

La voz de Irache

ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES DE NAVARRA IRACHE

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

Año 2017 • Nº 133

La vivienda y los gastos domésticos, principales preocupaciones

El acceso a la vivienda -44%- y los gastos relacionados con el hogar, como la hipoteca, la luz o el gas -39%- son los principales problemas para los navarros, según indica la última encuesta encargada por Irache. Este trabajo también señala que el 28% de los consumidores realizó alguna reclamación.

La banca -42%-, la telefonía -36%- y la luz y el gas -33%- son los sectores que más decepción provocan en los ciudadanos. De los tres, sólo han subido respecto al pasado año las quejas del sector telefónico.



PAUTAS PARA AHORRAR



INDEMNIZACIONES PARA OTROS CIENTO AFECTADOS POR LA CLÁUSULA SUELO

Cien familias asociadas de Irache y afectadas por la cláusula suelo han sido indemnizadas con cantidades que van desde los 2.000 hasta los 12.000 euros, en función de las características del préstamo suscrito por cada una de ellas.

En cuarenta de los procedimientos se han llegado a acuerdos con la entidad bancaria, por un importe total de 151.000 euros. En los restantes sesenta casos la entidad bancaria se ha allanado y ha aceptado la petición de los socios antes de llegar a juicio.

Las cantidades devueltas en este punto han sumado 318.000 euros.

Desde que se comenzó a reclamar, la Asociación ya ha recuperado más de 4 millones de euros por esta cláusula. Los bancos han devuelto 2.700.000 euros sin tener que llegar a juicio. El importe medio recuperado, que bien cambia notablemente según la entidad, el suelo aplicado y el interés pactado, se sitúa en torno a 4.500 euros por afectado.

MÁS PROBLEMAS AL TELÉFONO

El porcentaje de personas que tienen problemas con su compañía ha subido nueve puntos en el último año, del 24% al 33%

07

HIPOTECAS MULTIDIVISA

Muchos jueces están anulando los préstamos referenciados a moneda extranjera, como francos suizos o yenes

08

PROBLEMAS ELÉCTRICOS EN ETXARRI-ARANATZ

Irache ha conseguido solucionar los cortes de luz y averías de electrodomésticos de los vecinos

10

TIRAR COMIDA

1.300 millones de toneladas se pierden cada año; cerca del 42% en los hogares

13

Editorial

Manuel Arizcun Biurrun,
Presidente de Irache

**Opinión**

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



Alcanzar a todos

Las asociaciones de consumidores tienen una clara función de defensa, formación, de apoyo a los consumidores. Hoy en día su importancia en la sociedad resulta indiscutible. En una sociedad marcada por el individualismo, por la obtención rápida de beneficios y por el materialismo, las asociaciones de consumidores que buscan el bien común, el justo reparto de la riqueza o el apoyo a los más débiles son organizaciones más que necesarias para tratar de aportar un grado de humanidad a la sociedad.

En estas organizaciones, los consumidores se agrupan para apoyarse y defender sus intereses, buscando hacer llegar su apoyo a otras personas que se encuentran en indefensión. "No hay mejor guardian del consumidor que el propio consumidor" o el consumidor debe actuar como rebelde competente" definen la actuación de estas organizaciones. Y es que las asociaciones de consumidores siempre tienen una palabra que aportar a la sociedad, a la empresa que busca con tesón el llegar al consumidor y ofrecerle buenos productos y de calidad, a la empresa que pretende conocer de primera mano los intereses de los consumidores y secundarlos, a la empresa que sólo busca el lucrarse a costa de los consumidores tratando de explotar al máximo su condición dominante y el poder que le confieren las instituciones.

A todos ellos las asociaciones de consumidores tienen una palabra que decir, de aliento, de apoyo, de colaboración, de denuncia... Siempre buscando el interés común y la mejora de la sociedad.

Como tal, las organizaciones de consumidores deben recibir los apoyos que las leyes establecen por la Administración para que puedan desarrollar su labor en la sociedad con libertad, con independencia, y a la vez con una clara misión altruista que no busca el beneficio propio sino el interés de los ciudadanos y el consumidor, la parte más débil de la sociedad, y lo hace con criterios de honradez y eficiencia.

¡Ojalá poco a poco vayan siendo cada vez más escuchadas y queridas las asociaciones de consumidores tal y como los propios ciudadanos demandan!

Corcho

El corcho, como material de revestimiento en la construcción, es una realidad que muy probablemente se haga más visible en los próximos años.

Este tipo de afirmaciones siempre corren el riesgo de ser meras suposiciones que no llegan a cumplirse, pero encuentro interesante compartir unas líneas sobre las cualidades de este material. Será también interesante, dentro de unos años, comprobar lo apropiado de este aserto.

Los alcornoques forman parte de un ecosistema singular y bellissimo, hábitat entre otros del cerdo ibérico, del águila imperial y de nuestro lince. En este entorno, se inicia el círculo de la vida útil del corcho en desarrollos concéntricos desde el corazón de los alcornoques, cubriendo a sus troncos, en forma radial, año tras año...

Desde dentro hacia afuera, este crecimiento genera una epidermis, que la botánica precisa como felema, y que no deja de ser lo que comúnmente se denomina corteza, como en el resto de árboles; un tejido muerto que protege al tejido interior de la desecación, de los golpes, animales e insectos.

Después, llega la saca o descorche, que consiste en la extracción de la corteza del árbol. La saca se ejecuta con hachas, y como labor manual, se convierte en una suerte de arte forestal. La extracción cíclica del corcho de los alcornoques permite el crecimiento saludable del árbol a lo largo de toda su vida.

Los alcornoques bien gestionados no son sometidos a un primer descorche hasta que el tronco alcanza un diámetro cercano a los 65 cm medidos a 130 cm de altura. Esta primera saca produce el primer corcho virgen o bornizo, que nueve años después irá seguido del corcho secundario, más regular en su estructura, pero de inferior calidad frente al corcho amadia obtenido de la tercera saca. A partir de esta etapa el alcornoque pasa a producir corcho de buena calidad cada década aproximadamente y durante más de cien años.

Una vez que esta materia bruta es elaborada se obtiene un producto de primera calidad como aislamiento, cualidad de aprecio creciente, y a la que además se suma la nada desdeñable buena percepción táctil que recibimos en su contacto. Ambas son cualidades valiosísimas, cualidades que hacen de este material palpable y de gran rendimiento una primera opción, dispuesto como revestimiento, en la formación de entornos habitables.

La cercanía de este producto minimiza los costes de transporte y lo convierte en un material natural y accesible en todo nuestro entorno. No hay que olvidar que entre las mayores superficies de alcornoques del mundo se sitúan precisamente las de la península ibérica. Acompañando a Portugal, las mayores extensiones de alcornoques se extienden por España, desde Andalucía, hacia tierras de Extremadura, Castilla la Mancha y Cataluña.

Quercus suber L., hasta pronto.

Balance Económico y Social

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

BALANCE SOCIAL:

Irache dispone de 4 oficinas propias en Pamplona, Estella, Tudela y Tafalla además gestiona 67 oficinas en colaboración con otros tantos ayuntamientos. "Irache" recibió 45.640 consultas y reclamaciones de las que a Pamplona correspondieron 26.085; a Tudela, 1.542; a Estella, 1.824; a Tafalla, 1.172; y a las oficinas del consumidor 15.017. En total, fueron 26.897 consultas y 18.743 reclamaciones.

El número de denuncias que se interpuso fue de 157. Los temas que más se reclamaron fueron Telefonía e internet y otros servicios y bancos y cajas. Dispone de 17 personas en plantilla y varios asesores jurídicos externos y peritos. Realizó 607 programas radiofónicos, participó en televisión en 36 ocasiones. Representa a los consumidores en más de 15 Consejos (Consejo Económico y Social, Salud, Transporte, Consumo, Comercio Minorista...). Emitió 72 notas de prensa, editó 2

periódicos de la Voz de Irache, y realizó 9 estudios. Además editó trípticos sobre rebajas o arrendamientos. Además defiende en los tribunales a los afectados por Forum Filatélico y Afinsa, Air Madrid, swaps, controladores, plusvalías, cláusula suelo, gastos hipotecarios...

BALANCE ECONÓMICO:**Gastos:**

Personal: 550.729, amortizaciones, provisiones y otros gastos: 309.477 de los cuales la partida trabajos realizados por otras empresas con 123.714, correos con 45.668 euros y gastos de viajes y kilometraje con 17.417 son los más elevados. Los gastos financieros por los créditos fueron de 2.072 euros.

Ingresos:

Cuotas de socios y oficinas del consumidor: 872.597

Ingresos financieros: 2

Donaciones: 24.500.



El acceso a la vivienda y los gastos domésticos, lo que más preocupa

146.474 navarros realizaron alguna reclamación el último año

El acceso a la vivienda -44%- y los gastos relacionados con el hogar como hipoteca, luz y gas -39%- son los principales problemas para los consumidores, según indica una encuesta encargada por Irache a Cíes y en la que han participado 400 personas. Tras las dos principales problemáticas, están la conservación del medio ambiente -24%, igual que en la anterior encuesta- y la calidad del sistema sanitario y la seguridad alimentaria -ambos aspectos han bajado dos puntos respecto al trabajo anterior, con el 19% y 17%-.

146.474 personas reclamaron
En el año 2017, el 28% de los entrevistados realizó alguna reclamación, lo que supone un aumento de tres puntos respecto al año anterior. Si se traslada el dato a la población navarra, esto supondría que 146.474 personas hicieron alguna reclamación. Las reclamaciones se dan más entre los encuestados de 30 a 65 años.

La banca, la más decepcionante

La banca -42%-, la telefonía -36%- y la luz y el gas -33%- son los sectores que más decepcionan a los ciudadanos. De los tres, sólo han subido respecto al pasado año las quejas del sector telefónico.

Tras ellos, se sitúan la sanidad -20%-, la vivienda -20%- y los seguros -14%-. Por grado de decepción, siguen el uso de internet -12%- , el funcionamiento de la Administración -12%-, el comercio por internet -4%-, el comercio en establecimiento -3%-, el transporte público -3%-, la reparación y compra de coches -2%-, los servicios a domicilio -2%- y las agencias de viaje -1%-.

Junto al aumento en la telefonía antes mencionado, también suben las quejas en los seguros -del 13% al 14%- y en el uso de internet -del 8% al 12%-.

El mayor número de quejas, en telefonía

La telefonía e internet es, con diferencia, el sector que más reclamaciones tiene -48% de los que reclamaron-, seguido de la sanidad -21%- y bancos y cajas -14%-. Sobre la población total, los que reclamaron al sector de telefonía e internet suponen un 13%, tres puntos más frente al año pasado, y a la sanidad, un 6% de la población -dos puntos más que en la encuesta anterior-. Tras ellos, el siguiente sector en porcentaje de reclamaciones es la luz y el gas -6%-, el comercio -5%-, los seguros -5%-, transporte público, administración, vivienda y coches.

Según el sexo, los hombres reclamaron por telefonía e internet un 10% más que las mujeres -53% frente al 43%-. Éstas, por su parte, reclamaron once puntos más que los hombres por cuestiones de sanidad -26% frente al 15%-.

CAMBIO DE HÁBITOS.

El 39% de los consumidores mira más los precios que antes y el 19% compara más entre establecimientos. El 13% planifica más las compras, el mismo porcentaje que los que leen los contratos y las condiciones del producto más detenidamente. El 12% exige una mayor atención personal y un 5% reclama más sus derechos.

ANTES LA EMPRESA.

El 76% de los ciudadanos considera que las leyes defienden más el beneficio de las empresas que los derechos de los consumidores. El 96% de los consumidores considera que los contratos básicos, como telefonía, luz, vivienda, seguros o bancos deberían ser más claros. La banca decepciona pero el consumidor presenta más fácilmente quejas por problemas de telefonía

Los clientes piden a las empresas mayor claridad y transparencia, por encima de mejorar los precios

Problemas con el precio

El principal problema para realizar una reclamación fue un desacuerdo con el precio -32%, diecisiete puntos más que en el año anterior-. El segundo problema es el incumplimiento de las condiciones prometidas por la empresa, que ha aumentado seis puntos -29% frente al 23%-.

Por su parte, el 17% considera que se le ha ofrecido una información insuficiente o engañosa. El 15% se siente víctima de un fraude o estafa -cinco puntos más que el año anterior-; un 11% sufrió retraso en recibir el producto; el 10% se mostró insatisfecho con la calidad del producto; el 7%, disconforme con la garantía y el 6% se quejaba de las listas de espera.

El precio como problema fue el motivo principal de queja en telefonía -58% de las personas que realizaron una queja en el sector- y en la luz -86%-.

En sanidad destaca el problema de los retrasos o las listas de espera -69%-. El tema de la garantía cobra protagonismo en el comercio -33%-.

TRANSPARENCIA Y CALIDAD

Lo que más valoran los consumidores en su relación con las empresas es que éstas actúen con mayor claridad y transparencia -40%-. El siguiente criterio en importancia para los ciudadanos es que la empresa ofrezca mejores precios -30%-. Tras él, que los trámites a seguir sean más sencillos -27%-. Al 25% le gustaría que se diese un mejor servicio y atención al cliente.

El comercio tradicional y las farmacias son los sectores que mayor confianza generan en los consumidores con puntuaciones de 8,1 y 7,1 respectivamente, similares al año pasado.

Tras ellos, las mejores puntuaciones son las que han obtenido los sectores de hostelería/restauración y odontología -6,6 respectivamente-, agencias de viaje -6,2-, talleres de reparación -6,0-, medicina privada y grandes superficies - 5,9 respectivamente-.

Los sectores peor valorados son las aseguradoras -4,5-, los bancos y cajas -4,4-, las empresas de telefonía -4,1-, y el peor valorado, con un 3,9, es el de las compañías de luz y gas.

**COMUNICA LA BAJA DE LO SEGUROS A LA COMPAÑÍA ABSORBIDA Y LA NUEVA LOS SIGUE COBRANDO**

J. tenía contratados dos seguros, uno de casa y otro de coche, con una aseguradora vinculada con el banco del que era cliente. Cuando quiso cambiar de pólizas envió la solicitud de baja de los seguros a la compañía anterior. Sin embargo, en los meses siguientes vio que la entidad financiera que había absorbido a la anterior le había cobrado los 600 euros de primas de los dos seguros. Contactó con el director de la oficina, que seguía siendo el mismo y al que le unía una relación de confianza, y éste le echó atrás los cargos.

Un tiempo después, le volvieron a cobrar el mismo importe. Contactó con la oficina y ahora el director era otra persona, quien le dijo que no constaba la baja de los seguros. J. acudió a Irache, desde donde se efectuó una reclamación y finalmente se le devolvió los 600 euros cobrados y se dieron por canceladas las dos pólizas.

**LE COBRAN 850 EUROS DE MÁS POR NO APLICAR LA OFERTA COMBINADA**

M. había contratado con una compañía de teléfono un paquete combinado en el que se incluían una línea de telefonía fija, dos móviles -una para ella misma y otra para su marido- y el servicio de internet en el domicilio a través de fibra óptica. Pasados unos meses, se fijó en que le estaban cobrando 150 euros o más cuando la oferta que ella había aceptado no llegaba a los cien euros mensuales.

Acudió a su asociación de consumidores, desde donde se contactó con la operadora para pedir explicaciones. Desde la compañía, le informaron que el precio era correcto pero le estaban aplicando tarifas independientes por cada uno de los servicios en lugar de la oferta del paquete combinado. La técnica de la Asociación realizó una reclamación en la que adjuntó las condiciones del contrato y exigió su aplicación inmediata y la regularización de los recibos emitidos de forma errónea. Finalmente, la operadora devolvió a la cliente 850 euros.



“En pleno diciembre, con frío y lluvia, y yo con un jersey”



Diego Martínez

Diego se quedó en Amsterdam sin ropa de recambio cuando el avión perdió su maleta al acudir a un congreso

Diego Martínez, profesor de baile, fue en diciembre a un congreso de formación en Amsterdam con otros tres compañeros. Llevaba maleta de mano, ya que era un viaje de cuatro días. Al no haber sitio para colocarla en la cabina, se la llevaron a la bodega con el resto de equipajes. Al llegar a Holanda, la maleta no apareció así que acudió al puesto de la aerolínea KLM. “Tenía que expresarme en inglés. Tuve suerte de que mis compañeros me ayudaron y más o menos pudimos entendernos”, recuerda.

Finalmente le entregaron un documento y le dijeron que comprase la ropa necesaria y conservarse las facturas. Se lo pagarían todo.

“En pleno diciembre, con frío y lluvia y yo con un jersey, imagínate”, se queja. Sin cambiarse, la mañana del día siguiente la tuvo que dedicar por completo a comprar lo indispensable (cazadora, jersey, pantalón, ropa interior) en las tiendas alrededor del hotel. “Gracias a Dios que tenía algo de dinero en la cartera”, sostiene, a la vez que se queja de que las compañías no faciliten en estos casos una tarjeta de pago de la propia empresa.

Al volver del viaje, llegaron las dificultades para que le devolviesen el dinero. Tuvo problemas para comunicarse a través de la web y, tras varias gestiones, la empresa solo le pagó 137 euros de los 443 que señalaban las facturas de compra.

Acudió a Irache y finalmente le devolvieron los 309 que restaban hasta completar el gasto total que tuvo que hacer. “No les ha quedado otra, ponen todo tipo de excusas posibles. Es la lucha de David contra Goliath. O te dedicas a esto, o buscas ayuda como en Irache o no tienes nada que hacer”, se lamenta Diego, a la vez que demanda que las empresas actúen con sentido común y faciliten las cosas a los ciudadanos.

LE MULTAN CON 1.500 EUROS PORQUE NO HAN TRAMITADO EL SEGURO DEL COCHE

J. consiguió financiación en su banco para poder comprar un coche. La entidad se ofreció como intermediaria para contratar el seguro del vehículo, a lo que J. accedió. Tiempo después, cuando conducía de camino a casa, topó con un control policial. Los agentes le pidieron la documentación y, tras hacer unas consultas, le multaron con 1.500 euros porque, según le dijeron, el vehículo no contaba con el seguro obligatorio.

Atónito, J. llamó a su banco, que se desentendió. Acudió a su asociación de consumidores. Desde allí, hicieron una reclamación formal a la entidad. En ella, recordaron que la entidad se había responsabilizado de tramitar el seguro, por el que el consumidor ya había pagado las primeras primas. Tras esta comunicación, el banco admitió que todo se debía a un error de gestión y se comprometió a pagar los 1.500 euros de multa.

**LA VIVIENDA DE DONDE LLEGA EL AGUA ESTÁ VACÍA**

M. y su familia fueron a la casa del pueblo a comienzos de verano. No la habían visitado desde las pasadas navidades. Al llegar, vieron una mancha de humedad en la pared del salón. Llamaron al seguro del hogar, éste mandó a un perito, que aseguró que la fuga provenía de la vivienda contigua. Llamaron al vecino pero no había nadie. El presidente de la comunidad tampoco pudo dar con él. Así pues, decidieron reparar el mobiliario afectado de su vivienda para poder estar en la casa los meses de verano.

Acudieron a Irache. Desde la Asociación, consiguieron contactar con el vecino e hicieron una reclamación a su seguro de hogar. Explicaron la situación, adjuntaron el informe del perito de su póliza, la carta que enviaron al presidente de la comunidad y los gastos de las reparaciones, que ascendían a 1.350 euros. Finalmente el seguro pagó el importe reclamado y solucionó la filtración.



Uno de cada tres jóvenes navarros prefiere vivir de alquiler

Son las personas de menor edad las que tienen más dificultades para acceder a un inmueble

El 33% de los jóvenes navarros prefiere vivir de alquiler. Así lo señala una encuesta encargada por Irache. La opción de vivir arrendado va bajando al aumentar la edad de los encuestados, que se inclinan progresivamente por la vivienda en propiedad.

Mayores dificultades en la Comarca de Pamplona

Las dificultades son mayores en Pamplona y Comarca, donde el precio de la vivienda es notablemente mayor que en otras zonas de Navarra y, por tanto, las dificultades para acceder a un piso son más acentuadas. Hay que tener que hoy en día más de la mitad de los habitantes de la comunidad viven en esta área.

Dentro de las dificultades del mercado inmobiliario, son precisamente los más jóvenes los que cuentan con unos ingresos más limitados, una situación laboral más inestable y, por tanto, cuentan con más dificultades para poder acceder a una vivienda.

Sería necesario adoptar medidas para que estos jóvenes, precisamente uno de los grupos con más necesidad de vivienda, puedan vivir en un piso con sus recursos actuales. En la misma línea deberían estudiarse estrategias para que las familias con situaciones económicas más

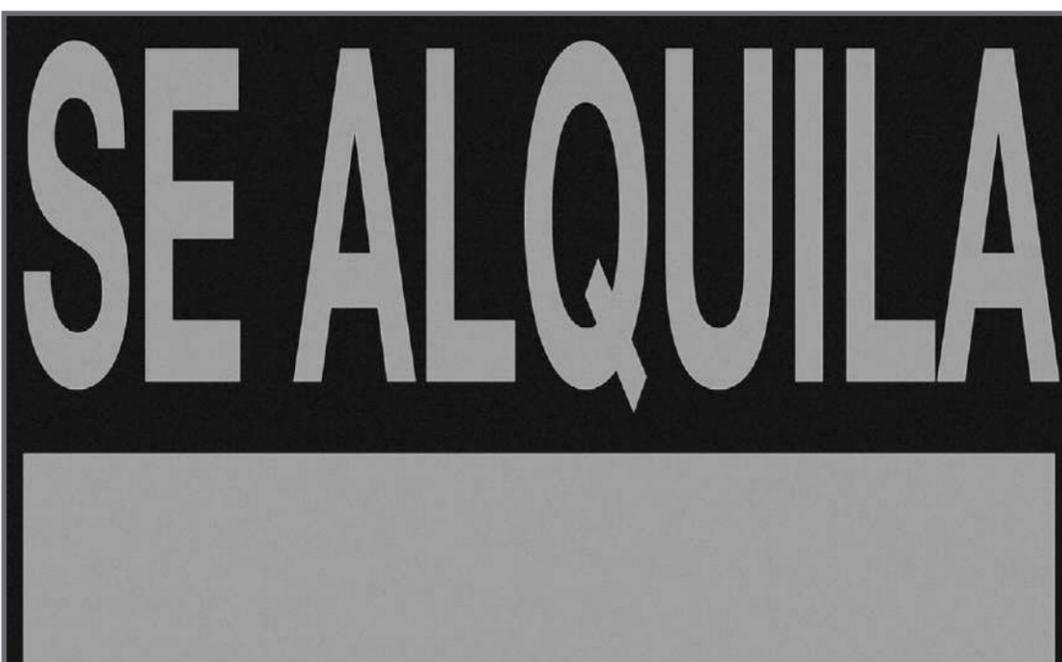
ajustadas también puedan acceder a una vivienda.

Alquiler con opción a compra

Por ello, sería conveniente potenciar medidas como el alquiler con opción a compra. Esta fórmula permitiría a los jóvenes poder independizarse, pagar por el alquiler unas rentas asequibles a su situación y, además, saber que estas rentas no caen en saco roto sino que podrían en un futuro ayudar a adquirir el inmueble en propiedad.

El alquiler con opción a compra compatibiliza el arrendamiento y la vivienda en propiedad

Se trata de concebir la vivienda como un derecho y que el esfuerzo económico que exige no sea desproporcionado



España, lejos de otros países

El alquiler en España está lejos del protagonismo que sí tiene en otros países europeos más desarrollados. Mientras que en el Estado el 77% de los residentes tiene la vivienda en propiedad, este porcentaje solo es del 51% en Alemania, 55% en Austria o 62% en Dinamarca, por ejemplo.

En los últimos meses están apareciendo noticias que alertan sobre un supuesto encarecimiento de las rentas de alquiler. Un último estudio hablaba de un incremento estatal en el último trimestre del 2,4%. Este trabajo situaba a Navarra como la tercera comunidad donde más había subido la renta de alquiler, un 7,7%.

Desde la Administración se han anunciado medidas, desde la promoción de viviendas de alquiler social hasta la modificación de la normativa sobre arrendamientos, con cambios como ampliar la duración mínima de éstos. Desde Irache permaneceremos atentos a qué modificación se lleva finalmente a cabo.

PROPUESTAS SOBRE LA VIVIENDA

- El primer objetivo debe ser que tanto los jóvenes como otras personas o familias necesitadas de una vivienda puedan acceder a un inmueble. Según una encuesta encargada por Irache a Cies, unos 16.000 navarros menores de treinta años necesitan una vivienda en estos momentos.
- El segundo objetivo debe ser que las personas que vayan disponiendo de viviendas puedan acceder a un piso sin tener que estar hipotecados toda su vida.
- Aplicar desgravaciones a todos los que alquilan la vivienda. Entendemos que la Administración potencie la bolsa de alquiler; pero en este caso lo fundamental es que el mercado del alquiler se active y a precios accesibles para los inquilinos, más allá de que se haga a través de la bolsa pública o no.
- Apoyar fiscalmente la compra de vivienda. Creemos que la vivienda debe tratarse como el bien básico que es. Por ello, se debe ofrecer facilidades para que las personas puedan adquirir un piso, más aún si se trata de personas en una situación económica media o baja o en circunstancias especiales.
- Sería muy interesante realizar un estudio para conocer la situación real de la vivienda en Navarra. Se trata de que el esfuerzo que tenga que realizar el inquilino o el comprador de acuerdo a los salarios actuales en Navarra no sea superior al de otros países europeos. Saber si en Europa también la gente está pagando sus casas durante treinta años o incluso más tiempo. Este estudio se debería realizar analizando especialmente las viviendas de tipo medio y bajo.
 - Si los resultados dicen que el esfuerzo para acceder a una vivienda es mayor que en Europa habrá que buscar fórmulas para bajar el precio de la vivienda o de las rentas de alquiler. Por ejemplo, se podría impulsar una vivienda protegida en compra o alquiler con objeto de que baje el de la libre.
 - Si los resultados dicen que el esfuerzo para acceder a una vivienda en Navarra es parecido al de Europa, al ser un bien necesario y no de lujo, la Administración debe ayudar a los nuevos compradores o inquilinos a poder acceder a ellas, verificando que las ayudas concedidas no deriven en un encarecimiento de los precios.

Pautas para ahorrar

Revistar los contratos de luz, gas o telefonía, cambiar de seguro o comprar marcas blancas puede suponer un ahorro de más de 2.500 euros anuales

Irache propone una serie de medidas que pueden ayudar a las familias a disminuir los gastos domésticos. Se ha calculado que, en el mejor de los casos, se podrían conseguir ahorros superiores a 2.500 euros, si bien hay que tener en cuenta que son pautas generales, cuya validez y eficacia depende exclusivamente de las circunstancias concretas de cada hogar.



LA LUZ Y EL GAS

Puede convenir revisar la factura eléctrica y asegurarse de que su contrato es el que mejor se adecúa a su consumo. Si se comparan ofertas entre las diferentes comercializadoras, para un contrato combinado de luz y gas, con 5,75 kW de potencia, y con servicios adicionales, la diferencia entre la oferta más cara y la más barata puede suponer un ahorro de más de 300 euros, de 1.469 a 1.163 euros anuales.

Otro factor es asegurarse de que no se tiene contratada una potencia mayor a la necesaria para el consumo habitual. Así, un hogar que pasase de tener 5,75 kW de potencia a 3,45 kW podría conseguir un ahorro anual más de 100 euros. Además, los hogares con menos ingresos pueden acceder al bono social, que supone un 25% de descuentos sobre el Precio Voluntario al Pequeño Consumidor.



LOS SEGUROS

Las pólizas contratadas es otro gasto importante de los hogares. En muchos casos, los consumidores ignoran las condiciones o coberturas que contienen sus seguros. En muchas ocasiones, valorar simplemente si es necesario tener el coche asegurado a todo riesgo o vale con tenerlo a terceros o revisar que las coberturas del seguro del hogar no dupliquen las de la comunidad puede suponer un ahorro de más de 300 euros.

Además, un cambio de compañía puede suponer también una notable reducción del coste: por ejemplo, para un seguro a terceros para el coche se puede conseguir diferencias de 620 euros, desde 196 a 816 euros y para una póliza a todo riesgo las diferencias pueden superar los 2.000 euros, desde 2.695 a 547; o para un seguro de hogar, de una casa de 110 metros cuadrados construidos, la diferencia entre pólizas puede ser tranquilamente de más de 157 euros, desde 126 a 283 euros, por ejemplo. Evidentemente, ninguna prima se puede valorar por sí misma, sino teniendo en cuenta las coberturas y condiciones que ofrece.



ALIMENTACIÓN

Adquirir productos de marca blanca en la cesta de la compra puede suponer un ahorro del 44%. Esto podría disminuir el gasto anual en 700 euros por ciudadano, basándonos en los últimos datos sobre gasto de alimentación. En cualquier caso, lo más importante es comprar lo necesario, para lo que puede ayudar hacer una lista de la compra adecuada a la situación del hogar.



TELEFONÍA

Actualmente es muy habitual que muchos hogares cuenten con servicio de ADSL y telefonía fija además de varias líneas móviles. Estos servicios pueden suponer un gasto considerable, cercano a los cincuenta euros al mes. Sin embargo, comparar la multitud de ofertas en el mercado puede hacer posible un ahorro superior cercano a los 300 euros anuales. En cualquier caso, lo más importante es conocer las condiciones de contratación -es conveniente conservarlas en papel- y confirmar que el precio pactado incluye todos los servicios ofrecidos. Asimismo, conviene asegurarse de que no hay que pagar ninguna penalización si queremos cambiar de compañía. En cuanto a la línea fija, los pensionistas con bajos ingresos pueden solicitar el abono social, que puede suponer un ahorro mensual de unos catorce euros.



EL COCHE

Supone uno de los mayores gastos familiares. A la gasolina hay que unirle la ITV, los impuestos y el mantenimiento del vehículo. Este último concepto puede suponer un gasto aproximado de 450 euros al año, teniendo en cuenta las reparaciones que se efectúan y las piezas de recambio que se utilizan a lo largo de la vida del vehículo. Por ello, es importante, conocer el estado del vehículo y elegir talleres donde la calidad y el precio sean satisfactorios. Un estudio de Irache indica que entre talleres puede haber diferencias cercanas de entre el 30% y el 40%, lo que podría conllevar aproximadamente un ahorro de 150 euros.



ROPA

Según los últimos datos del INE, cada hogar gasta 1.451 euros al año en ropa y calzado. Para reducir el gasto, un primer paso es repasar el armario y decidir qué ropa es necesario comprar realmente. A partir de ahí, una opción interesante puede ser esperar a las rebajas, donde se encuentran descuentos de hasta el 65%. En todo momento, también conviene visitar distintos comercios y comparar precios. Otra alternativa es buscar renovar el vestuario en tiendas de segunda mano o fuera de temporada.



GASTOS BANCARIOS

Los cargos que nos cobran los bancos son libres y no siempre los conocemos. Cambiar la cuenta corriente a una entidad más económica puede ser 140 euros más barato, por ejemplo. Si hablamos de préstamos personales o hipotecarios las diferencias suben considerablemente. Otras opciones, además de cambiar de banco, es reconsiderar el uso de algunos productos bancarios. En ocasiones, hay tarjetas que ni siquiera usamos pero por las que estamos pagando comisión, también pasa con cuentas que no utilizamos u otros productos.



VIAJES

Hay fórmulas para que las vacaciones y los viajes salgan más baratos. Así, el precio de los vuelos varía en función del mes e incluso del día. Planificar con tiempo el viaje, elegir la compañía o hacerlo en miércoles en lugar de viernes puede resultar más económico. Junto a ello, optar por alojamientos a particulares o reducir las comidas en restaurantes puede suponer un ahorro de más de un 30% en el coste total. Según una encuesta de Irache, cada navarro gasta de media en sus vacaciones 597 euros; se estima que siguiendo algunas de las buenas prácticas de ahorro el ahorro podría ser la mitad del coste.



DESCUENTOS

Rastrear periódicamente páginas en internet que ofrecen cupones de descuentos u ofertas especiales para actividades de ocio o cualquier tipo de compra puede ser una forma de conseguir rebajas en los costes de hasta el 70%. Algunos estudios calculan que esta práctica puede suponer un ahorro anual de más de 420 euros.



PLANIFICACIÓN

Puede ser muy útil llevar actualizada una hoja de cálculo del gasto doméstico en la que apuntar todos los gastos que se llevan a cabo en el hogar, por pequeños que sean y separar los fijos, variables y los imprevistos.

Más problemas al teléfono

Los conflictos más habituales tienen que ver con desacuerdos en las facturas, que al cliente le parecen de un importe excesivo

Crecen los conflictos telefónicos. El porcentaje de personas que tienen problemas con su compañía ha subido nueve puntos en el último año, del 24% al 33%, según indica una encuesta encargada por Irache. Por edades, los que en mayor medida tienen problemas son las personas de mediana edad, de entre 30 y 65 años.

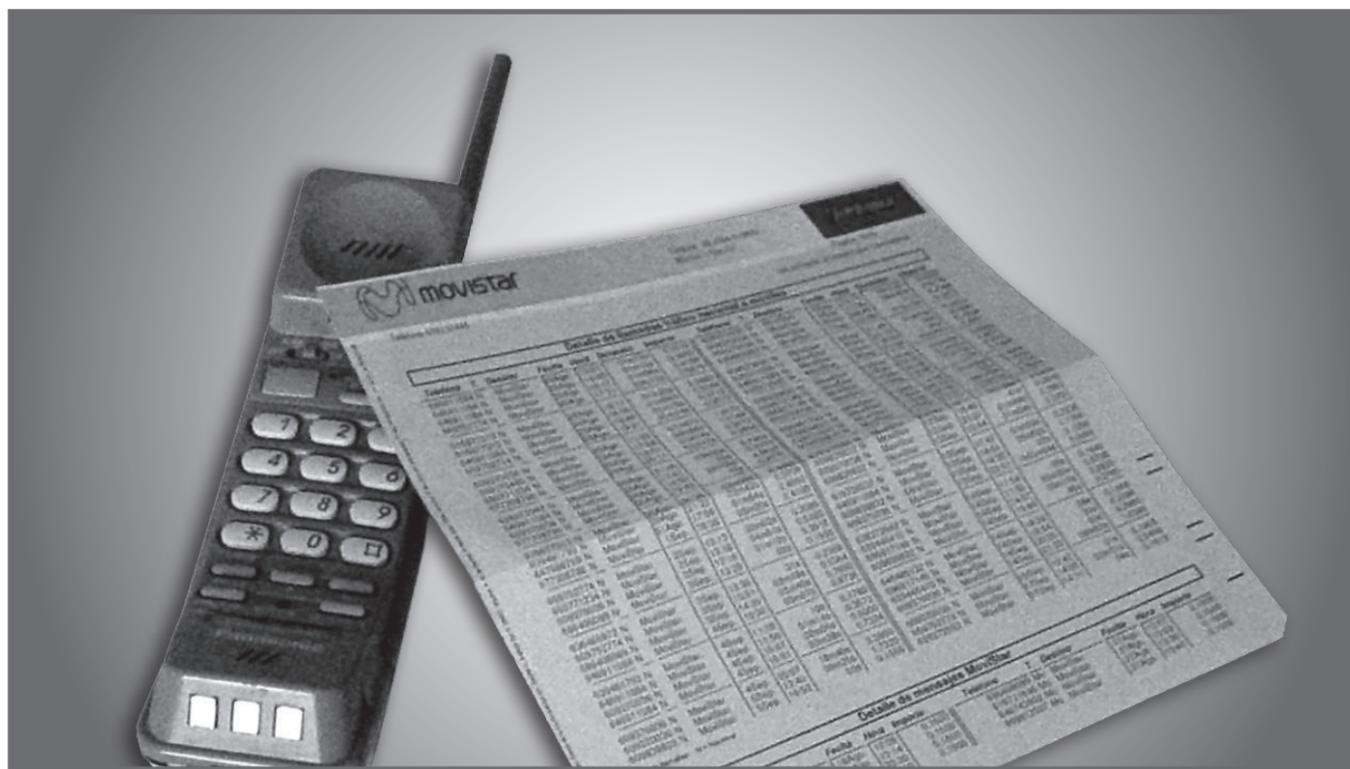
Los desacuerdos más habituales están relacionados con las facturas: muchos consumidores consideran que les han subido la tarifa respecto a lo que había contratado -le ha pasado al 42% de los que han tenido problemas- o afirman directamente que los recibos con excesivos o incorrectos -36%-.

Servicios no contratados

El 25% de los que han tenido problemas dicen que les han cobrado por servicios no contratados. También se han cobrado conexiones a internet que el consumidor asegura que no ha realizado, sobre todo en personas que no tienen tarifa plana para este servicio y que pagan por cada conexión ya que no suelen hacer este tipo de uso del teléfono.

En cuarto lugar, las personas con problemas de telefonía se quejan por la mala calidad del servicio, fundamentalmente por interrupciones o falta de cobertura. Esto se da con más frecuencia en zonas rurales.

También ha habido problemas con el cambio de domicilio, sobre todo cuando el ser-



vicio de internet por cable va incluido. Aunque la compañía les asegura que se va a continuar con el servicio en la nueva vivienda, al llegar a su nueva casa no lo tienen.

Incumplimiento de condiciones

Los siguientes motivos de queja con las operadoras son el incumplimiento de las condiciones o la falta de información

-15% y 12%, respectivamente-. En este sentido, es fundamental no firmar hasta tener todas las condiciones por escrito.

Tras ellos, los clientes se quejan de las dificultades para conseguir la baja de la compañía. Con demasiada frecuencia, los consumidores ven cómo no consiguen abandonar una compañía, pese a haberlo

solicitado en varias ocasiones, les siguen cobrando importes o les facturan permanencias. Éstas deben haber sido aceptadas expresamente en el contrato y se deben aplicar proporcionalmente al tiempo que quede por cumplir. Sin embargo, se siguen viendo penalizaciones, de hasta 300 euros, injustificadas o aplicadas de forma desproporcionada.

Más de ocho mil consultas el último año

En Irache se recibieron el último año más de ocho mil consultas y reclamaciones de temas relacionados con la telefonía. Puede dar la sensación de que en los últimos años los conflictos de los consumidores se han trasladado a la banca o al sector eléctrico y del gas, por su presencia en los medios.

Sin embargo, lo cierto es que la telefonía sigue siendo uno de los sectores más problemáticos. La feroz competencia y la jungla de tarifas han hecho que el consumidor se sienta en ocasiones perdido e indefenso.

Para evitar sorpresas desagradables, Irache aconseja no contratar por vía telefónica, que es la más utilizada por las compañías. Muy habitualmente, el co-

mercial promete condiciones muy atractivas, tarifas muy bajas, que posteriormente no se cumplen. En la llamada verificadora posterior no siempre se refleja lo prometido.

Curiosamente, muchas de las ofertas de compañías que llegan a través del teléfono no son confirmadas por escrito, aunque el consumidor lo solicite.

Antes de aceptar una oferta es recomendable pedir las condiciones por escrito y poder estudiarlas detenidamente, si es necesario con asesoramiento.

Asimismo, para cualquier gestión conviene comunicarse con la operadora de forma fehaciente.

Pagos a terceros

Cientos de afectados, muchos adolescentes, por facturas encarecidas

Cada semana están llegando decenas de casos por facturas telefónicas encarecidas por gastos que el consumidor no sabe de dónde vienen. Muchos de estos importes son de pagos a terceros, servicios que ofrecen empresas ajenas a las operadoras telefónicas pero que se cobran en el propio recibo del teléfono. En los últimos meses son cientos los navarros afectados por facturas abultadas derivadas de estos servicios.

Aplicaciones, servicios de música, de cine...

En muchos casos los afectados son adolescentes que han activado los servicios a través de sus propios teléfonos o los de sus padres. En ocasiones, son servicios que se ofrecen a través de internet sobre música, cine o también aplicaciones a través del móvil.

El problema es que con un simple toque en el anuncio, o incluso al querer cerrarlo, se puede activar el servicio, cuyo coste la empresa irá cargando en la factura telefónica. Estos cargos, de veinte, treinta o cuarenta euros, se van cobrando repetidamente hasta que el consumidor los da de baja.

El 60% de los padres admiten que no toman ninguna medida para que sus hijos no puedan acceder a través del móvil a servicios de pago.

Más allá del uso de los menores, el principal problema es que se admita una contratación con tan pocas garantías para el cliente, que sea suficiente con un supuesto "clic" para darla por buena. Si es que se dio. En otras ocasiones los consumidores aseguran tajantemente que no contrataron el servicio en ningún caso.

Más de 3.000 casos en Irache sobre gastos hipotecarios

El Tribunal Supremo ya ha declarado abusivo hacer recaer todos los pagos derivados de la escritura del préstamo sobre el consumidor

Irache ya ha recibido más de tres mil reclamaciones y consultas sobre los gastos hipotecarios que tuvieron que pagar los ciudadanos al constituir el préstamo con el banco para comprar su casa.

En diciembre de 2015 el Tribunal Supremo ya declaró como abusiva la cláusula que hace recaer todos los gastos derivados de las escrituras del préstamo hipotecario sobre el consumidor, en este caso del BBVA.

En todas las entidades

Hasta entonces prácticamente todas las entidades bancarias incluían en los contratos una cláusula que hacía recaer sobre el consumidor todos los gastos derivados de la hipoteca: la firma ante el notario, la inscripción en el registro de la propiedad, la gestoría, el impuesto de Actos Jurídicos Documentados o la tasación del piso.

A finales de 2016 comenzaron a conocerse sentencias que anulaban este tipo de cláusulas y or-

denaban la devolución, en su totalidad o en parte, de los gastos hipotecarios por parte del banco al cliente.

Entre 300 y 4.000 euros

Desde entonces, Irache ya ha atendido a más de tres mil personas que se han interesado por el tema. En muchos de los casos se ha efectuado una reclamación en la que se reclama la devolución de los gastos, con cantidades que van desde los 300 hasta 4.000 euros. Se han realizado reclamaciones a 19 entidades diferentes.

Algunas entidades están ofreciendo sólo una parte de los gastos solicitados y otras están rechazando cualquier devolución.

Curiosamente, y pese a que algunas entidades defienden la legalidad de la cláusula de los gastos, en los nuevos préstamos hipotecarios que se están suscribiendo se ha modificado sustancialmente la cláusula que hace referencia a los gastos hipotecarios.



Demanda conjunta

Tanto en los casos en los que la entidad no devuelve nada como en los que sólo proponen un reintegro parcial, si el consumidor no se encuentra satisfecho desde Irache ya se está ofreciendo al consumidor reclamar sus derechos ante los tribunales. Para ello, ya se está preparando una acción conjunta. En la demanda se va a solicitar la cesación de las

cláusulas sobre gastos incluidas en los préstamos de las personas que tomen parte en ella.

El criterio de los jueces es prácticamente unánime en cuanto a dictaminar que la cláusula de gastos hipotecarios ha sido abusiva y ha supuesto un perjuicio para el cliente. Se echa en falta un criterio más unánime a la hora de determinar qué gastos debe devolver el banco.

La inmensa mayoría de los bancos incluyeron una cláusula similar, que ha supuesto un perjuicio económico para el cliente

Reclame su hipoteca multidivisa

Se ha incrementado tanto la cuota a pagar como el capital adeudado, en ocasiones mayor que al comienzo del préstamo

Irache anima a las personas que tengan una hipoteca multidivisa a que reclamen referenciarla al euro y la devolución del dinero cobrado de más.

En la Asociación ya se ha atendido a varios afectados por esta cuestión y se están efectuando las correspondientes reclamaciones a las entidades bancarias. Por ello, anima a todas las personas que tengan dudas sobre si tienen una hipoteca multidivisa a que se asesoren y, si es caso, reclamen sus derechos. Se calcula que en Navarra puede haber unos dos mil consumidores afectados.

Yenes, francos suizos u otras monedas

Estos préstamos tienen habitualmente un índice diferente al Euri-

bor, generalmente el Libor. Además contienen una cláusula que referencia el capital a una moneda extranjera, generalmente francos suizos o yenes.

De esta manera, las cuotas a pagar y el capital pendiente dependen también del valor de la moneda referenciada frente al euro. Esto ha tenido dos principales consecuencias: que las cuotas a pagar se hayan incrementado notablemente, en ocasiones hasta el 50%, y que el capital adeudado haya podido aumentar, incluso aunque el cliente haya pagado todas las cuotas que le ha ido pasando el banco. Se han dado casos muy llamativos como el de una persona que, pese a haber pagado cien mil euros en cuotas hipotecarias, no había llegado a

amortizar ni ochocientos euros del capital pendiente.

Estos préstamos fueron comercializados mayoritariamente antes del estallido de la burbuja inmobiliaria. Las entidades convencieron a muchos clientes de que la cláusula multidivisa les iba a suponer una cuota menor a pagar. Sin embargo, como se ha indicado, fue más bien al contrario.

Los jueces, con los consumidores

Afortunadamente, los jueces están dando la razón a los consumidores. Primero el Tribunal de Justicia de la Unión Europea y posteriormente el Tribunal Supremo han entendido que en muchos casos estas cláusulas multidivisa han sido abusivas. Por ello,

han obligado al banco a anularla, referenciar el préstamo al Euribor desde su firma y devolver al consumidor lo cobrado de más, que ha supuesto en ocasiones decenas de miles de euros. En la misma dirección se ha pronunciado recientemente el juzgado especializado en estas cuestiones en Navarra y numerosas audiencias provinciales de España.

El Tribunal Supremo ya dio la razón a unos consumidores en noviembre del pasado año



Indemnizados otros cien afectados por la cláusula suelo con cantidades entre 2.000 y 12.000 euros

Irache ya ha recuperado más de 4 millones de euros para los afectados

Cien familias afectadas por la cláusula suelo y defendidas por Irache han sido indemnizadas con cantidades que van desde los 2.000 hasta los 12.000 euros, en función de las características de cada préstamo.

En cuarenta de los procedimientos se han llegado a acuerdos con la entidad bancaria, por un importe total de 151.000 euros. En los restantes sesenta casos la entidad bancaria se ha allanado y ha aceptado la petición de los socios antes de llegar a juicio. Las cantidades devueltas en este punto han sumado 318.000 euros.

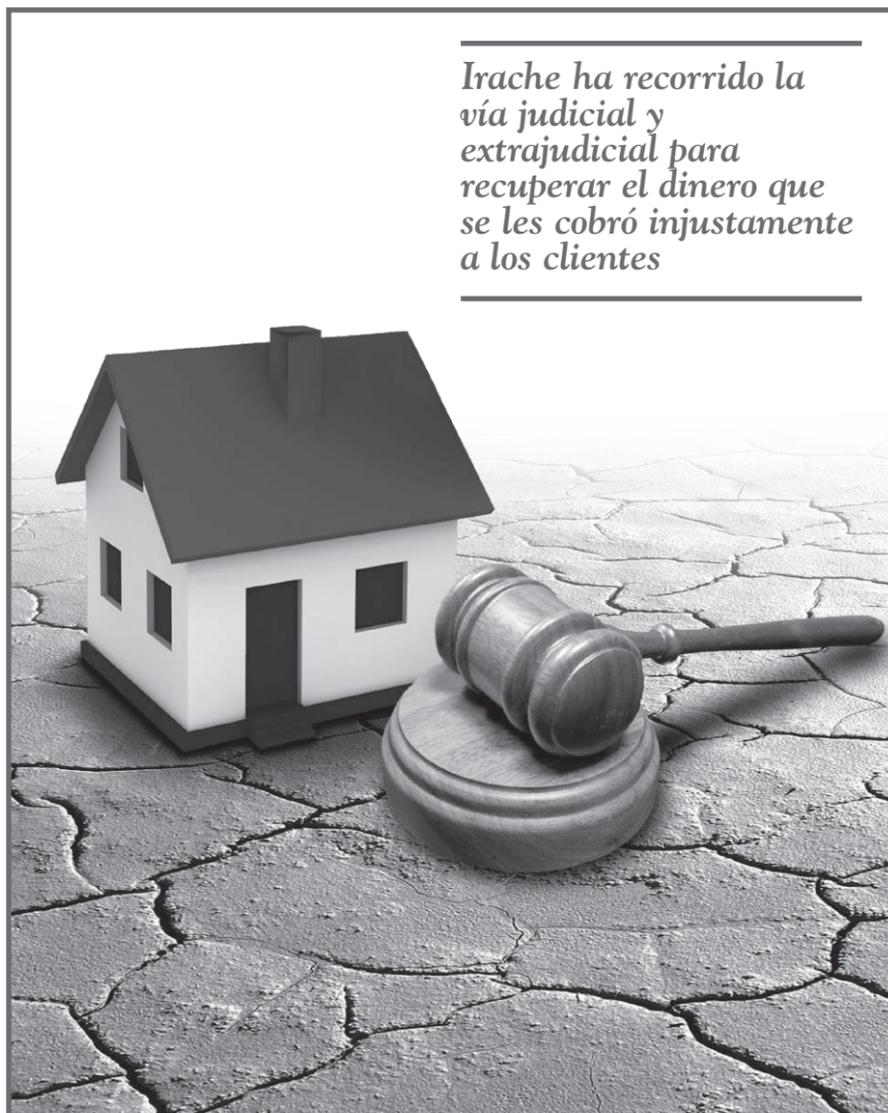
Más de cinco mil consultas

Desde que se comenzó a reclamar, la Asociación ya ha recuperado más de 4 millones de euros por esta cláusula. La Asociación ya

ha realizado más de 3.900 reclamaciones y ha recibido más de 5.800 consultas. Ha presentado 8 demandas colectivas en representación de 570 consumidores y más de 350 demandas individuales.

Como es sabido, el suelo hipotecario es una cláusula que marca un interés mínimo que el consumidor tendrá que pagar aunque el interés variable pactado en la hipoteca sea menor. Es decir, aunque el valor del Euribor en el momento de la revisión más el diferencial pactado sume, por ejemplo, un 1,5%, si tengo un suelo del 3% siempre se me aplicará este último porcentaje. Esto supone un encarecimiento en el cálculo de la cuota mensual a pagar, que a lo largo de los años puede sumar miles de euros.

Irache ha recorrido la vía judicial y extrajudicial para recuperar el dinero que se les cobró injustamente a los clientes



1.378.000 euros en tribunales, 2.700.000 fuera de ellos

Hasta el momento, en Irache ya se han recuperado algo más de 2.700.000 euros sin tener que llegar a juicio. El importe medio recuperado, que bien cambia notablemente según la entidad, el suelo aplicado y el interés pactado, se sitúa en torno a 4.500 euros por afectado.

Por vía judicial, la Asociación ya ha conseguido que los bancos devuelvan hasta el momento 1.378.500 euros. Además, actualmente Irache se encuentra en procesos de ejecución de varias sentencias que ya han sido favorables para los consumidores, y cuyos importes suman unos 500.000 euros.

Irache presenta doscientas demandas más para anular acuerdos

Irache ha presentado doscientas demandas más en los juzgados para pedir la nulidad del suelo hipotecario y los acuerdos posteriores con los bancos sobre esta cláusula.

En lo que va de año, la Asociación ya ha atendido más de 500 consultas por dudas que tenían los ciudadanos sobre esta cuestión. La cuantía que se solicita depende de las características de cada préstamo y van desde los 2.000 euros a los 12.000 euros. La suma total de las demandas asciende a 650.000 euros.

Como se ha indicado, en buena parte de las demandas que se están presentando, además del suelo, se está reclamando la nulidad del acuerdo posterior que se firmó con el banco. La Asociación consiguió en una sentencia pionera que el Tribunal Supremo reconociese que la nulidad de pleno derecho de la cláusula suelo hace nulo también cualquier acuer-

do posterior sobre ella. Muchos de estos acuerdos obligaban al cliente a renunciar a posteriores reclamaciones a la entidad.

Impedir reclamaciones

Estos acuerdos fueron generalmente impulsados por el propio banco. Se contactó por teléfono o por carta con el cliente y se le invitó a acudir a la sucursal. Allí le ofrecieron cambios en el préstamo, generalmente como deferencia comercial. Las ofertas fueron mejorando a medida que las posibilidades de que el consumidor ganase en los tribunales parecían mayores.

En la inmensa mayoría de los acuerdos se incluía una cláusula en la que el consumidor renunciaba a reclamar poste-

riormente a la entidad, una condición claramente abusiva, como ya han señalado numerosos jueces.

Presión de los bancos

Cientos de personas han acudido a Irache tras suscribir estos acuerdos: algunos no sabían qué habían firmado; otros comentaban que el banco les había insistido en que tenían que acudir en unos días a firmar porque si no iban a salir muy perjudicados; y muchos de ellos destacaban la presión a la que fueron sometidos por parte de las entidades para firmar las ofertas.

La Asociación considera que el criterio que estableció en octubre el Tribunal Supremo debe prevalecer y por ello entien-

de que las personas que firmaron pactos con las entidades pueden reclamar sus derechos igualmente. Por ello, anima a todas las personas afectadas por el suelo, y especialmente a las que renunciaron a reclamar en un acuerdo posterior con el banco, a que exijan al banco que les devuelva todo el dinero que les cargó de más por la cláusula suelo.

Los bancos impulsaron acuerdos, que deberían ser nulos, para evitar reclamaciones de los consumidores

Problemas eléctricos en Etxarri-Aranatz

Irache ha conseguido una solución para que los vecinos tengan un suministro con la calidad mínima

Irache ha conseguido que los vecinos de Etxarri-Aranatz tengan un suministro eléctrico con la calidad mínima exigible. Han sido decenas las personas que han acudido a la Oficina Municipal de Información al Consumidor de la localidad de la Sakana,

gestionada por Irache, para comentar los cortes, problemas de potencia y averías que han sufrido derivadas de las deficiencias en el suministro eléctrico.

Red sin capacidad para la demanda

Al parecer, la red eléctrica no tenía la capacidad suficiente para asumir la demanda de energía existente. Por ello, y según comentaban los consumidores, los fines de semana, coincidiendo con una demanda extraordinaria por parte de la industria metalúrgica de la zona, algunos aparatos eléctricos no funcionaban correctamente.

Así, frigoríficos, hornos o cocinas vitro cerámicas producían

fallos y no daban el servicio adecuadamente. Todo indicaba que no había suficiente potencia y la tensión oscilaba por encima de lo legalmente permitido.

Sin horno o secadora

Esta situación llevó a que durante el fin de semana muchas personas no pudiesen cocinar con el horno o no pudiesen poner la secadora, por ejemplo. En algunos casos, las irregularidades del suministro provocaron averías

en algunos electrodomésticos, como frigoríficos o lavadoras.

Irache se dirigió a la distribuidora, responsable de la calidad del suministro, para reclamar medidas de mantenimiento necesarias para adecuar la calidad del suministro a la demanda existente.

A la vez reclamó una indemnización por los daños que habían sufrido cada uno de los vecinos afectados.



Frigoríficos, hornos o cocinas funcionaban mal, sobre todo durante el fin de semana

PRECIO CAMBIANTE

España sigue entre los países europeos con la luz más cara, en un mercado confuso para el consumidor

El recibo de la luz del pasado mes de julio para un consumidor tipo fue un 8% más caro que en julio del año anterior. Es solo un ejemplo de las subidas del precio de la luz en los últimos meses, que incluso se ha encarecido respecto al 2017.

El pasado año, las autoridades achacaron el precio del recibo eléctrico a la sequía. En la primera mitad de este año, sin embargo, el nivel de precipitaciones fue muy superior, lo que hacía suponer que el precio no iba a subir.

Las oscilaciones del precio de la luz y las diferentes explicaciones que se dan desde las administraciones para explicarlas generan confusión en los consumidores, que no comprenden por qué cambia su factura cuando no cambian sus hábitos. Es necesario un reajuste del sistema de precios del mercado eléctrico, que permita una mayor transparencia y estabilidad en eléctrico de los hogares.

España es el sexto país de la Unión Europea con el precio más caro de la energía eléctrica en los hogares, según datos de Eurostat. En la segunda mitad de 2017, el importe medio por 100 kWh fue de 21,8 euros frente a los 20,5 euros de la media europea. Los países en los que la electricidad es más cara, impuestos incluidos, son Alemania, Dinamarca, Bélgica, Irlanda y Portugal.

IRACHE DEFIENDE ANTE LOS TRIBUNALES A AFECTADOS POR LOS CORTES DE LUZ DURANTE LAS NEVADAS

Localidades como Areso, Leitza o Uitzu estuvieron más de 35 horas sin electricidad el pasado invierno

Durante el pasado invierno, especialmente en el mes de enero, cientos de vecinos de localidades del norte de Navarra, como Areso, Leitza o Uitzu, sufrieron continuados cortes en su suministro de luz. La práctica totalidad de los habitantes de estos pueblos se quedaron sin luz durante un tiempo de entre 35 y 41 horas.

Ante esta situación, Irache ofreció su ayuda y abrió un horario especial de atención. Para ello, una asesora jurídica acudió a estas localidades y atendió a los afectados.

Por un lado, la distribuidora debe efectuar en estos casos los

descuentos recogidas en el Real Decreto 1955/2000, que se calculan en función de la potencia, el tiempo de interrupción y el consumo de cada afectado.

Daños por valor de hasta 1.000 euros

Desde Irache se reclamó, en función de las circunstancias de cada caso, las indemnizaciones correspondientes por los perjuicios sufridos por los afectados. Estas compensaciones pueden deberse a daños materiales, como averías en aparatos eléctricos o la pérdida de alimentos refrigerados, o por daños morales ya que, por ejemplo, muchas personas tuvieron que perma-

necer esos días de pleno invierno sin calefacción. Los importes solicitados van desde los 300 hasta los 1.000 euros, siempre en función de las circunstancias particulares de cada afectado.

La distribuidora no ha aceptado pagar ningún perjuicio a los afectados. Se exige de su responsabilidad por el temporal de frío y nieve. Un argumento endeble e insuficiente, ya que estas circunstancias no son ni imprevisibles ni evitables, puesto que estas situaciones meteorológicas se dan con frecuencia año tras año.

Irache va a llevar la defensa de los derechos de los consumido-

res por la vía judicial. Por ello, ya ha ofrecido esta posibilidad a todos los afectados.

Se produjeron daños en aparatos eléctricos, como calderas, que dejaron a casas sin calefacción, o pérdidas de alimentos

Un minuto que cuesta 2.700 euros

Ocho pasajeros serán compensados al retrasarse su avión más de tres horas y poder aplicarse así la jurisprudencia europea

Por un minuto. Una compañía aérea de bajo coste pagará 2.700 euros a ocho pasajeros de un avión que se retrasó tres horas y un minuto. El vuelo salía de Roma con destino a Barcelona. Los pasajeros llegaron, en lugar de a las 11:45 horas, a las 14:46. En ese momento el avión pasó del estado de activo a aterrizado. Así lo determinó el histórico de vuelo y el registro del avión y así lo entendió la jueza. La compañía defendía, por el contrario, que el retraso había sido de 2 horas y 48 minutos.

250 euros por pasajero

Al superar las tres horas de vuelo, por un minuto, les corresponde las indemnizaciones recogidas en el Reglamento CE 261/2017. Al ser la distancia del viaje menor a 1.500 kilómetros, a cada pasajero se le indemnizó con 250 euros.

También se solicitaron los gastos por perder los billetes de tren ya adquiridos de Barcelona a Alsasua. Debido a ello, debieron comprar nuevos pasajes con escalas en Zaragoza, Pamplona y Alsasua, con un coste total de 658 euros.

Se compensó igualmente por los tiques de alimentación en el aeropuerto de Roma ya que la compañía no ofreció comida. El coste fue de 42 euros.

Recuerda la sentencia que el objetivo es que los pasajeros sean compensados "por la totalidad del perjuicio" por el incumplimiento. Aclara que el Reglamento es de mínimos "sin perjuicio de los derechos a obtener una compensación suplementaria". Para ello se puede acudir al Convenio de Montreal o al Derecho nacional.



Al entender acreditados los gastos de transporte y comida, la sentencia suma estos importes a la indemnización total, que suma 2.700,80 euros.

Además de la indemnización del Reglamento, se compensó por la pérdida del tren y los tiques de comida

En lugar de recargar el aire acondicionado, lo avería

Un taller tendrá que pagar 3.356 euros por usar un tapafugas inadecuado

Un taller tendrá que pagar 3.356 euros por averiar el aire acondicionado cuando tenía que recargarlo. El consumidor pagó 170 euros por la recarga, que se realizó con un tapafugas. Tres días más tarde acudió porque el coche hacía un fuerte ruido. En el taller no le dieron importancia.

Tres semanas más tarde volvió porque el aire acondicionado había dejado de funcionar. El cliente les enseñó un manguito cercano al radiador del aire acondicionado que estaba "claramente hinchado". En ese momento, el taller devolvió los 170 que habían pagado por la suya reparación.

Avería "bastante importante"

Acudió a otro taller, que efectuó un diagnóstico. La avería del sistema era "bastante importante" y el presupuesto de reparación ascendía a 3.257 euros. El coste de la diagnosis fue de 98 euros. El afectado reclamó el coste al primer taller.

El informe pericial presentado por el consumidor señaló que el sistema de aire acondicionado presentaba una avería por obstrucción. Ésta se había producido por el empleo de un tapafugas "que no era el adecuado". Señala que la causa fue

haber usado un tapafugas para refrigerantes minerales en un circuito que utiliza sintético. Subraya el informe que las operaciones realizadas "no fueron las adecuadas".

La sentencia también entendió demostrado que la avería no era preexistente a la aplicación del producto. Sí quedó probada la conexión causal entre la aplicación del tapafugas y los daños que sufrió el sistema de aire.

Por todo ello, la jueza estimó íntegramente la demanda y condenó al taller a pagar 3.356 euros al cliente.

El seguro tiene que pagar 5.676 euros

Una aseguradora tendrá que pagar 5.676 euros al conductor de un vehículo que sufrió daños tras colisionar con un pilar de su garaje. El importe reclamado es lo que costó reparar el coche, que tenía una póliza a todo riesgo.

Sin embargo, la compañía sólo quería pagar 1.730 euros. Sostenía que se trataba de un siniestro total y ofrecía la diferencia entre el valor venal del vehículo y lo que hubiese obtenido por la venta de los restos del coche tras el accidente.

Indica la sentencia que esta propuesta es contraria a las condiciones de la póliza. Además considera que se trata de

una cláusula limitativa. Acude la jueza al Tribunal Supremo y considera que esta cláusula "restringe el derecho a la indemnización" del afectado, además de que no figura expresamente aceptada por escrito.

Aun en el caso de que esta limitación fuese válida, el dictamen recuerda que la póliza obliga a indemnizar los daños propios hasta el valor venal -6.230 euros-, que ya es superior incluso al importe del arreglo que se reclama.

Así, estima íntegramente la demanda del consumidor y obliga a la compañía aseguradora a pagar los 5.676 euros que costó la reparación.



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

	2018
Excelente	6%
Muy buena	20%
Buena	48%
Regular	12%
Mala	2%
No tengo opinión	12%

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?

	2018
SÍ	90%
NO	9%
No sé	1%

¿Deben ser libres e independientes?

	2018
SÍ	94%
NO	5%
No sé	1%

Encuesta Cíes marzo 2018

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.

Tirar comida

1.300 millones de toneladas de comida se pierden cada año; un ciudadano europeo desperdicia 179 kilos

1.300 millones de toneladas de comida se pierden cada año. 1.300 toneladas desperdiciadas. De ellas, 7,7 millones corresponden a España -séptimo país de la Unión Europea que más desperdicia- y 1,2 millones son alimentos en condiciones para ser consumidos tal y como se acaban perdiendo. Cerca de la tercera parte de los alimentos consumibles no llegan a nuestros estómagos.

En Europa, se pierden anualmente 89 millones de toneladas de alimentos. Esto hace que por término medio, cada ciudadano europeo desperdicie 179 kilos de comida. Además de que es comida que acaba por no alimentar a nadie, este desperdicio ha pasado factura al medio ambiente: 170 millones de toneladas de CO2 y el uso de 26 millones de toneladas de recursos.

42% en los hogares

La Comisión Europea cuantificó en 2010 que el 42% de las pérdidas y desperdicio de alimentos en la UE se producen en los hogares, un 39% en el procesado, un 14% en la restauración y un 5% en la distribución. Estos datos están llevando a algunos responsables políticos a afrontar el desperdicio de comida como un problema a mejorar, generalmente enmarcado dentro de una perspectiva de economía circular y aprovechamiento máximo de los recursos. El objetivo es reducir al mínimo posible este desperdicio.

Agentes de la cadena alimentaria

El desperdicio puede deberse a problemas en la recolección, almacenamiento, embalaje, transporte, infraestructura o a

los mecanismos de mercado, o de los precios, así como a los marcos institucionales y legales.

Así, todos los agentes que participan en la cadena alimentaria, productores, distribuidores, comercializadores y consumidores, pueden aportar algo para conseguir esta reducción.

De la comida que se pierde en casa, el 80% se tira a la basura tal cual se han comprado y el 20% tras su procesado, es decir, son sobras. De lo que se tira, el 48% son verduras, frutas o pan fresco.

Si cada ciudadano se pone a pensar, ¿puede calcular cuánta comida se tira o se pierde en su casa a lo largo, por ejemplo, de una semana? Que si compré demasiada carne, se me olvidó congelar el pescado, he tenido que viajar en el trabajo y he estado fuera cuatro días...

El 42% de los desperdicios de la Unión Europea se produce en los hogares, el 39% en el procesado, el 14% en la restauración y el 5% en la distribución

Ya hay aplicaciones en móviles que ayudan a un mejor aprovechamiento del almacenaje y de los alimentos en casa



FÓRMULAS INNOVADORAS PARA REDUCIR EL DESPERDICIO

Aplicaciones móviles. Hay varios ejemplos. Una aplicación realiza un seguimiento de la comida que se ha comprado y en qué fecha caduca, de este modo el usuario puede ser alertado de cualquier cosa potencialmente va a ir a perder y tomar medidas. La acción puede ser comer, ajustar sus futuras compras, o mientras tanto traer la comida en mal estado cerca de una agencia para la redistribución a los demás. Otra aplicación incluye recetas para aprovechar las sobras de las comidas. Además de las ideas de cocina creativa, la aplicación ofrece consejos sobre el almacenamiento y la vida útil de los alimentos y un planificador de compras interactivas.

Aprovechamiento de excedentes. Otra forma de reducir desperdicios alimentarios es aprovechar los alimentos que han sido retirados del mercado pero que todavía se encuentran en condiciones óptimas para ser consumidos. Este es el caso de una empresa de Reino Unido que elabora y comercializa mermeladas de las frutas y verduras procedentes de excedentes.

Entrega de excedentes de producción. Algunas empresas se registran en un programa, mediante el cual pueden comunicar los detalles de sus excedentes alimentarios y el plazo de tiempo en que la comida puede ser recogida. Así facilitan la labor de organizaciones sociales que aprovechan estos excedentes.

Recogida de frutas y verduras. En España existen iniciativas empresariales que también luchan contra el desperdicio. Así, algunas empresas se dedican a recoger frutas y verduras que se descartan en el proceso de comercialización, pero siempre que sea apta para el consumo. A partir de ellas crean nuevos productos destinados al consumidor final, como cremas o mermeladas, y otra parte la destinan a entidades que gestionan el acceso a alimentación de personas que lo necesitan.

PRÁCTICAS CASERAS PARA PERDER MENOS COMIDA

1. Hacer una lista con las necesidades de comida. Al hacerla, tener en cuenta los ingredientes necesarios para elaborar los menús planteados.

2. Elegir los productos con la fecha de caducidad en función de cuando tengas previsto su consumo. Si todos cogemos los productos con la fecha de caducidad más lejana, también favorecemos el desperdicio en el lineal. Si los cogemos con fecha demasiado cercana sabiendo que no lo vamos a consu-

mir, corremos el riesgo de que se estropee en casa y terminará en la basura. Es importante distinguir conceptos como consumo preferente o fecha de caducidad.

3. Congelar aquellos alimentos que no vayamos a consumir. Si hay más cantidad de la que necesitamos, separar una parte en la nevera y otra en el congelador.

4. Ordenar los productos por prioridad de consumo, es decir, disponer los pro-

ductos en el frigorífico o en los armarios colocando los de consumo próximo más a la vista. Pon los más viejos al frente y los más nuevos detrás.

5. A la hora de cocinar calcular las medidas según los comensales.

6. No hagamos raciones demasiado grandes. Si sobra comida es preferible que sea en la cazuela y no en el plato. Así esas sobras podremos aprovecharlas.

7. Pensar en recetas con productos que nos han sobrado.

8. Adquirir envases que se ajustan al consumo de cada hogar.

9. No dejarse guiar solo por la apariencia. Algunas frutas o verduras "feas" son de mayor calidad que otras muy "bonitas".

10. Si el desperdicio de alimentos es inevitable, el compostaje puede ser una buena opción.

Irache considera necesario mantener personal en las gasolineras

Por seguridad, porque garantiza un mejor servicio al cliente y porque las estaciones totalmente automáticas no ofrecen beneficios al consumidor

Irache considera necesario que haya personas atendiendo las gasolineras. Así lo establece un Decreto Foral, que indica que todas las estaciones de servicio deben tener al menos una persona responsable cuando estén abiertas al público. El Gobierno de Navarra ha redactado un proyecto legislativo para suprimir esta obligación.

Mayor seguridad

Irache considera que contar al menos con una persona responsable en las gasolineras ofrece una serie de ventajas. En primer lugar, ofrece una mayor seguridad que estaciones de servicio guiadas exclusivamente por máquinas y surtidores automáticos donde el cliente puede estar totalmente solo, en ocasiones en ubicaciones no especialmente transitadas ni iluminadas.

Además, los empleados aportan vigilancia sobre los riesgos que conlleva el contacto con los sur-

tidores de gasolina o gasóleo, como el peligro de que alguien fume o que queden restos de combustible.

Mejor servicio

El consumidor tiene así la oportunidad o bien de ser directamente atendido por un responsable o al menos poder preguntar cualquier duda que pueda tener. En la Asociación se reciben periódicamente a ciudadanos que han tenido algún problema en gasolineras -echaron diesel en lugar de gasolina, han dañado su depósito, han comprobado posteriormente que el combustible estaba en mal estado, han tenido problemas al pagar con el datáfono.

En estaciones sin personal el consumidor no tiene dónde plantear el problema o al menos exponer y dejar constancia de su queja. Un interfono permanente, sistema utilizado por algunas

estaciones automáticas, no es suficiente para resolver las dificultades de los consumidores.

Ampliar el servicio

La presencia de responsables puede suponer la ampliación del servicio, como la adquisición de otros productos que tienen buena acogida entre los conductores.

Algunas estaciones totalmente automáticas no garantizan que algunas personas discapacitadas puedan hacer uso de ellas. También hay muchas personas, sobre todo a partir de cierta edad, que no se encuentran cómodos al tener que llenarse ellas mismas el depósito a través de surtidores automáticos.

Por otro lado, el ahorro de contratación de personal en las estaciones totalmente automáticas no repercute siempre en el precio a pagar por el consumidor y generalmente no supone que el litro de combustible sea más barato



El Gobierno pretende suprimir el Decreto Foral que incluía esta obligación en las estaciones de repostaje

Comercio

El 89% de los consumidores valora el comercio de cercanía y de su localidad para realizar compras

Sería conveniente informar a los ciudadanos acerca de los establecimientos que hay en su pueblo o ciudad

El 89% de los navarros valora que el comercio donde realiza la compra se encuentre en su barrio o en su localidad, según revela una encuesta encargada por Irache. Esta valoración es muy parecida en la mayor parte de los tramos de edad y sólo baja ligeramente en los encuestados que tienen entre 30 y 45 años -84%-.

Facilita la solución de problemas Desde Irache observamos que la cercanía del establecimiento es una ventaja que juega a favor del consumidor, sobre todo a la

hora de poder solucionar los problemas que puedan surgir. Desde nuestra experiencia, no es lo mismo ponerse en contacto y tratar de llegar a un acuerdo con una empresa navarra que con una gran compañía situada en China o Estados Unidos, por poner un ejemplo.

Por otro lado, es obvio que el comercio local ofrece otras ventajas: la posibilidad de examinar físicamente los productos, recibir asesoramiento y trato personal, ofrece beneficios a la economía local, con la creación y

mantenimiento de puestos de trabajo, directos e indirectos, y permite una mayor sostenibilidad medioambiental.

Conocer la oferta local

Por todo ello, Irache considera conveniente que desde la Administración y entes locales se informe a los ciudadanos acerca de los comercios existentes en su localidad. Se trata de que los vecinos conozcan la oferta existente en las calles de su pueblo o ciudad para que sepan a qué productos pueden acceder sin tener que salir fuera.

Productos autóctonos

Al mismo tiempo, la Asociación anima a consumir productos autóctonos y a comprar en comercios y empresas locales. Esta forma de consumo favorece la economía local, el crecimiento económico y el dinamismo social.

A su vez, considera positivo que los comercios trabajen en una política de máxima transparencia e información al consumidor y en unas prácticas que amparen los derechos del cliente y faciliten los problemas que pueden surgir.

El comercio de barrio posibilita una mejor atención al cliente y presenta ventajas para la solución de problemas

Convenios entre aseguradoras que confunden al consumidor

El afectado tiene que negociar con su propio seguro, que rebaja la indemnización, pese a que fue otro coche el que le pegó

La aplicación de los convenios entre aseguradoras en las colisiones entre dos vehículos acaban resultando en muchas ocasiones perjudiciales para los ciudadanos afectados. En todos los casos, los vehículos implicados deben contar con el seguro obligatorio.

Estos acuerdos hacen que, cuando el coche de un ciudadano es golpeado, la reparación de los daños los pague su propia aseguradora aunque el vehículo responsable de la colisión sea otro. A cambio, la compañía del vehículo responsable debe pagar a la de la víctima un módulo ya determinado en los convenios, independientemente del coste de reparación del caso en cuestión.

Es decir, si la reparación del coche cuesta 100 euros, la compañía "responsable" pagará a la que "ha sufrido" el siniestro 882 euros -según el módulo de 2016-. Pero si la reparación cuesta 5.000 euros, también pagará 882 euros. En principio,

este módulo responde al importe medio por siniestro y se va actualizando año a año.

Confusión en el ciudadano

Esta situación genera confusión en el ciudadano, que ve cómo tiene que negociar con su propia aseguradora aunque ha sido otro vehículo el que le ha pegado. Numerosos socios han acudido a las oficinas de Irache para intentar entender qué sucedía.

Además, habitualmente las ofertas indemnizatorias del seguro son menores que los presupuestos que realizan los talleres independientes sobre un mismo vehículo. Esto se explica porque en muchas ocasiones la compañía busca abaratar la indemnización. En Irache se han llegado a ver diferencias de presupuestos de hasta setecientos euros.

Estos convenios invalidan en la práctica las coberturas de reclamación de daños de los seguros. Es difícil que la compañía reclame

una indemnización que tendrá que pagar finalmente ella.

Una aseguradora actúa en nombre de la otra

El convenio entre las aseguradoras indica que la compañía del vehículo dañado deberá informar a su asegurado de que "actúa en nombre y por cuenta de la entidad responsable del siniestro".

Sin embargo, en muchos casos esto no queda claro para el afectado. Éste simplemente ve que la que está gestionando todo es su propia aseguradora -que es quien perita los daños y valora la indemnización- y no entiende bien por qué. Tampoco sabe que tendría derecho a reclamar la restitución del daño al vehículo causante del choque y, en consecuencia, a su aseguradora.

Solo el valor venal

En algunos casos, incluso, se llega a ver que la compañía alude a la póliza suscrita por su cliente para pagar solo el valor

venal del vehículo. Una treta, ya que en ningún momento, cuando un vehículo ha sido golpeado por otro, entra en juego la póliza que tenga suscrita el coche "víctima", sino que actúa lo que se conoce jurídicamente como responsabilidad civil y que tiene como fin reclamar la reparación del daño. En estos casos las diferencias entre indemnizaciones pueden superar los dos mil euros.

Ley que refuerza estos convenios

Una modificación de la ley de seguro obligatorio reforzó la posición de estos convenios entre compañías. Si antes era una posibilidad, desde el 1 de julio de 2016 se determina que las compañías "deberán adherirse a los convenios de indemnización directa entre entidades aseguradoras para la liquidación de siniestros de daños materiales".

DOCUMENTE EL SINIESTRO, ELIJA TALLER

En cualquier caso, si usted sufre un accidente de tráfico es fundamental contar con documentación que demuestre quién es el responsable -mejor si es un atestado policial-. A partir de ahí, dé parte a su seguro, si tiene cobertura de reclamación de daños, o si no, diríjase al seguro del vehículo responsable, siempre por escrito y de forma fehaciente.

Tras la valoración del perito, es importante que el seguro le entregue la oferta de indemnización por escrito.

Es conveniente llevar desde el principio el coche a un taller de su confianza. De esta manera, si considera que el seguro no está ofreciendo una indemnización justa, el taller puede elaborar un informe sobre los daños sufridos por el vehículo.

KONTSUMITZAILEA NAHASTEN DUTEN ASEURU-ETXEEN ARTEKO HITZARMENAK

Bi beribilen arteko kolpeetan aseguru-etxeen arteko hitzarmenen aplikazioak askotan kalteak jasan dituzten hiritarrentzako kaltegarriak dira. Beribilek beharrezko asegurua izan behar dute beti.

Hitzarmen hauekin, hiritar baten beribilak kolpe bat jasaten duenean, bere aseguru-etxeak ordaindu behar ditu kalteen konponketak, kolpearen arduraduna beste beribil bat denean ere. Horren truke, beribil arduradunaren konpainiak biktimarenari hitzarmenetan zehaztutako modulu bat ordaindu behar dio, delako konponketaren kostua alde batera.

Hots, kotxearen konponketak 100 euroko kostua badu, konpainia "arduradunak"

"kaltea jasan duenari" 882 euro ordainduko dizkio ezbeharratik -2016ko ereduaren arabera-. Baina 882 euro ordainduko dizkio ere konponketak 5000 euroko kostua badu. Printzipioz, modulu honek ezbeharren batezbesteko zenbatekoari erantzuten dio eta urtero eguneratzen da.

Hiritarren nahastea

Egoera honek nahastea sortzen du hiritarren artean. Izan ere, bere aseguru-etxearekin negoziatu behar dute kolpea eman diona beste beribil denean ere. Gainera, asegurua kalte-ordainketen eskaintzak tailer independenteek beribil berarentzat egiten dituzten aurrekontuak baino baxuago izaten dira. Hau hala da konpainiak askotan kalte-

ordainketa merkatu nahi duelako. Iratxen zazpiehun euroko ezberdintasunak ikusi ditugu aurrekontuen artean.

Aseguru-etxeen arteko hitzarmenak adierazten du kalte-tutako beribilaren konpainiak aseguratuari jakinarazi beharko diola "ezbeharraren arduradun den erakundearen izenean eta horren kontura jarduten dela".

Hala ere, kaltetuak bere aseguru-etxeak dena kudeatzen duela soilik ikusten du (kalteak peritatzen ditu eta kalte-ordainketa balioztatzen du) eta ez du ulertzen zergatik. Ez daki ere kolpea eragin duen beribilari eta, ondorioz, horren aseguru-etxeari kalte itzultzeko erreklamatzeko eskubidea duela.

Iratxek Etxarri-Aranatzeko bizilagunek gutxieneko kalitate galdagarria duen horniketa elektrikoa izan dezaten lortu du. Dozenaka pertsona gerturatu dira Sakanako Udalaren Kontsumitzaileen Informazioarako Bulegora horniketa elektrikoaren urritasunak sortutako etenaldiak, potentzia arazoak eta matxurak azaltzeko.

Dirudenez, sare elektrikoak ez zuten kapazitate nahikorik zegoen energia-eskaerari aurre egiteko. Horregatik, zenbait kontsumitzaileen arabera, asteburuetan (eskualdeko industria metalurgikoaren ohiz kanpoko eskaerarekin bat etorritik) zenbait gailu elektrikoek ez zuten behar bezala funtzionatzen.

Hala, hozkailu, labe eta bitrozeramika-sukaldeek akatsak zituzten eta ez zuten zerbitzu egoki-

rik ematen. Horrek guztiak adierazten zuen ez zegoela potentzia nahikorik eta tentsioa legeak baimentzen duenaren gainetik zegoela.

Labe edo lehorgailurik gabe

Egoera honen ondorioz, pertsona askok ezin zuten labearekin janaririk prestatu edo lehorgailurik erabili asteburuan zehar. Zenbait kasuetan, horniketaren irregularitasunek etxeko elektrotresnetan kalteak sortu zituzten, hala nola, hozkailu edo ikuzgailuetan.

Iratxek horniketaren kalitatearen arduraduna den banatzailearengana jo zuen horniketaren kalitatea eskariaren arabera egoki zedin beharrezko mantenu-neurriak eskatzeko. Aldi berean, jasandako kalteengatik kaltetutako bizilagun bakoitzarentzat kalte-ordainketa eskatu zuen.

*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 de los Fueros, 16, Entreplanta
(Edificio de oficinas)
Tel. 948 54 66 66
Horario para el consumidor:
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, 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 73,50 euros y por años sucesivos, 43 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 _____