suplantada.

Denunciar ante la Policía

Como pauta general, lo primero que hay que hacer es poner una denuncia ante la Policía por su-



plantación de identidad. En ella habrá que identificar el operador en el que se dio el alta fraudulenta y la fecha desde la que se han cobrado o se reclaman pagos. En la mayor parte de los casos recibidos en la Asociación, al reclamar con la correspondiente denuncia, la operadora está devolviendo las cantidades cobradas o anulando las deudas exigidas. Sin embargo, hay que decir que en algún caso

la compañía no accede a la devolución de cobros a no ser que haya una resolución judicial.

En algunos casos se ha conseguido la devolución de los pagos ya que la operadora no contaba con el necesario mandato -autorización firmada- de la domiciliación del pago, un requisito que se ha visto reforzado desde la entrada en vigor de la normativa SEPA.

Si ha sido inscrito como moroso de forma injusta, ¡reclame!

Distintas sentencias entienden que, tal y como señala el Tribunal Supremo, estas prácticas irregulares pueden lesionar la dignidad de las personas

Irache anima a las personas que han sido incluidas injustamente en un fichero de morosos a que reclamen indemnizaciones por ello. Continuamente llegan a la Asociación personas a las que se les ha incluido en un registro de impagos por deudas que no conocen o que no existen. En estos casos, los consumidores quieren que se les elimine del fichero, algo que se consigue en buena parte de los casos.

Sin embargo, no son muchas las personas que se animan a

pedir una indemnización por los daños producidos por esta mala praxis de la empresa que les ha incluido como morosos. Sin embargo, en Irache se ha

conseguido que se compense económicamente a varios socios por estos casos. Es habitual que para ello haya que llegar a los tribunales.

Seiscientos euros por una factura incorrecta

Así, un juez ha indemnizado con 600 euros a una asociada a la que una compañía telefónica le

incluyó como morosa por dejar de pagar una factura que era incorrecta, ya que se había calculado mal la penalización. Al no pagar esta factura incorrecta, la operadora le incluyó en un fichero de morosos.

Indica la sentencia que el defectuoso cumplimiento de las obligaciones de la operadora ha causado al consumidor "una aflicción susceptible de ser calificada como daño moral y por ello indemnizable". En el mismo sentido, entiende que "ocasionar la tensión, incertidumbre, incomodidad", por lo que ha condenado a la empresa telefónica a pagar 600 euros por daños morales.

La legislación afirma que sólo se pueden incluir en los ficheros de impagos aquella deuda "cierta, vencida, exigible, que haya resultado impagada.



Irache exige el máximo rigor en las gestiones de estos registros de solvencia patrimonial, a la vez que anima a los consumidores que sean inscritos injustificadamente en estos ficheros a que reclamen una indemnización por el daño moral padecido.

Sólo se puede incluir a alguien como moroso por una deuda cierta, vencida, exigible e impagada.

Irache edita una guía para advertir sobre las prácticas abusivas más padecidas por los consumidores

Los contratos de luz, telefónicos, bancarios o de seguros, entre los más afectados por estos comportamientos. Con el fin de evitar que los consumidores sufran engaños, la Asociación de Consumidores de Navarra Irache ha editado una guía para advertir a los ciudadanos sobre las prácticas abusivas más habituales de las empresas, detectadas en los últimos meses.



1

TRETAS PARA CONSEGUIR CONTRATOS DE LUZ.

Han crecido notablemente los casos de personas que cuentan prácticas abusivas por partes de comerciales que acuden al domicilio del consumidor para que contrate con ellos el suministro de luz o gas. Con la excusa de comprobar datos, piden la factura del consumidor y apuntan los datos para darle de alta sin su consentimiento, les dan a firmar el contrato y les dicen que es solo para actualizar los datos o les dicen argumentos de lo más curiosos, como que va a acabar la tarifa pública y hay que contratar si no quieren quedarse sin luz, que son la misma compañía de la que son clientes los consumidores sin que sea así, que solo quieren cambiar la domiciliación del pago o prometen condiciones y descuentos que no son reales.

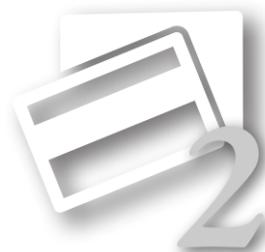


6

EL SEGURO NO CUBRE LO QUE PARECE.

Varios ciudadanos acuden a Irache porque, tras una fuga de agua en casa o un accidente con el coche, el seguro les dice que no les cubre o les paga mucho menos que el coste de los daños. Muchos de estos problemas provienen de la falta de entrega del condicionado de la póliza.

Cuando el asegurado reclama, la compañía alega que en las condiciones generales de la póliza se excluyen, por ejemplo, los daños por agua, o se limita la cobertura por daños al 50% de lo indicado en las condiciones particulares.



2

COBRAN POR UNA TARJETA QUE NUNCA SE SOLICITÓ.

Muchos consumidores ven que el banco les está cobrando un cargo que no saben a qué corresponde. Cuando preguntan a la entidad, ésta les comenta que el gasto es la comisión de mantenimiento de una tarjeta de crédito. En algunos casos, y si el consumidor se anima a exigir el documento que demuestre la contratación de la tarjeta, el banco no la puede facilitar porque no existe contrato y en más de una ocasión se ve en la obligación de anular el cargo.



7

LA DEVOLUCIÓN SIEMPRE LA PAGA EL CLIENTE.

Cada vez más consumidores compran a través de internet. Algunos comercios online hacen recaer sobre el consumidor el pago del envío en caso de devolución del producto en cualquier caso, aunque la devolución se deba a que el objeto de compra está defectuoso o no es lo solicitado. Esta cláusula es contraria a la normativa sobre garantías, que señala que, en caso de que el producto no sea conforme a la venta, es el comercio quien debe correr con todos los gastos para solucionar el problema.



3

ME COBRAN DE MÁS POR CAMBIAR DE COMPAÑÍA TELEFÓNICA.

Algunas operadoras telefónicas están aplicando de forma irregular las cláusulas de penalización. En algunos casos, este compromiso de permanencia ni siquiera ha sido aceptado expresamente por el consumidor, un requisito imprescindible para poder aplicarlo. Otras veces, el importe de la penalización es excesivo, es decir, es muy superior al valor del terminal subvencionado. Y en otras ocasiones, se cobra el importe completo, de trescientos euros, por ejemplo, aunque al cliente sólo le quedase un mes para cumplir el compromiso -la penalización debe ser proporcional al tiempo que quede por cumplir-.



8

SERVICIOS DE MANTENIMIENTO NO TAN GRATUITOS.

En servicios de luz o gas es muy habitual que, junto al suministro, se contraten servicios de mantenimiento o urgencias. En principio, se dice que el servicio es gratuito, aunque si se lee la letra pequeña, se puede ver que en muchas ocasiones la gratuidad sólo alcanza las primeras tres horas de intervención, por ejemplo.

De hecho, se han visto precios desproporcionados tanto por tiempo de mano de obra que exceda el contratado como por la sustitución de piezas defectuosas, cuyo coste en el comercio es llamativamente más bajo.



4

OFRECEN UN PRECIO MENOR AL REAL PARA COMPRAR UN COCHE.

Algunos concesionarios están entregando ofertas de venta de coches en las que se informa sobre un precio menor que lo que tendrá que pagar el consumidor realmente. En realidad, el precio está sujeto necesariamente a una financiación concreta y al sumar intereses y comisiones, el precio real a pagar se encarece en ocasiones en más de dos mil euros. Si el consumidor quiere pagar en efectivo, el coste real es aún mayor.



9

EL PROPIETARIO ENTRA CUANDO QUIERE EN LA VIVIENDA ALQUILADA.

En algunos contratos de alquiler con inmobiliarias se observan cláusulas abusivas, como hacer recaer sobre el inquilino "cualquier daño o reparación necesaria en la vivienda", lo que contraviene la Ley de Arrendamientos Urbanos, o dar la facultad al propietario de entrar en la vivienda arrendada siempre que quiera sin previo aviso, como se ha llegado a ver en algún contrato.



5

EL BILLETE DE AVIÓN ES MÁS CARO DE LO QUE PARECÍA.

Cada vez es más habitual que los consumidores contraten los billetes de avión por su propia cuenta a través de internet. Sin embargo, en muchas ocasiones la publicidad no es clara y un viaje de ida y vuelta puede encarecerse más de veinte euros por supuestos gastos administrativos. Eso sin tener en cuenta que el consumidor no podrá embarcar maleta o que si se equivoca en el nombre le puede costar hasta 30 euros por corregir los datos. Junto a ello, cabe destacar que las empresas intermediarias no informan siempre al consumidor de con quién está contratando el billete y complican futuras reclamaciones.



10

COMISIONES QUE NO PODRÍAN COBRARME... PERO ME COBRAN.

Continuamente acuden personas a Irache para quejarse de las comisiones que les aplica el banco. En principio, éstas son libres siempre que se hayan pactado entre la entidad y el cliente, y los servicios se hayan solicitado y hayan sido efectivamente prestados. Sin embargo, hay comisiones que resultan abusivas y que algunos bancos siguen aplicando, como la comisión por mantener una cuenta cuando me obligan a tenerla para pagar la hipoteca.

Asegúrese de la cobertura de la compañía telefónica antes de contratar con ella una línea móvil

Varias personas han reclamado que, tras darse de alta, comprueban que donde viven o trabajan no reciben señal ni pueden utilizar el terminal

Irache recomienda, antes de contratar una línea móvil con una operadora, asegurarse de que ésta tiene cobertura en los lugares donde se va a utilizar el teléfono de forma más habitual.

Han llegado decenas de personas en los últimos meses porque han descubierto, tras contratar una nueva línea móvil o hacer la portabilidad de la que tenía a otra compañía, que ahora no tienen cobertura en muchos de los lugares donde usa el teléfono de forma frecuente, ya sea la localidad donde vive o su lugar de trabajo, por ejemplo.

El cliente no puede llamar o acceder a internet

Así, el consumidor descubre que en muchos sitios que frecuenta no puede llamar, enviar mensajes o acceder a internet. Generalmente, estos problemas suceden con más frecuencia en localidades no demasiado grandes y sobre todo en zonas más montañosas, donde en ocasiones hay más dificultades para que llegue la señal. Sin embargo, también está habiendo afectados de pueblos de la zona media y la ribera de Navarra. Se han dado casos de este tipo en zonas y localidades como Caparrosos, Sesma, Tierra Estella, Carcastillo, Lodosa, Ezcabarte, Sakanaka o Baztán.

Los comerciales aseguran que la cobertura es buena aunque no siempre sea así

El problema comienza habitualmente cuando los comerciales de la operadora,

para conseguir un nuevo cliente, aseguran que la cobertura es de muy buena calidad, sea así o no. Además, los mapas de coberturas de algunas compañías telefónicas no responden fielmente a la realidad e indican que la cobertura es mucho mejor y alcanza un territorio mucho más extenso que lo que el cliente comprueba posteriormente.

Cuando el cliente se quiere ir, le cobran la permanencia, de hasta 300 euros

Cuando el consumidor descubre que no tiene la cobertura prometida y lo comunica, la compañía niega la falta de cobertura o no aporta ninguna solución. En estos casos, el cliente no tiene otra opción que irse a otra compañía pero cuando expone su decisión, la operadora le informa de que tendrá que pagar la cláusula de permanencia pactada, que puede ascender hasta importes de 300 euros. Esta permanencia se asocia generalmente al propio teléfono pero también puede deberse a la instalación de un router o a una oferta de televisión, ya que en muchas ocasiones se trata de un paquete comercial que aúna línea telefónica fija, móvil, internet y televisión, por ejemplo.

En estos casos, Irache está reclamando, por un lado, que no se cobre al usuario por una línea móvil de la que no ha podido disfrutar y, por otro, que se permita al consumidor irse a otra compañía sin pagar ninguna penalización. Si el consumidor ya ha cambiado a otra operadora que sí le ofrece cobertura sin contemplar posibles consecuencias, se está exigiendo la devolución de la penalización que se le ha cargado.

Cuando el cliente cambia de compañía, la que no ofrecía cobertura le informa de que tendrá que pagar penalización, de hasta 300 euros

No todos los mapas de cobertura responden fielmente a la realidad; conviene preguntar por el servicio a amigos o compañeros



Irache entiende que se trata de un incumplimiento del contrato

La Asociación entiende que en estas situaciones no se puede aplicar ninguna permanencia, aunque el cliente la hubiese aceptado expresamente y responda efectivamente a alguna ventaja ofrecida, ya que se trata de un incumplimiento de contrato por parte de la operadora, puesto que promete servicios que no puede ofrecer, lo que invalida cualquier posible penalización. En ocasiones, las compañías están aceptando esta solución.

Otras veces se ha llegado a pedir también una indemnización en concepto de daños y perjuicios debido a que el consumidor tiene que esperar semanas o incluso meses a que se solucione el problema y durante este tiempo no disponer de línea móvil le acarrea consecuencias en diversos ámbitos.

EN VARIAS COMPAÑÍAS, INDEPENDIENTEMENTE DEL TAMAÑO

Este tipo de problemas se dan con varias compañías, no necesariamente con las más pequeñas. Algunos consumidores creen, erróneamente, que las compañías móviles virtuales tienen una cobertura más reducida. Sin embargo, estas operadoras, que no cuentan con el soporte de una red propia, lo que hacen es acordar con otras operadoras con una mayor infraestructura que ésta les preste su red para poder ofrecer sus servicios.

PREGUNTAR A OTROS CLIENTES Y CONSERVAR EL MAPA DE COBERTURA

Desde Irache se recomienda que antes de contratar una línea móvil se compruebe la cobertura que ofrece la operadora.

Para ello, resulta muy efectivo preguntar a vecinos o compañeros de trabajo que sean clientes de la compañía por su nivel de satisfacción y por si han tenido problemas de cobertura.

También es conveniente consultar la cobertura en los mapas que ofrecen las páginas web de cada compañía y guardar el pantallazo, como prueba por si posteriormente no recibe la señal o lo hace de forma interrumpida.

Por otro lado, es importante que en el contrato se incluya la velocidad o capacidad de datos contratada y ayudaría igualmente que se plasmase que el consumidor tendrá la cobertura prometida en las zonas que más va a frecuentar. De esta manera, su reclamación podría ser más consistente.

La mitad de los navarros no comprende su factura de la luz

Irache considera necesario ofrecer más claridad y transparencia en la comercialización de los contratos eléctricos

Casi la mitad de los navarros -48%- no entiende su factura de luz, según indica una encuesta encargada por Irache. Es un dato que indica la necesidad de que se dé una mayor claridad y transparencia en la información de estos servicios, para que los consumidores contraten de forma más consciente y responsable.

LEER DETENIDAMENTE EL CONTRATO

Gran parte de los problemas de los consumidores que acuden a la Asociación se debe a que no entienden su contrato de luz o gas ni sus condiciones. En este sentido, es importante que el consumidor pida todas las explicaciones necesarias a la compañía o al agente comercial que le atiende. Asimismo, conviene leer detenidamente el contrato hasta comprender todas sus condiciones.

Muchas de las consultas atendidas tienen que ver con las facturas, que el consumidor considera incorrectas o exageradas. En algunos casos hay algún error pero en otros muchos el conflicto surge porque los consumidores no han consultado el precio real que van a pagar por la potencia o por el consumo. En cualquier caso,

hay que tener en cuenta que en la propia factura vienen los principales datos sobre el cobro del consumo eléctrico efectuado y los precios aplicados.

Otro tema conflictivo es la inclusión de servicios adicionales. Los clientes creen que la factura se les ha encarecido injustificadamente, pero en muchas ocasiones se trata de servicios que el consumidor paga por si no puede hacer frente a la factura en un momento de dificultades económicas, para que le atiendan rápidamente si se le va la luz de casa o para el mantenimiento de la instalación, por ejemplo.

Observar los descuentos y calcular el coste del servicio

Es importante igualmente que el consumidor se fije en los descuentos ofrecidos, que se asegure de a qué conceptos se aplican, si al precio del consumo o de la potencia, por ejemplo y, en función de ello, valorar el coste total del servicio y si compensa el cambio de compañía o no. En este sentido, hay que tener en cuenta que la competitividad hace que continuamente las compañías estén ofreciendo promociones de precios o ventajas comerciales para conseguir nuevos clientes.

Antes de firmar una oferta, conviene pedir todas las condiciones por escrito y asesorarse para estudiarlas detenidamente



También es muy conveniente que el consumidor calcule la potencia que puede necesitar, es decir, qué electrodomésticos va a tener funcionando a la vez en casa en un momento de máximo uso antes de suscribir un nuevo contrato de luz. Así, puede informar a la compañía del tramo de potencia que necesita, para que de esta manera adecúen la oferta a sus necesidades reales.

UN MAYOR ESFUERZO

Es evidente que el funcionamiento del sector eléctrico no resulta sencillo de entender para la ciudadanía. Por ello, se requiere un esfuerzo mayor, tanto por parte de las compañías que ofrecen el servicio como de los consumidores, para ofrecer y exigir, en cada caso, toda la información necesaria, de forma transparente y comprensible para el ciudadano de a pie y conseguir, de esta manera, un consumo más maduro y responsable en esta materia. Antes de firmar una oferta, conviene pedir todas las condiciones por escrito y asesorarse para estudiarlas detenidamente

¿Cuándo toca revisión?

El 61% de los navarros no sabe cuándo hay que revisar la caldera de gas

El 61% de los navarros desconoce cuándo son las revisiones obligatorias del gas. Desde 2013, las calderas de gas de las viviendas como norma general deben revisarse cada dos años -antes era anual- mientras que las inspecciones de las instalaciones se realizan cada cinco años.

Visitas en localidades de zona media y ribera

El sector del gas es un campo en el que existe una gran confusión entre los consumidores, lo que han aprovechado algunas personas o empresas para sacar beneficio a costa de los ciudadanos.

En los últimos meses han llegado a Irache denuncias de vecinos de localidades de la ribera y zona media de Navarra a las que les han engañado con la revisión del gas. Generalmente, supuestos técnicos de instalaciones de gas acuden a las casas de ciudadanos, sin que éstos lo hayan solicitado, y les convencen para realizar una revisión de la instalación, la caldera o el butano.

Ochenta euros por cambiar el regulador, sin que haga falta

Al acabar la visita, les pasan una factura en la que les cobran más

de ochenta euros por haber cambiado el regulador o algún tubo de conducción, por ejemplo, trabajos que no siempre eran necesarios. A veces es peor y el consumidor firma, sin saberlo, un contrato de mantenimiento de hasta cinco años, a un coste anual superior a cien euros.

Principalmente a personas mayores

Lo más habitual es que las víctimas de estos engaños sean sobre todo personas mayores, que se ven abrumadas por las explicaciones de los técnicos, no se atreven a decir que no y muchas

veces piensan que las personas que les han visitado son empleados de la compañía con quien tiene contratado el suministro de gas. Sin embargo, como se ha indicado, han podido pagar por un trabajo innecesario e incluso haber suscrito un servicio que ya tenían por un coste superior a los cien euros al año.



Se repiten engaños en revisiones no solicitadas, reparaciones o contratos de mantenimiento innecesarios, que cuestan más de cien euros

Algunas dudas sobre el alquiler...

¿Cuánto dura un contrato de alquiler?

Lo que pacten las partes. Sin embargo, si es un contrato de arrendamiento de vivienda habitual, el inquilino tendrá derecho a renovar el contrato hasta permanecer tres años -se prorrogará automáticamente-.

Si no se especifica ninguna duración en el contrato, se entiende que el arrendamiento es anual. Transcurrido el año, sólo si el propietario, sus padres, hijos o cónyuge, en caso de separación o divorcio, necesitan el inmueble para vivir pueden anular la prórroga. Si, transcurridos los tres primeros años, ninguna de las partes comunica con treinta días de antelación su intención de no continuar con el arrendamiento, el alquiler se prorrogará un año más.

¿Hay alguna forma de limitar la duración del alquiler a estudiantes?

Sí, si se realiza un contrato de temporada, por un tiempo determinado y se especifica en él el motivo y la duración de este arrendamiento. Es habitual ver contratos de alquiler de este tipo durante el curso universitario.

¿Puede el inquilino dejar el alquiler antes de que se cumpla la vigencia anual?

Puede hacerlo a partir del sexto mes, siempre que lo comunique con treinta días de antelación. Las partes pueden pactar, para estos casos, que el inquilino indemnice al propietario con una mensualidad por cada año de alquiler que quede por cumplir. Si el tiempo por cumplir no llega al año, se calculará la parte proporcional de la mensualidad.

¿La renta sube cada año con el IPC?

No necesariamente. La actualización de rentas quedará exclusivamente en manos de inquilino y propietario, que la deben concretar en el contrato de arrendamiento. Si no se pacta ninguna actualización, la renta será siempre la misma.

¿Por qué motivos puede el propietario dar por concluido el alquiler?

Porque el inquilino no ha pagado la renta, porque no ha pagado la fianza, porque ha alquilado la vivienda a terceros sin permiso, por realizar obras no autorizadas por el propietario, por actividades molestas, insalubres, nocivas, peligrosas o ilícitas o cuando deje de utilizarse como vivienda habitual. Por su parte, el inquilino puede resolver el contrato si el propietario no mantiene la vivienda en condiciones de habitabilidad o perturba su estancia.

Si quiero alquilar el piso, ¿tengo que conseguir un certificado de eficiencia energética?

Sí, desde junio de 2013 para poner un piso en alquiler debe contar con el certificado de eficiencia energética correspondiente.

Sólo pueden prescindir de él si la superficie del piso es menor a cincuenta metros cuadrados o el piso vaya a alquilarse menos de cuatro meses al año.

Hay problemas con la utilización de las fianzas, que en principio debería ser sólo para cubrir incumplimientos o daños efectivamente producidos

El inquilino no paga las cuotas.

En ocasiones, además de no pagar, sigue ocupando el piso y el propietario tiene que solicitar el desahucio. En estos casos, el arrendador deberá requerir el pago de forma fehaciente.

Daños en la vivienda.

Al concluir el alquiler, el propietario descubre muchos daños, cuya reparación supera ampliamente el importe de la fianza. Si el inquilino no accede a pagar, el arrendador deberá demostrar la situación del piso antes del alquiler y después de él y reclamar los daños producidos ante los tribunales.

Suele haber conflictos con los suministros de luz o gas; lo mejor es pactar que se haga un cambio de titular a nombre del inquilino

Dejar la fianza para el pago del último mes.

Algunos inquilinos dejan de pagar la última renta antes de irse y comunican que se cobre con la fianza. Esto hace que el propietario no pueda utilizarla para pagar posibles desperfectos o las facturas de la luz o el gas, que con frecuencia quedan impagadas en el último mes de alquiler. El propietario puede exigir el pago de la última mensualidad y no aceptar la fianza para ello.

Suministros.

En ocasiones, los inquilinos no cambian la titularidad ni el número de cuenta de los suministros del piso, como la luz, el gas o el agua. Esto hace que las empresas sigan cargando los consumos al propietario o que, si sólo se ha cambiado el número de cuenta y el inquilino no ha pagado, que la deuda quede a nombre del propietario, que a veces ha llegado a ser incluido como moroso. Lo más recomendable es asegurarse de que se realizan los cambios de titularidad correspondientes.

El seguro no se hace cargo.

Con frecuencia, se produce una fuga de agua o un mueble del piso alquilado se daña pero el seguro de hogar que tiene contratado el propietario no se hace cargo. Si se alquila un piso, hay que negociar una nueva póliza que cubra las nuevas circunstancias de la vivienda. Posteriormente habrá que acudir a las condiciones suscritas en este seguro.

Ruidos que molestan a los vecinos.

En ocasiones, los vecinos se dirigen al propietario para que solucione la situación. En principio habrá que demostrar mediante informes periciales o denuncias policiales que se vulneran los niveles de ruido permitidos para posteriormente reclamar mediante una acción de cesación.

Fianzas que se ha quedado el propietario y el inquilino alega que no está justificado ya que los daños no existen o su reparación es menor que la fianza que pusieron en su momento.

Conviene que el inquilino pueda probar, por contrato y con fotografías, la situación del piso al entrar en él y el estado en el que lo devuelve, para demostrar que no se justifica la apropiación de la fianza.

Muebles defectuosos, electrodomésticos averiados o problemas en la vivienda,

de los que el consumidor no quiere hacerse cargo. El propietario debe pagar las obras necesarias para tener la vivienda en condiciones habitables, salvo que el inquilino sea responsable del deterioro causado. Por su parte, las pequeñas reparaciones que exija el desgaste por el uso ordinario de la vivienda correrán a cargo del inquilino.



Llenar el depósito del coche puede resultar casi diez euros más barato, según la gasolinera

Un estudio de Irache señala que hay diferencias de hasta el 18% en el precio por litro de combustible

La Asociación de Consumidores de Navarra Irache recomienda comparar gasolineras antes de repostar carburante para el vehículo. Un estudio realizado a principios de diciembre en treinta estaciones de servicio de la Comunidad indica que según la gasolinera escogida, se pueden dar diferencias de precio de hasta el 18% en el litro de carburante que pueden suponer más de nueve euros de ahorro al llenar el depósito.

En concreto, el litro de gasolina 95 va desde 1,075 euros en la gasolinera más barata hasta 1,217 euros en la que es más cara, una diferencia del 13%. Esto hace que la diferencia al llenar un depósito de 55 litros en estas estaciones sea de casi ocho euros.

Si comparamos el precio del gasóleo, vemos que la estación más económica lo ofrece a

0,954 euros y la más cara a 1,125 euros, una diferencia del 18%. Esto hace que la diferencia al llenar el depósito de 55 litros en estas estaciones sea de más de 9 euros.

El precio medio del litro de gasolina 95 obtenido en el estudio es de 1,142 euros y el de gasóleo, de 1,048. Así, las desviaciones entre los precios más baratos y más caros de la gasolina respec-



to al precio medio son de 5,86% y 6,56% y en el gasóleo, de 8,96% y 7,34%.

En repetidas ocasiones la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia ha alzado la voz sobre el hecho de que los abaratamientos del precio de petróleo no lleven consigo una caída de los precios pareja en el coste que los consumidores tienen que pagar al llenar el depósito.

El precio medio del litro de gasolina 95 obtenido en el estudio es de 1,142 euros y el de gasóleo, de 1,048

El dependiente no puede registrarme el bolso

Sólo el personal de seguridad privada puede solicitar a un cliente el control de sus pertenencias en el interior del comercio o en su acceso

¿Estoy obligado a mostrar al cajero o al dependiente la mochila o el bolso si me lo pide?

No, el Instituto Nacional de Consumo ya aclaró en su momento que "sólo el personal de seguridad puede válidamente realizar las funciones de vigilancia" y que "los empleados de cualquier establecimiento comercial que no ostenten la condición de personal de seguridad no pueden realizar estas funciones".

¿Y si hay un cartel en el establecimiento que advierte sobre ello?

No cambia nada. El INC ya consideró "incorrecta" la exhibición de un cartel que habilite a los cajeros a realizar una función que no les corresponda.

La exigencia indiscriminada por parte de un establecimiento comercial de mostrar el conte-

nido de un bolso a las cajas es un hecho que incide por lesivo en la dignidad y en la privacidad de las personas.

En estos casos, el consumidor puede, incluso, rellenar una hoja de reclamaciones en el establecimiento para denunciar esta práctica.



Y un vigilante de seguridad, ¿puede solicitar que le muestre el bolso, la mochila, la cartera...?

Sí, la Ley 5/2014 de Seguridad Privada señala que entre las funciones propias de los vigilantes está la de efectuar controles de identidad, de objetos personales, paquetería, mercancías o vehículos, en el acceso o en el interior de los inmuebles o propiedades donde presten el servicio.

Si el consumidor se niega al registro solicitado o a exhibir su documentación se le puede impedir la entrada o expulsar del establecimiento.

¿Pueden los vigilantes de seguridad detener a una persona?

Sí, pero sólo si ésta ha cometido un delito, y ponerlo "inmediatamente" a disposición de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad competentes.

Engañar a costa de la falta de empleo

Irache ha recibido en lo que va de año más de cuatrocientas consultas y quejas por fraudes relacionados con supuestas ofertas de empleo. Éstos son algunos de los engaños:

Piden tus datos o DNI para conseguir préstamos o contratos a tu nombre. Es el caso de una oferta de empleo a través de whatsapp. En ella, se ofrecen puestos de trabajo de reponedor y se asegura un sueldo de más de 1.100 euros. Para optar a él, piden una foto personal y otra del DNI. Posteriormente usan la información para conseguir préstamos de hasta dos mil euros o dar de alta contratos a nombre del usuario.

Te hacen llamar a un número de tarificación adicional. Algunas cuentas de twitter ofrecen trabajo y remiten a números de teléfono móvil. Sin embargo, cuando el usuario llama, se les

reorienta a un nuevo número, éste de tarificación adicional.

Te piden dinero para encargar el material con que supuestamente vas a trabajar.

Al usuario se le solicitan hasta 50 euros para encargar el material con el que elaborar los artículos. Una vez abonado el dinero, el usuario no consigue contactar con la empresa.

Utilizados en circuitos de blanqueo de dinero. Les ofrecen pagos de hasta 250 euros solo por ofrecer su cuenta corriente para recibir un dinero y transferirlo posteriormente. En algunos casos, han sido utilizados en circuitos de delincuencia financiera.

Adelantos para el avión, el alquiler o los trámites administrativos.

Los estafadores tratan de vencer al consumidor para que adelante dinero o facilite sus datos personales o bancarios

Un servicio urgente de fontanería puede triplicar el coste de uno ordinario

Regreso a casa después de un duro día y, ¡oh, no!, tengo la cocina inundada. ¿Qué puedo hacer? Irache ha realizado un estudio sobre los servicios de fontanería a domicilio. Éstas son algunas de las conclusiones del trabajo realizado sobre el sector:

Un servicio urgente en fin de semana a través de una empresa especializada en servicios a domicilio puede encarecer el precio de un servicio ordinario en más de un 300%.

Aunque los precios son libres y varían entre empresas, hay alguna empresa de fontanería que cobra 40 euros por una visita de una hora, 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, unos 140 euros o acercarse a los 200 euros si el consumidor elige la hora a la que debe acudir el técnico. A Irache ha llegado alguna persona que ha tenido que pagar más de 300 euros por estos servicios.

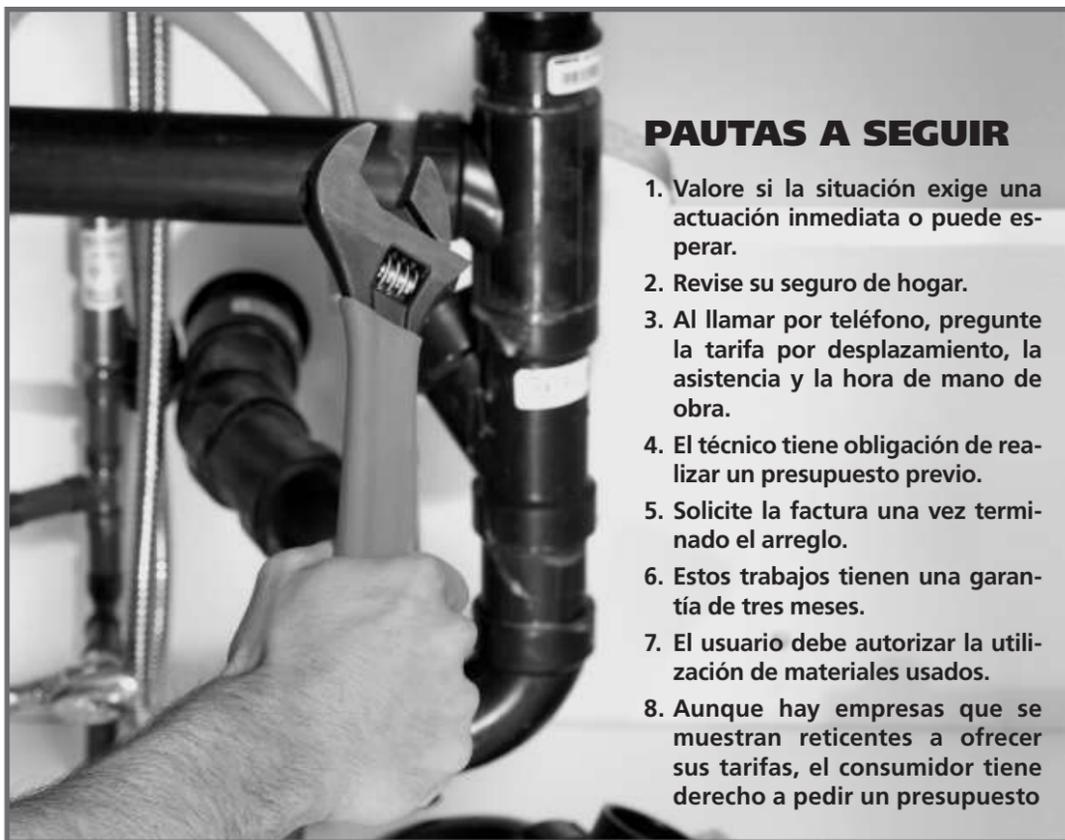
La urgencia en el servicio, que se produzca a la noche o en fin de semana son

aspectos que elevan el precio del servicio.

Así, algunas empresas suman un fijo de 50 euros al coste total por cada uno de los añadidos y otras suben el precio según cada circunstancia: por ejemplo, de 19 euros el desplazamiento por un servicio ordinario a 29 euros si es fuera de horario de oficina o a 33 euros si la llamada se produce en fin de semana. La hora de mano de obra se puede encarecer 10 ó 17 euros según el momento en que se solicite el servicio.

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 1,50 euros por cada kilómetro adicional, si el trabajo se da en festivo.



PAUTAS A SEGUIR

1. Valore si la situación exige una actuación inmediata o puede esperar.
2. Revise su seguro de hogar.
3. Al llamar por teléfono, pregunte la tarifa por desplazamiento, la asistencia y la hora de mano de obra.
4. El técnico tiene obligación de realizar un presupuesto previo.
5. Solicite la factura una vez terminado el arreglo.
6. Estos trabajos tienen una garantía de tres meses.
7. El usuario debe autorizar la utilización de materiales usados.
8. Aunque hay empresas que se muestran reticentes a ofrecer sus tarifas, el consumidor tiene derecho a pedir un presupuesto

Nunca es tarde para hacer testamento

Bienes compartidos entre hermanos, terrenos rurales o deudas del fallecido, algunas de las más de 900 consultas recibidas sobre herencias

Si usted no hace testamento, será la ley la que marque quién recibirá su patrimonio y esto no siempre responde a las expectativas de los posibles herederos. En lo que va de año, ya se han recibido más de 900 consultas sobre herencias.

Una de las situaciones que más consultas conlleva es aquella en la que varios hermanos reciben en herencia el piso en el que sus padres vivían. Posteriormente, ante la imposibilidad de usar el inmueble de forma compartida, en muchas ocasiones algunos de los hermanos quieren vender el piso pero hay otros que no. También surgen dificultades cuando no se puede localizar a uno de los herederos, o éste ha fallecido.

Problemas con terrenos rurales

También hay muchas controversias con la herencia de terrenos, sobre todo en el ámbito rural. En ocasiones, un familiar ha usado el terreno y posteriormente le comunican que no es el heredero.

Han acudido personas a las que, tras recibir un piso en herencia, se les ha reclamado deudas porque la hipoteca no había sido amortizada. U otros herederos a los que el banco les ha remitido una carta para informarle de que deben miles de euros por un préstamo en el que la persona fallecida aparecía como avalista. Hay que tener en cuenta que en Navarra el heredero responderá por las deudas heredadas "con el valor de los bienes de la herencia exclusivamente".

Otras muchas personas preguntan en Irache los pasos que tienen que seguir para aceptar -o rechazar- una herencia.

Pisos heredados por varios hermanos o reclamos de deudas de los fallecidos, algunas de las consultas más frecuentes



El 29% de los navarros ha cambiado de seguro en los últimos dos años

De las personas que continúan en la misma aseguradora, la mayor parte de ellos no cambia porque considera que ésta le ofrece un buen servicio -55%-. El siguiente motivo para mantenerse en la aseguradora es por costumbre o tradición -40%-, una razón que ha aumentado diez puntos respecto al año anterior.

El precio a pagar por la póliza ha sido decisivo para el 25% de los clientes que continúan en la misma

compañía y un 12% reconoce que no ha cambiado porque le da pereza. Hay que tener en cuenta que es una pregunta con respuesta múltiple por lo que los encuestados pueden elegir más de una opción. El consumidor debe saber que si quiere cambiar de aseguradora, debe comunicarlo con un mes de antelación a que se cumpla la fecha de vigencia anual. Conviene hacerlo de forma fehaciente para que no haya problemas.



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

	2016
Excelente	3%
Muy buena	20%
Buena	47%
Regular	10%
Mala	3%
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?

	2016
SÍ	96%
NO	3%
No sé	1%

¿Deben ser libres e independientes?

	2016
SÍ	97%
NO	1%
No sé	2%

Encuesta Cíes marzo 2016

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 concesionario tiene que pagar 1.600 euros por un embrague defectuoso

El vendedor alegaba que el problema venía producido porque la rampa del garaje del consumidor era muy pronunciada

A compró un coche en verano y en febrero del año siguiente el coche fallaba por una avería en el embrague. La propietaria llamó al concesionario pero éste no se hizo cargo del problema y alegó que el defecto era debido al mal uso del coche por parte de la consumidora, especialmente al subir por la rampa del garaje de su vivienda, que consideraba especialmente pronunciada.

Por ello, A. tuvo que reparar por su cuenta el embrague, un trabajo que costó 1.275 euros. La afectada buscó asesoramiento en Irache. Finalmente, se decidió

El juez señaló que la cuesta, además de no ser "inusual o excesiva", no era por la que salía el vehículo del edificio

a demandar al concesionario. Aportó un informe pericial que indicaba que el problema del embrague era un defecto de conformidad en el momento de la compra del vehículo.

Informe pericial válido

La juez consideró el informe válido, ya que además no fue contradicho con ninguna prueba documental por parte del vendedor. Además, la sentencia descartó el mal uso de la compradora, que tampoco se demostró, y en cuanto a la rampa del garaje "además de indicar que por dicha rampa no se sale del garaje", tampoco la consideró una rampa "inusual o excesiva que pueda considerarse como un uso inadecuado del vehículo".

Por todo ello, condenó al concesionario a pagar los 1.275 euros que costó la reparación y, además, los 363 euros que tuvo que abonar la afectada por contratar el informe pericial y poder así defender sus derechos ante los tribunales, un importe que se incluyó en las costas del proceso.

Condenado a pagar más de quinientos euros el instalador de una caldera

El trabajo, que había costado 1.890 euros pese a ser defectuoso, requirió una reparación posterior

B. buscó por internet una empresa para instalar la caldera en su vivienda y llamó a una que aparecía como servicio técnico oficial de la marca en cuestión. Le cobraron por el trabajo 1.890 euros, si bien la consumidora entendió que la instalación había sido defectuosa ya que había fisuras en las tuberías que provocaban pérdida de presión del agua, la chimenea tenía la toma de aire intercambiada con la del gas, faltaba una válvula para la salida de agua con ácido o no había protección de los tubos que evitase pérdida de calor.

Debido a los defectos de instalación, tuvieron que contratar una reparación, que costó 529 euros. Acudió a Irache,

desde donde se intentó contactar con la empresa, tanto por carta como por correo electrónico, sin éxito. Finalmente, pusieron una demanda en la que se pedía a la empresa que instaló la caldera el pago por los costes de subsanación posteriores. Sin embargo, la empresa no se presentó a la vista oral.

Entiende el juez que existe un contrato "parcialmente incumplido" en la que la empresa entrega una obra "con manifiestos defectos" por lo que tiene la obligación de indemnizar a la demandante en el importe de la reparación de la obra mal hecha. Por todo ello, condenaron al instalador a pagar 529 euros a los consumidores.



Absuelven a la compradora de un sofá de tener que pagar 738 euros para solventar un defecto de venta

El mueble quedaba corto para el hueco de la pared y querían solucionarlo con dos piezas a costa de la consumidora

La empleada de un comercio de mobiliario acudió a casa de A. para medir el hueco de la pared en la que quería poner el sofá. Finalmente se encargó un modelo por el que la compradora pagó 3.971 euros. Sin embargo, cuando colocaron el sofá, quedó un hueco libre de entre doce y veinte centímetros en un lado.

A. comunicó el problema al establecimiento, quien contactó con el fabricante del sofá, que envió a un trabajador al domicilio, quien entendió que la variación en la medida entraba dentro de "lo correcto o tolerable".

Como solución se ofreció sustituir uno de los módulos del sofá por otros dos de menor tamaño, una propuesta que la consumidora aceptó. Cuando le pasaron la factura de estas dos piezas, de 738 euros, A. se negó a pagar y, a través de Irache se dirigió en dos ocasiones al establecimiento en el que se solicitaba el cumplimiento del contrato.

Finalmente, el vendedor inició un proceso monitorio para exigir el pago, a lo que la consumidora se opuso al entender que los módulos vinieron a "suplir un error de medición del que ella no es responsable".

No se ajustaba al contrato

Entiende el juez que el sofá entregado no se ajustaba al contrato ya que la medida en la que no se ajustaba al hueco

de la pared "no era baladí ni de obligada tolerancia" para la compradora. Además, no se probó que el comercio advirtiera de que podía haber mermas en las medidas, ni que la consumidora lo comprase conociendo estas circunstancias, por lo que el sofá no era "apto para el uso especial requerido por el comprador".

Recuerda la sentencia que la reparación de un producto no conforme debe ser gratuita para el consumidor y pretender hacer cargar económicamente la solución sobre el consumidor sería abusivo. Por todo ello, absolvió a la consumidora del pago de 738 euros.

Hacer recaer sobre el consumidor la solución a un problema en la conformidad del producto sería abusivo, dice la sentencia

Preocupación por el consumo de alcohol en menores

Desde 2001, se han triplicado los menores de 15 años atendidos en urgencias por esta razón

El consumo de alcohol entre los menores es una preocupación constante. En Navarra se ha triplicado respecto el número de menores de 15 años que son atendidos en urgencias por esta razón. Según publicaban los medios de comunicación, entre el 1 de enero de 2012 y el pasado noviembre fueron 126 los adolescentes que llegaron inconscientes a las urgencias pediátricas, una cifra un 125% superior a la de finales de 2006, que contabilizaba los casos desde 2001, cuando llegaron a 56 los menores que habían ingresado en esas circunstancias.

Si se hacen comparaciones más inmediatas, en los ocho primeros meses de 2016,

las atenciones por intoxicación etílica a jóvenes de entre 15 y 18 años se redujeron un 20% respecto al pasado año, pero aun así fueron atendidos 39 chicos y chicas entre enero y agosto en Urgencias del Complejo Hospitalario. Además, los datos ratifican una ligera pero continua reducción de la edad de consumo de alcohol.

Daños irreparables

Los pediatras advierten sobre los daños irreparables de este consumo en el desarrollo de los menores. Mientras, los educadores insisten en la importancia de la prevención.

La nueva ministra de Sanidad, Dolors Monserrat, ha anunciado que el Gobier-

no pretende desarrollar una nueva Ley con la que pretende acabar con el consumo de alcohol en menores, ya que el Ejecutivo es consciente de que "hay que promover y adoptar medidas preventivas para reducir su dimensión y garantizar la protección de los menores".

Es preocupante la continua reducción de la edad en el inicio del consumo



El 16% de los ciudadanos juega a apuestas deportivas o de azar

Irache advierte sobre los riesgos de participar en estos juegos, especialmente entre los más jóvenes

El 16% de los navarros ha jugado a apuestas deportivas o de azar, según indica una encuesta encargada por Irache a Cíes. El 7% juega habitualmente y el 9% lo hace de forma ocasional.

El 92% de los encuestados dice conocer los problemas de adicción que pueden generar. De los que apuestan, el 91% lo hace en los establecimientos que ofrecen estos juegos, el 8% a través de internet y el 1% de las dos maneras. Es llamativo que entre los menores de 30 años que apuestan, el 20% lo hace a través de internet, un porcentaje significativamente más alto que los otros tramos de edad. Los hombres participan en apuestas -22%- en mayor medida que las mujeres -10%- y las personas de la Comarca de Pamplona lo hacen en mayor proporción -18%- que los vecinos de otras zonas de Navarra -14%-.

Tener claros los riesgos

Es importante tener claros los riesgos de estos juegos, especialmente entre los más jóvenes. Los expertos advierten sobre el incremento de estas prácticas a edades más tempranas, sobre todo a través de internet. La mayor accesibili-

dad, la privacidad y la aceptación social aumentan el riesgo de adicción.

Asimismo, se advierte sobre la falta de conciencia social sobre los riesgos que implica el juego y se aboga por un mayor control sobre el juego en los menores, sobre la publicidad, más campañas de prevención y mayor restricción de los espacios habilitados para el juego.

Entre los indicios para preocuparse por un posible problema con el juego, los expertos señalan una preocupación continua por jugar; no concentrarse en el trabajo; perder relaciones personales significativas debido al juego; no poder controlar, interrumpir o detener el juego; mentir a familia o amigos para ocultar su dependencia; o jugar más para intentar recuperar lo perdido.



El 92% de los encuestados dice conocer los problemas de adicción que pueden generar

Más de 30.000 voluntarios en Navarra

El 90% de ellos dedica entre una y cinco horas semanales a esta labor

Más de 30.000 personas en Navarra ejercen el voluntariado en algún campo de forma más o menos estable. De hecho, según un estudio sobre esta cuestión, si se contabilizaran también los compromisos puntuales, el número de personas ascendería a cien mil, ya que uno de cada cinco navarros indicaba dedicar parte de su tiempo a una causa solidaria. En cuanto al perfil del voluntario, según los datos que aportó en su día la Plataforma navarra del Voluntariado, el 29% son mujeres entre los 31 y los 64 años, el 29% son varones de este mismo rango de edad, el 19% son mujeres mayores de 65 años, el 13% son mujeres menores de 30 años, el 7% son varones mayores de 65 años, y el 3% son varones menores de 30 años. El 66% de estas personas ejercen su voluntariado dentro de una asociación. El 90% del total dedica entre una y 5 horas semanales a esta labor y el 10% entre seis y diez horas.

El Gobierno de Navarra tiene actualmente contabilizadas en el registro oficial de entidades con programas de voluntariado o entidades de voluntariado medio centenar de asociaciones, aunque son bastantes más las que también canalizan de una manera menos formalizada las inquietudes de la ciudadanía.

Cómo comprar... electrodomésticos

Son frecuentes los casos de consumidores que acuden a Irache porque han tenido problemas tras adquirir un frigorífico o una lavadora.

Éstas son algunas pautas que pueden venir bien antes de comprar un electrodoméstico

- **Adecuarlo a las necesidades.** Es muy importante saber qué necesidades se quieren cubrir con el electrodoméstico, qué utilidad se busca en función de la composición y tipo de vida familiar. No siempre es necesario coger el aparato con más capacidad o con más potencia, por ejemplo.

- **Entender las características y el funcionamiento.** Antes de decidirse por uno u otro aparato, conviene leer detenidamente y comparar características, así como informarse sobre el funcionamiento, para tratar de entender el modo de uso en las operaciones más habituales y ver si resulta sencillo y práctico.

- **Servicio técnico.** Es muy importante informarse, además del propio aparato, sobre el servicio técnico oficial y saber si tiene establecimiento en la propia localidad o en otra cercana. Estos servicios cuentan con una autorización del fabricante y además están obligados a reparar los electrodomésticos de la marca en cuestión.

- **Garantía.** Además de la garantía legal de los aparatos nuevos, de dos años, es muy habitual que en la venta de electrodomésticos se ofrezca una garantía adicional como reclamo comercial. Para valorarla convenientemente, es mejor



leer detenidamente los servicios que incluye y los requisitos que exige, para ver hasta qué punto supone un valor añadido en la compra.

- **Eficiencia energética.** La etiqueta energética del electrodoméstico nos indicará el consumo de energía que demanda. Según la clasificación, pue-

de darse un ahorro de hasta el 80%, según el electrodoméstico del que se trate. Además de una mayor sostenibilidad medioambiental, puede suponer un ahorro económico, ya que el uso de los electrodomésticos, supone el 19,4% del gasto de la factura eléctrica del hogar.

- **Instalación.** Decida si quiere contratar también el transporte y la instalación. A veces supone un coste añadido y otras veces está incluido en la propia oferta. En cualquier caso, si es el establecimiento quien lo instala en su vivienda, debe dejarlo en perfecto estado y de esta manera se evita el riesgo de que, ante cualquier desperfecto o avería, aleguen que proviene de algún golpe en el transporte o defecto en la instalación que supuestamente usted produjo.

- **Internet.** Si compra a través de internet, localice la ubicación de la empresa, su NIF y sus datos de contacto. También puede valorar formas seguras de pago o hacerlo contra reembolso. Además de conservar la documentación de la compra con el precio pagado y todas las características del producto, asegúrese de que se indica una fecha de entrega -con penalización en caso de retraso- y de que se le informa sobre el derecho de desistimiento.

ZIURTATU TELEFONIA KONPAINIAREN ESTALDURAZ MUGIKOR LINEA BAT KONTRATATU AURRETIK

Operadore batekin mugikor linea bat kontratatu aurretik, ziurtatu honek estaldura ematen duela telefonoa erabiliko den ohizko lekuetan. Azkeneko hilabeteetan hamarkada pertsona etorri dira ohartu direnak, mugikor linea berri bat kontratatu ondoren edo beste konpainia batera eramangarritasuna burutu ondoren, orain estaldurarik ez dutela haien telefonoa sarritan erabiltzen duten leku askotan, bizi diren hirian zein haien lanlekuan, adibidez.

Horrela, kontsumitzailea konturatzeko da askotan egoten den lekuetan ezin duela deitu, mezurik bidali edo interneten sartu. Arazo hauek maizago suertatzen dira oso handiak ez diren herrietan eta batez ere eremu menditsuetan. Hala ere, kaltetuak Nafarroako erdialdeko eta erriberako herrietatik ere bada-

toz. Kasuak egon dira Kaparrosoko, Sesma, Lizarralde, Zarakastelu, Lodosa, Ezkabarte, Sakana edo Baztanen.

Kontsumitzailea ohartzeko denean agintutako estaldurarik ez duela eta hala jakinarazten duenean, konpainiak estaldura eza ukatzen du eta ez du konponbiderik ematen. Bezeroak ez du beste konpainia batera joateko aukerarik baizik, baina bere erabakia azaltzen duenean operadoreak jakinarazten dio hitzartutako iraunkortasun klausula ordaindu beharko duela; honen kopurua 300 euro artekoa izan daiteke. Kasu hauetan, Iratxe eskatzen ari da erabiltzaileari erabili ezin izan duen mugikor linea batengatik ez kobratzea eta, bestalde, kontsumitzaileari beste konpainia batera joatea utz zatzai inolako penalizaziorik ordaindu gabe.

HIRU NAFARRETATIK BIK EZ DAKI BERE ARGINDAR KONTRATUA LIBREA EDO ERREGULATUA DEN

Nafarren % 67ak ez daki bere argindar kontratua merkatu erregulatuan dagoen edo bere konpainiarekin merkatu librearen barruan izenpetu zuen. Badakitenen artean, % 17ak merkatu libreko tarifa dauka eta % 16ak kontsumitzaile txikiarentzako borondatezko prezioa.

Erregulatutako merkatuan, energiaren prezioak publikoak dira; merkatu librean aldiz prezioa eta baldintzak enpresa eta kontsumitzailearen artean hitzartutakoaren arabera dira. Horregatik, edozein kontratu sinatu aurretik, funtsezkoa da baldintza guztiak idatziz eskatzea eta arretaz aztertzea. Argindar merkatuaren liberalizazioaz aurrera, kontsumitzaileek kontratu librean izenpetu ditzazkete merkatutzaileekin. Hala egiten ez badute, erregulatutako tarifarekin jarraituko dute. Horrela bada, ordainagiriaren goialdean kokatuta dagoen konpainiaren ize-

nean, "erreferentziako merkatutzailea" dela agertu behar du eta "Kontratuaren datuak" atalean (beherago) kontratu mota KTBP (Kontsumitzaile txikiarentzako borondatezko prezioa) dela adierazi behar du. Aitzitik, baldin eta tarifa merkatu librekoa bada, fakturaren goialdean enpresaren izena agertuko da, baina ez du "erreferentziako merkatutzailea" adieraziko; kontratuaren datuen atalean, kontratu mota "merkatu libre" dela agertuko da. Kontuan hartu behar da, batezbesteko etxe baten urteko gastu elektrikoaren ezberdintasuna hirurehun eurotako izan daitekeela kontratatuta duen eskaintzaren arabera.

Energia potentzia eta kontsumoaren prezioaz gain, merkatu libreko kontratuetan prezioa areagotzen duen beste kontu bat zerbitzu gehigarriak dira, urteko ehun euro baino gehiagoko garestitzea ekar dezaketelarik.

*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, BARÁSOAIN, BAZTAN, BERBINZANA, BERRIOPLANO, BERRIOZAR, BUÑUEL, CABANILLAS, CADREITA, CAPARROSO, CÁRCAR, CARCASTILLO, CASCANTE, CASTEJÓN, CENDEA DE GALAR, CENDEA DE OLZA, CINTRUÉNIGO, CORELLA, ETXARRI ARANATZ, EZCABARTE, FALCES, FITERO, FUNES, FUSTIÑANA, IRURTZUN, LAKUNTZA, LARRAGA, LARRAUN, LEITZA, LEKUNBERRI, 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, VALLE DE OLLO, 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 72,50 euros y por años sucesivos, 41,00 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 _____