

# 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 2018 • Nº 134

## Irache gana 17 casos con devolución de suelo y gastos hipotecarios

Irache ha ganado 17 demandas de suelo y gastos de la hipoteca. Los bancos han tenido que devolver lo que han cobrado de más por estas cláusulas, que los jueces han considerado abusivas. Los importes que van a recibir los afectados van desde 3.000 hasta 15.000 euros. Si se suman todas las cantidades recuperadas el montante total supera los 120.000 euros.

Los juzgados están anulando prácticamente la totalidad de los suelos reclamados por la falta de transparencia al comercializarlos. Por ello, ordenan devolver al banco todas las cantidades que cobró de más. Así lo determinó el Tribunal Justicia de la Unión Europea en diciembre de 2016. Junto a ello, algunas personas están reclamando también los gastos hipotecarios, que se hicieron cargar de forma abusiva al consumidor en prácticamente todas las hipotecas hasta finales de 2015.



## Formando a los ciudadanos: talleres, charlas, teatro...



## LOS VECINOS QUIEREN SABER SI ESTÁN OBLIGADOS A PAGAR

Entre las más de 3.000 consultas que sean recibidas en Irache por cuestiones de vecinos, buena parte ellas tratan sobre las obligaciones de pago. Muchas personas acuden a la Asociación para saber si tienen que pagar la reforma de la fachada del edificio o la mejora de portal, por ejemplo. En estos casos es fundamental saber la naturaleza de los trabajos y las mayorías con que se han aprobado.

Han sido numerosas las cuestiones acerca de si los locales bajos también tienen que pagar las obras de accesibilidad o de si hay que colaborar en arreglar las goteras del piso de arriba. Junto a las dudas de pago, han llegado temas sobre la posibilidad de poner toldos o cerramientos en balcones, uso de patios interiores o dudas acerca de la calefacción.

### ¿QUÉ NOS PREOCUPA?

La economía doméstica, el acceso a la vivienda o la atención en sanidad, algunas de las inquietudes

**03**

### CAMBIOS EN EL BONO SOCIAL

Se han modificado las condiciones para aplicar el descuento en el recibo de la luz

**06**

### UN VASO DE AGUA, POR FAVOR

Cada vez son menos los bares que no dan gratis agua corriente, una práctica que se prohibirá a partir de verano

**14**

### PRIMERAS DEMANDAS FRENTE AL POPULAR

Irache está defendiendo ante los tribunales a personas que participaron en la ampliación de capital de 2016 del banco

**15**

**Editorial**

Manuel Arizcun Biurrún,  
Presidente de Irache



## Empresas socialmente comprometidas

Hasta hace no muchos años, a las empresas y al empresario se les pedía maximizar los beneficios a la hora de dirigir las compañías; y el objetivo se buscaba mediante la compra de materias primas al mínimo coste, el salario mínimo posible a los trabajadores y el mayor precio de venta posible a los consumidores.

De esta manera, los propietarios o los accionistas obtenían el máximo beneficio de sus inversiones. Primero fueron los sindicatos de trabajadores, luego la feroz competencia y ahora los criterios éticos y sociales en el trabajo los que van cambiando la dinámica de funcionamiento de las empresas. Despacio, poco a poco, pero es un cambio que resulta imparabile.

Hoy en día a las empresas se les exige unos sueldos justos y equilibrados, un comportamiento ético con el medio ambiente y cada vez más, que estén comprometidas con la sociedad.

Lógico; si de la sociedad y de los consumidores y clientes obtienen sus beneficios lo normal es que parte de este beneficio redunde en éstos. Y lo pueden hacer reinvertiendo sus beneficios en seguir creando riqueza y puestos de trabajo, en obras sociales que redunden en beneficio de los más necesitados, en favorecer organizaciones que se dedican a distintos bienes sociales.

Lo mínimo es la atención debida a sus clientes. Un buen servicio de atención al cliente y la solución de los problemas que surjan debería ser lo mínimo exigible a todas las empresas, pero desgraciadamente, esto todavía es una utopía en algunas grandes empresas, que funcionan incluso a nivel internacional. Sinceramente, esto es un error al que consumidores y administración deberíamos poner remedio.

Afortunadamente, la tendencia es la contraria: empresas cada vez más comprometidas con la sociedad y el medio ambiente. Ahora es necesario que el círculo se vaya ampliando. Está muy bien apoyar y generar riqueza en los círculos donde estas empresas generan los beneficios. Pero si queremos ir mejorando y cambiando el mundo, la riqueza se deberá ir expandiendo también a otros países que no viven en las mismas condiciones. Una buena fórmula es ir ampliando redes de colaboración y de crecimiento económico en estas otras zonas. Bueno para ellos y bueno también para nosotros.

**Opinión**

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



## CLT

El cambio climático se ha convertido en una marca. Imaginemos, por un instante, que todo lo que está detrás de esta marca sea falso. En ese caso, se convertiría en una de las mayores tomaduras de pelo global en la historia de la humanidad.

Es indiscutible que el clima no ha dejado de cambiar en la tierra desde su formación hace millones y millones de años.

También, es indiscutible que la actividad de la población humana influye en su entorno.

También, es indiscutible que hace falta una gran campaña de propaganda y concienciación global para forzar el tránsito de una economía global basada en el petróleo a una nueva economía política y geoestrategia basada en nuevas fuentes de producción de energía. Es un hecho que los políticos ya están gastando el dinero público en transformar las ciudades en entornos antipáticos a la circulación libre de vehículos privados.

También, es un hecho que gran parte de la población ya gasta su dinero en nuevos vehículos eléctricos, al sentir que contribuyen a cumplir con una obligación moral y de compromiso con su planeta.

También, es posible que pronto estemos comiendo barritas de proteínas provenientes de insectos convencidos de que estamos reduciendo la población de ganado y por tanto de la emisión de metano a la atmósfera.

En el campo de la construcción, el cambio ya es un hecho.

Cada vez es más fácil fomentar la construcción de un modo que hace unas décadas era impensable. Hoy en día, es posible levantar la estructura completa de 2500 m<sup>2</sup> de edificación de vivienda en cuatro semanas, incluyendo las particiones interiores. Sin agua, ni cemento, ni ruido; sin tiempos de espera de fraguados y sin levantar polvo. Reduciendo enormemente las molestias a las construcciones vecinas y, en definitiva, reduciendo enormemente los costes de producción y el impacto en el medio ambiente.

Si consideramos que, además, el material utilizado para este tipo de construcción se siembra y se recoge en un entorno cercano que, a la vez, consume y almacena el CO<sub>2</sub> que emitimos, realmente parece increíble.



*Que la luz de la estrella nos gué por caminos de solidaridad y de amor.*

*Izarraren argiak elkartasun eta maitasun bidetatik eramán gaitzala.*

# Las 10 preocupaciones del consumidor



**Llegar a fin de mes.** La mayor preocupación de muchas familias es ajustar los gastos domésticos o habituales para poder llegar a fin de mes. Una serie de prácticas, como mejorar los contratos de luz y gas, encontrar seguros del coche o del hogar más baratos o buscar abaratamientos en los servicios de telefonía e internet, optimizar el coste de la cesta de la compra, revisar la hipoteca y otros productos bancarios o una planificación adecuada, pueden posibilitar ahorros importantes, de hasta 2.500 euros.



**Acceso a la vivienda de los jóvenes.** Entre las principales preocupaciones de muchas personas está el acceso a una vivienda, especialmente entre los más jóvenes. Según una encuesta de Irache, un 5% de la población, unos 26.000 navarros, necesita actualmente una vivienda, más allá de que parte de ellos quieran acceder a ella en pareja. Por ello, es necesario un estudio que determine la relación entre las necesidades de la ciudadanía y la oferta real del mercado.



**Listas de espera en sanidad.** El tiempo de espera para ser atendido por un médico especialista o para ser intervenido quirúrgicamente es una de las grandes inquietudes para muchas personas. El 63% de los navarros considera que la primera prioridad en la sanidad debe ser la reducción de estas listas de espera, con una diferencia importante sobre las siguientes cuestiones.



**No sé qué pago por la factura telefónica.** Una queja muy habitual es considerar los recibos telefónicos más caros de lo que deberían ser. En muchas ocasiones este malestar viene causado por un desconocimiento y una falta de transparencia en las condiciones de contratación. Con la tendencia creciente a comprar en paquetes combinados, el consumidor no sabe con seguridad qué servicios tiene contratados y cuáles no, si incluye internet, la televisión, una o dos líneas móviles, por ejemplo.



**El recibo de la luz sube y sube.** La inquietud es mayor al no comprender por qué se producen estas subidas en el recibo. Junto a ello, hay que destacar el generalizado desconocimiento de los contratos -el 65% no sabe si está en la tarifa libre o regulada, por ejemplo-. La falta de transparencia en la comercialización puerta a puerta y por teléfono es causa en buena parte de esta situación. También hay que destacar las dudas y dificultades para solicitar el bono social.



**Cómo es mi hipoteca.** Muchos ciudadanos quieren saber si en su hipoteca cuentan con cláusulas abusivas y si están pagando más de lo que deberían. Por ello, buscan asesorarse y entender sus contratos. Además, también se interesan por las comisiones u otras condiciones de sus depósitos, cuentas corrientes, tarjetas de crédito u otros productos de inversión.



**El seguro no me paga.** Tras sufrir un accidente con el coche, un siniestro en casa o un problema de salud, veo que el seguro no se hace cargo o solo me paga parte del coste. Esto hace que muchos clientes se sientan engañados porque entienden que la póliza no les ofrece la seguridad que ellos pensaban. Es entonces cuando se interesan por la prima que están pagando, las coberturas o las exclusiones de la póliza.



**He comprado por internet pero está defectuoso.** Muchas personas compran algo online y cuando llega a casa, está defectuoso o no es lo que habían pedido. Al tratarse de una empresa que muchas veces está lejos y tener ya el producto en casa, no saben cómo actuar. En muchos casos, ante el desconocimiento del derecho de desistimiento, el consumidor acaba por quedarse el producto que le ha llegado, aunque no fuese lo que él quería.



**El coche no va bien.** El mercado de segunda mano puede ser una opción más económica para comprar o cambiar de coche. Sin embargo, en muchas ocasiones estas compras se hacen sin contrato por escrito o sin hacer una revisión del vehículo. Una vez que ha pagado por el coche, el comprador descubre defectos en la carrocería, que no funciona la radio o que el motor tiene problemas. A partir de aquí, la forma de reclamar, que no siempre resulta sencilla, será diferente en función de si hemos comprado a un concesionario o a un particular.



**Imprevistos en el viaje.** El vuelo se ha retrasado o cancelado, la maleta se ha perdido o el hotel en el que se alojaron no era lo que le habían prometido. En cada situación, al consumidor le amparan unos derechos. Eso sí, si no los reclama nadie se preocupará de hacerlos prevalecer. Como pauta general, conviene dejar constancia de la queja de la forma más inmediata posible, sin perjuicio de llevar a cabo posteriormente una reclamación más elaborada.

## El 59% de los navarros ignora cómo actuar ante una herencia

El 59% de los ciudadanos no sabe cómo actuar para recibir o rechazar una herencia. En la Asociación, son habituales las consultas sobre estas cuestiones.

Sin testamento, será la ley la que marcará quiénes son los herederos. Esto puede dar lugar a situaciones difíciles como, por ejemplo, que en un matrimonio de más de treinta años sin hijos hereden antes los hermanos del fallecido que la propia viuda.

El Código Civil navarro coloca a la pareja de la persona fallecida en quinto orden de sucesión, por detrás de hijos, hermanos, de vínculo doble o sencillo, y padres o abuelos. La persona viuda puede solicitar hacer uso de los bienes del fallecido, pero para ello tiene que hacer ante notario inventario de bienes en cincuenta días tras la defunción. Es el usufructo de fidelidad.

Lamentablemente muchas personas no conocen esta condición y pueden verse privados de disfrutar de buena parte de las posesiones que tenía el matrimonio si éstas constaban solo a nombre de su pareja.

### CONOCER LAS DEUDAS

Hay que tener en cuenta que no hay ninguna obligación de aceptar una herencia y que ésta se puede rechazar. Por ello, conviene conocer las deudas, avales o fianzas que incluye una herencia antes de aceptarla. El Derecho Civil navarro -no es así en otras partes de España- indica que el heredero solo responderá por las deudas heredadas "con el valor de los bienes de la herencia exclusivamente". Pero aun así se pueden dar situaciones complicadas, como cuando la persona fallecida era avalista de otro particular. En este caso, por ejemplo, puede que la entidad prestamista exija la ejecución del aval años después del fallecimiento del titular.

Irache recuerda que la única forma de evitar que la ley decida quién se queda con sus bienes es hacer testamento. El testamento puede ser revocado en cualquier momento -si es de hermandad, habrá que comunicarlo a los otros intervinientes-. En Navarra hay libertad para testar, sólo hace falta acudir a una notaría con el DNI y tener en cuenta algunas limitaciones.



**MEDIO AÑO CON EL BAÑO LLENO DE ESCOMBROS**

En el piso de debajo de M. se produjo una fuga de agua que afectó a su cuarto de baño. Desde su aseguradora le dijeron que tenían que alicatar el baño entero porque ya no se fabricaban baldosas de ese tipo. Además de todo ello, M. tuvo que pagar 240 euros para mover el bidé y un enchufe ya que el seguro no se hacía cargo. Hasta tres meses más tarde no le llevaron los azulejos. Sin embargo, la obra fue un desastre y el baño quedó lleno de escombros. Hasta medio año después se quedó sin lavadora, taza de baño, ventana, radiador ni puerta. Junto a ello, el parquet está abombado, oscurecido y resquebrajado. M. acudió a su asociación de consumidores, desde donde se reclamó la aplicación inmediata de la póliza, que incluía daños por agua, roturas, daños estéticos y daños en instalaciones eléctricas y una compensación por los perjuicios causados por la demora en el trabajo. Finalmente, la aseguradora ofreció una indemnización de 3.198 euros y se comprometió a arreglar definitivamente el baño.



**UN BALONAZO ABOLLA EL COCHE**

F. era entrenador de un equipo de fútbol. Durante el transcurso de un partido, uno de sus jugadores pegó una patada al balón, que sobrepasó la red colocada y superó los límites del campo con tan mala suerte que cayó en el coche de F., que lo pudo ver. A consecuencia del balonazo el vehículo sufrió una abolladura. Al concluir el partido, se llamó a la policía municipal de la localidad, que levantó atestado del siniestro. F. dio parte a su vez al seguro del vehículo, que era a todo riesgo. Éste cubrió el desperfecto y pagó los 170 euros para arreglarlo pero repitió contra el Ayuntamiento donde tuvo lugar el partido. La aseguradora del ente local achacó la responsabilidad a la federación deportiva. Finalmente, F. acudió a su asociación de consumidores que se dirigió a ambos estamentos. Tras las reclamaciones, consiguieron que éstos pagasen 170 euros al seguro del coche de F.



**“Me dijeron que el Alzheimer no era una enfermedad, no sé cómo pueden decir semejante barbaridad”**

**Irache consiguió que el seguro pagase a C. 574 euros tras un ingreso hospitalario de su marido**

El marido de C. enfermó de Alzheimer. Al principio, estaba en casa con ella pero cuando empeoró tuvo un primer ingreso en el hospital de 18 días.

Por un seguro médico que en su momento había firmado el marido, C. podía destinar algo más de cien euros a compras del hogar. Meses después, le llamaron de su banco y le pidieron la documentación del ingreso hospitalario porque le comentaron que en virtud del seguro también le podía corresponder un abono de unos 500 euros. *“Es un dinero que me hacía mucha falta porque con lo que vale la residencia, los gastos de farmacia y otros pagos...”*, comenta.

**“No contestaba nadie, yo me devoraba las uñas”**

Pero la persona que le llamó a C. cayó enferma, trasladaron el tema a otra sucursal, llegaron los sanfermines, el verano... Finalmente contactó con otra persona del banco. *“Pasaban las días y no contestaba nadie. Yo me devoraba las uñas hasta que me dije hasta aquí he llegado, no puedo más”*. En ese momento acudió a Irache.

Al día siguiente le llegó una carta en la que le decían que el ingreso de su marido no entraba en los supuestos de indemnización del seguro. *“Por teléfono, me dijeron que el Alzheimer no era una enfermedad. No sé cómo pueden decir semejante barbaridad, me enfadé muchísimo, en ese momento no sé qué les habría hecho”*, recuerda.

Tras la reclamación que se efectuó desde Irache, el seguro dijo que se trataba de un malentendido y finalmente le pagó 574 euros. *“Qué alegría me dio. Pero más vale que estaba Irache, que saca las cosas a la gente que lo necesitamos”* agradece.



**OFRECEN PRÉSTAMO SIN OFERTA VINCULANTE**

Y. firmó un préstamo hipotecario. Los tres primeros años estuvo pagando una cuota similar y, al pasar este periodo, el importe a pagar casi subió doscientos euros. Y. llamó al banco pero no entendió las explicaciones que le dieron así que acudió a Irache. Un asesor se puso en contacto con el banco. Y le explicaron que los tres primeros años se había pactado una carencia, por lo que no pagaba intereses, algo que Y. negaba y decía que en ningún momento le habían informado de ello.

Desde la Asociación se solicitó la oferta vinculante, para ver si se había incluido en ella la carencia. Sin embargo, no se ofreció este documento al consumidor. Se llevó el caso al Banco de España, que calificó la actuación de la entidad como una mala práctica. Con este informe, el banco ofreció negociar y firmar una nueva hipoteca en la que la entidad correría con todos los gastos de constitución.



**ANULAN MÁS DE 3.000 EUROS EN PRODUCTOS DE SALUD**

Tocaron la puerta de casa de M. Era una persona que vendía productos de higiene y salud. En primer lugar le ofreció un aparato para lavarse los pies y que, según le dijo, limpiaba todas las impurezas y dolencias. Finalmente, acabó vendiéndole otros productos más, como una camilla de masaje. Acabó aceptando un pago de 3.540 euros por todos los productos, importe que abonaría en 48 cuotas mensuales.

M. se dio cuenta de que los productos que le habían vendido no tenían ninguna propiedad curativa. Finalmente acudió con sus hijos a Irache. Desde la Asociación se contactó con la empresa y se señaló que no se había ofrecido a M. una información veraz sobre los productos por lo que se solicitaba la resolución del contrato. Tras la reclamación, la empresa dio por concluido el contrato, recuperó los productos y anuló la deuda de 3.574 euros.



# ¿Tengo que pagar?

La obligación de pagar las obras, una de las preguntas que más inquietan a los vecinos



¿Yo también tengo que pagar? Ésta es una de las preguntas más repetidas entre las más de 3.700 personas que han acudido el último año a Irache por temas de vecindad.

Esta pregunta se refiere sobre todo a la obligatoriedad o no de participar en el coste de obras en el edificio.

## ¿Tengo que pagar cualquier obra?

Es necesario saber si son obras necesarias o si son trabajos para mejorar algunos servicios de la comunidad. O si se trata de telecomunicaciones, energías renovables o supresión de barreras arquitectónicas, por ejemplo, ya que en algunos casos la Ley de Propiedad Horizontal establece unas mayorías diferentes. Según el caso, a los vecinos que no han apoyado el trabajo no se les puede obligar a pagar.

## ¿Los locales bajos tienen que pagar?

Las consultas sobre los gastos comunes se dan especialmente por parte de propietarios de locales bajos, en ocasiones establecimientos comerciales. Estas consultas son más habituales las reformas de importancia económica como, por ejemplo, el ascensor. En principio, cualquier local, incluidos los bajos, deben pagar en función de la cuota de participación, salvo que los estatutos de la comunidad indiquen lo contrario.

## ¿Y si el problema no es mío?

Algunos vecinos se muestran reticentes a pagar nuevas derramas, aunque sea por problemas que afectan a la habitabilidad. El problema suele darse especialmente cuando el desperfecto, como el tejado con goteras o la fachada mal aislada, sólo afecta a los vecinos del último piso a los de un lado del edificio.

## ¿Quién arregla la terraza?

Se han recibido consultas porque en terrazas se han producido filtraciones de agua a pisos más bajos y quieren saber si tiene que arreglarlo el vecino que usa la terraza o es una cuestión de toda la comunidad. Sobre los patios interiores, además de desperfectos en el piso, también se han transmitido dudas acerca de si los propietarios de la vivienda vinculada pueden utilizarlo a su gusto o si pueden hacer uso de espacio otros vecinos.

## ¿Puedo cerrar el balcón o poner un toldo?

Muchas personas quieren saber si pueden cerrar su terraza, poner un toldo o colocar un aparato de aire acondicionado. En principio, al tratarse la fachada de un elemento común, cualquier modificación debería ser aprobada por todos los vecinos. Sin embargo, en ocasiones acuden personas

que ya han cerrado la terraza sin consultar u otros vecinos que preguntan si pueden exigirle que deshaga el trabajo.

*También se dan muchas dudas acerca de elementos comunes como terrazas o patios así como trabajos en la fachada*

*Algunas personas no saben cómo actuar ante vecinos que no pagan u otros que realizan actividades molestas*

## Irache valora de forma positiva la nueva ley que ayudará a que los jóvenes puedan alquilar viviendas

Irache valora de forma positiva el proyecto de ley foral que ayudará a los jóvenes y a las familias con pocos recursos a acceder al alquiler de viviendas. Las ayudas pueden ser de hasta el 50% de la renta de alquiler, con un máximo de 300 euros para una renta máxima de 650 euros. Las ayudas se otorgarán en función de los ingresos máximos por persona o familia.

La propia proposición de ley reconoce que el actual parque público de vivienda es insuficiente. Por ello, en opinión de Irache la Administración debería tomar medidas para asegurarse de que los demandantes de alquiler de vivienda tienen pisos a una renta asequible a su disposición.

En este sentido, habría que estudiar las necesidades y ver si es necesario impulsar la construcción de nuevas viviendas para posibilitar estos alquileres o incentivar que salgan al mercado del alquiler las viviendas que actualmente están vacías sin ninguna utilidad. Irache lleva tiempo apostando por un alquiler asequible para favorecer que puedan acceder a él también las personas con una situación económica menos desahogada especialmente de jóvenes y de familias con ingresos más limitados.

## OTRAS DUDAS

### Mis vecinos hacen mucho ruido, ¿puedo hacer algo?

Algunos asociados vienen quejosos por los ruidos que soportan: fiestas de los vecinos, actividades molestas o incluso los ladridos de los perros. Siempre es más recomendable tratar de solucionar el conflicto de forma amistosa. Otra vía es buscar el apoyo de la comunidad de vecinos. Si estas fórmulas no dan resultado, puede que sea inevitable denunciar la situación y que la policía determine si se superan los decibelios permitidos.

### ¿Qué hacemos con el vecino que no paga?

Propietarios quieren saber qué pueden hacer cuando algún otro vecino lleva un tiempo sin pagar sus cuotas. Aunque siguen teniendo su protagonismo, lo cierto es que estas consultas han disminuido en los últimos años. Generalmente, cuando se produce la consulta, la deuda del supuesto moroso ya es cuantiosa porque lleva meses de acumulación. A veces el impago se refiere a derramas aprobadas para realizar obras.

### ¿Puedo individualizar mi calefacción?

Ha habido consultas sobre la calefacción, sobre todo en sistemas de calefacción central. Algunas personas querían saber por qué tienen que pagar todos los vecinos lo mismo, cuando el consumo es muy distinto. En este sentido, también ha habido muchas dudas acerca del derecho u obligación de individualizar el pago.

# Cambios en el bono social

**A partir del 31 de diciembre se les dejará de aplicar a los que no lo hayan renovado y tendrán que volver a solicitarlo para acceder al descuento**

Irache advierte a los ciudadanos que se benefician del antiguo bono social que tienen hasta final de año para solicitar su renovación. Si no lo han hecho, a partir del 1 de enero se les dejará de aplicar el descuento y se les facturará el recibo de la luz al precio regulado, lo que supondrá un incremento en la factura. Esta situación puede afectar a miles de navarros. Eso sí, en cualquier momento podrán solicitar nuevamente la percepción del bono social, si cumplen los requisitos correspondientes.

La implantación del nuevo bono social en octubre de 2017 obligó a las personas que ya contaban con él a solicitar su renovación. Primero se les dio seis meses para hacerlo pero, debido al bajo número de solicitudes, posteriormente se prorrogó seis meses más, hasta el 8 de octubre y finalmente amplió el plazo hasta el 31 de diciembre.

## **Ingresos limitados, pensiones mínimas y familias numerosas**

Este descuento supone un 25% sobre la tarifa regulada (potencia y consumo), si bien puede llegar hasta el 40% o incluso hasta el 50% en los consumidores más vulnerables.

Al nuevo bono social pueden acceder los hogares que se encuentren en algunas de estas tres situaciones:

- perceptores de la pensión mínima por jubilación o incapacidad permanente.
- familias numerosas.
- familias que no superen los siguientes niveles de renta anuales:

11.279 euros (1,5 veces el IPREM) para hogares sin menores.

15.039 euros (2 veces IPREM) para hogares con un menor.

18.799 euros (2,5 veces IPREM) para hogares con dos menores.



Estos límites de renta se incrementan si algún miembro de la familia tiene una discapacidad igual o superior al 33%, es víctima de violencia

de género, víctima del terrorismo, hay personas con dependencia grado II y III o si se trata de una familia monoparental.

## **BONO SOCIAL TÉRMICO**

En la última modificación normativa, de octubre pasado, se ha creado un bono social térmico. Así se denomina a unas ayudas sobre el gasto de calefacción, agua caliente sanitaria o cocina.

Serán beneficiarios del bono social térmico los hogares que a 31 de diciembre sean beneficiarios, a su vez, del bono social eléctrico. La cuantía de la ayuda se calculará en función del grado de vulnerabilidad del hogar, de la zona climática en la que se encuentre cada vivienda y de la partida asignada en los Presupuestos del Estado. En principio, la Administración deberá realizar el pago único anual durante el primer trimestre del año.

## **Vivienda habitual y contrato de tarifa regulada**

En todos los casos debe ser tratarse de la vivienda habitual del titular, la potencia debe ser inferior a 10 kW y el suministro debe estar contratado en la tarifa regulada (Precio Voluntario al Pequeño Consumidor).

Muchos de los perceptores del anterior bono social -donde también se incluían los hogares con una potencia inferior a 3 kW y aquéllos con todos sus miembros en desempleo- pueden cumplir ahora los requisitos.

Pero para que se les siga aplicando deben solicitar su renovación. De no haberla realizado, a partir del 1 de enero se les dejará de aplicar y se les cobrará la energía al precio regulado.

## **Renovarlo cada dos años**

Aunque se le deje de aplicar, cualquier persona puede solicitar el bono social en cualquier momento. Si cumple los requisitos, se le deberá aplicar. Una vez contratado el bono social, el consumidor debe solicitar su renovación cada dos años, con quince días de antelación -excepto las familias numerosas-.

## **Límites al consumo**

El descuento del nuevo bono social marca límites al consumo de energía. Es decir, los kilovatios-hora que superen lo determinado, se facturarán según el PVPC y a ellos no se les aplicará la rebaja que corresponda en cada caso.

Estos límites son, tras la última modificación, 1.380 kWh al año para un hogar sin menores; 1.932 kWh para un hogar con un menor y para pensionistas; 2.346 kWh en hogares con dos menores y 4.140 en familias numerosas. Para calcular el límite de consumo para la factura, habrá que prorratear el límite anual al número de días que conformen el periodo de facturación, generalmente mensual.

A este consumo se le añadirá la energía no consumida con derecho a descuento de los doce meses anteriores.

## **El recibo, un 3,7% más caro que hace un año**

Pese a la última bajada de la luz en el mes de octubre, que rompió con los cuatro meses anteriores de subida continuada, el recibo sigue siendo un 3,7% más caro que hace un año para un consumidor medio acogido a la tarifa regulada. La factura para este tipo de consumidor fue en octubre de 62,40 euros, 2,24 euros más que un año antes.

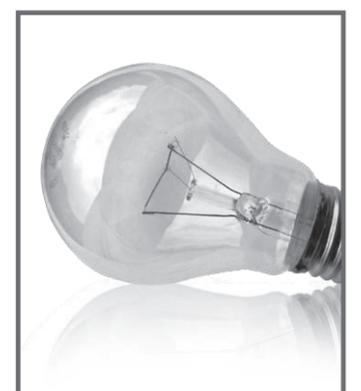
En lo que va de año se han producido continuas subidas en la tarifa eléctrica. Este año, los responsables no pueden achacar estos encarecimientos a la sequía, como hacían el año pasado, ya que entre enero y agosto de 2018 la producción hidráulica fue 51% superior respecto al 2017.

Los encarecimientos responden más bien a un sistema de la energía opaco y perjudicial para el consumidor. La subasta y la fijación de precios favorece la especulación y el precio que llega al consumidor final es el más elevado.

Según los últimos datos de Eurostat, España es el sexto país europeo con el precio más caro para los consumidores domésticos, por detrás de Alemania, Dinamarca, Bélgica, Irlanda y Portugal.

## **Es necesario un mercado transparente y estable**

En un servicio de primera necesidad como la luz, es necesario que los ciudadanos puedan acceder a él a unos precios razonables que no supongan un esfuerzo económico notable. Para ello, es necesaria y urgente una reforma estructural que garantice un suministro eléctrico digno, de buena calidad y a un precio asequible y estable a todos los consumidores. Junto a ello, convendría que el nuevo sistema resulte más transparente y comprensible para los ciudadanos.



# Irache solicita la suspensión de doscientos juicios de suelo hipotecario con acuerdo

## Cree necesario esperar a que Europa se pronuncie para salvaguardar los derechos de los clientes

Irache ha solicitado suspender doscientos juicios pendientes sobre cláusulas suelo con acuerdo hasta que el Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE) se pronuncie sobre esta cuestión.

Esta organización entiende que, para proteger los derechos de los ciudadanos afectados, es necesario paralizar cualquier proceso judicial hasta que desde Europa se confirme que los acuerdos sobre cláusulas suelo nulas son igualmente nulos.

### Admitida una cuestión prejudicial

Hay que tener en cuenta que ya hay admitida a trámite una cuestión prejudicial que pregunta al tribunal de Luxemburgo sobre este tema. Además, otros juzgados españoles ya han planteado más cuestiones prejudiciales. Continuar los procesos sin conocer el dictamen europeo, que es vinculante, supondría un grave perjuicio para los consumidores.

### Precedentes con la retroactividad del suelo

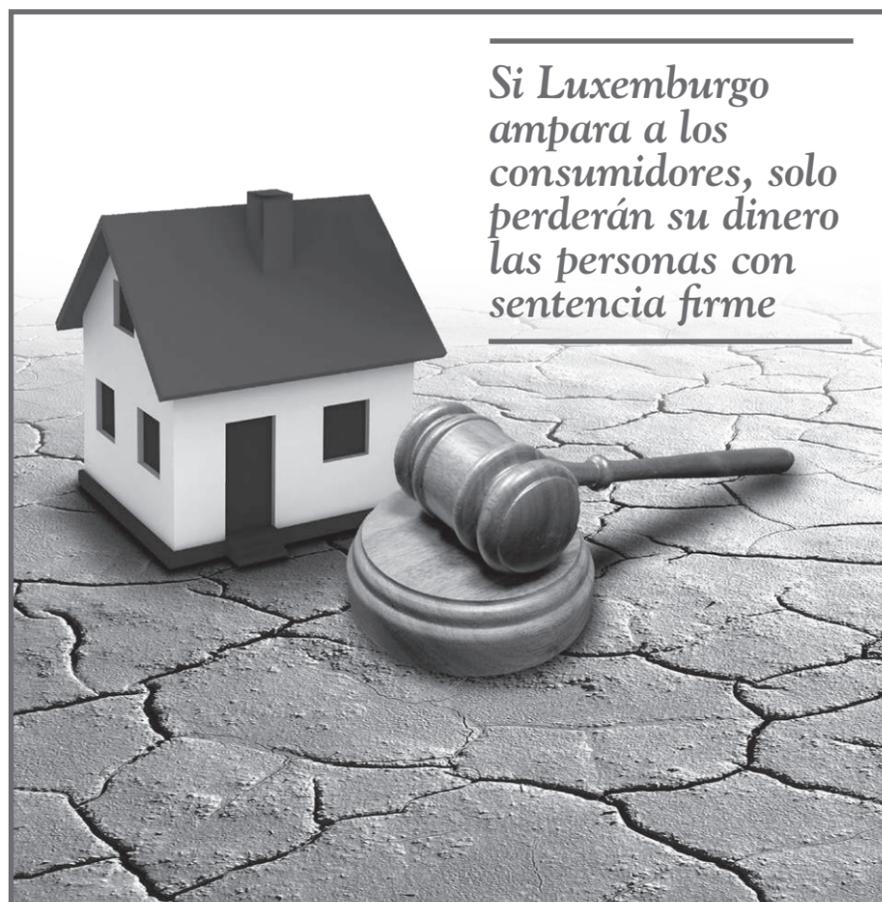
Ya padecieron esta situación muchas personas que contaban con una sentencia firme sobre suelo hipotecario -sin acuerdo posterior- en diciembre de 2016. Hasta ese momento, el Tribunal Supremo había dictaminado que solo podían recuperar lo cobrado de más desde mayo de 2013. Pero el TJUE corrigió al alto tribunal español y señaló que cualquier cláusula nula se daba por no puesta y que esto suponía la devolución de todas las cantidades cobradas de más desde la firma del préstamo. A partir de entonces, todos los jueces comenzaron a obligar a la devolución íntegra. Sin embargo, las personas que ya

tenían una sentencia firme de su caso, no pudieron hacer nada y perdieron, en muchos casos, miles de euros. Precisamente esta sentencia del TJUE es un claro indicio de que en Europa se da un mayor amparo al consumidor. La trayectoria hace pensar que este tribunal considerará, tal y como cree Irache, que cualquier acuerdo sobre una cláusula nula de pleno derecho, es igualmente nulo y no debe aplicarse.

### Analizar cada caso de forma particular

A la espera de la suspensión de los procesos y pese a que la Audiencia de Navarra validó recientemente un acuerdo por el que los clientes renunciaban a reclamar su dinero, ya ha habido sentencias de primera instancia que, en contra de este criterio, han anulado el suelo y los acuerdos posteriores, por lo que los consumidores han recuperado todo el dinero que el banco les cobró de más. Los juzgados van a analizar cada caso individualmente y, en función de sus circunstancias particulares, decidirán si el acuerdo sobre el suelo es válido o no.

*Los acuerdos procedentes de una cláusula nula de pleno derecho deben ser igualmente nulos*



*Si Luxemburgo ampara a los consumidores, solo perderán su dinero las personas con sentencia firme*

## PRESIONES Y OFERTAS ESTÁNDAR

Muchos de los socios de Irache afectados fueron presionados para firmar el acuerdo y en ningún momento se les dio toda la información ni se les explicó convenientemente la situación real ni las consecuencias que tenía firmar el documento. De hecho, muchos clientes recibieron por escrito una oferta estándar, igual para todos ellos, y evidentemente no adaptada a cada caso ni abierta a negociación. En algunos casos, incluso, no les permitieron sacar la oferta de la sucursal.

Será el juez de cada caso el que deberá juzgar si el acuerdo firmado entre clientes y bancos, y en el que en muchos casos el consumidor renunciaba a reclamar posteriormente sus derechos, es válido. Es evidente que en la inmensa mayoría de los casos con acuerdo no se dio la necesaria transparencia

## Irache gana 17 demandas con devolución de suelo y gastos

### El importe medio recuperado ronda los 7.000 euros.

Irache ha ganado en los últimos meses 17 demandas en las que se pedía que el banco devolviese conjuntamente lo cobrado por las cláusulas de suelo y gastos de constitución incluidas en los préstamos hipotecarios.

En función de las circunstancias de cada caso, los afectados han recuperado cantidades de entre 15.000 y 3.000 euros.

La suma total de las cantidades a devolver supera los 120.000 euros.

Los juzgados están anulando prácticamente la totalidad de los suelos reclamados por la falta de transparencia al comercializarlos. Por ello, ordenan devolver al banco todas las cantidades que cobró de más. Así lo determinó el Tribunal Justicia de la Unión Europea en diciembre de 2016.

Desde que se comenzó a reclamar, la Asociación ya ha recuperado más de 4 millones de euros por esta cláusula, ha realizado más de 3.900 reclamaciones y ha recibido más de 5.800 consultas.

### Cláusula de gastos en casi todos los préstamos

Hasta hace tres años, la práctica totalidad de las entidades financieras incluían en sus préstamos hipotecarios cláusulas que

hacían recaer todos los gastos de constitución, como registro, notaría o gestoría, sobre el cliente. Hace tres años, el Supremo declaró abusiva esta cláusula.

Irache ya ha atendido más de tres mil personas. Algunas de ellas están pidiendo ahora ante los tribunales de forma conjunta la anulación del suelo y los gastos hipotecarios. De momento, 17 familias ya han conseguido recuperar su dinero.

# Uno de los fines fundamentales de Irache es el de trabajar por el entorno social y el medioambiental, ámbitos de trabajo reconocidos en los planes de defensa de los consumidores y usuarios. Para lograr este fin, desde la Asociación realizamos numerosas acciones destinadas a formar a los consumidores, dotándoles de herramientas que les permitan ser más responsables en su consumo y más autónomos en la toma de sus decisiones.

## Formar sobre consumo a la ciudadanía

Irache imparte charlas por toda Navarra para ayudar a comprender cuestiones que nos afectan como consumidores y saber cómo resolverlos

Técnicos de Irache han recorrido toda Navarra para formar a los ciudadanos sobre temas de consumo. En concreto, ha impartido charlas en doce localidades, con gran afluencia y participación de público. Los municipios visitados son Cendea de Olza, Mélida, Arróniz, Santacara, Los Arcos, Corella, Castejón, Bortziriak, Altsasu, Peralta, Funes y Malerreka.

El proyecto es una colaboración entre la Asociación y el Servicio de Consumo del Gobierno de Navarra para formar sobre temas de interés cotidiano a la ciudadanía de la Comunidad foral.

### ASISTENCIA GRATUITA

Cada charla, completamente gratuita, es impartida por dos asesores jurídicos con años de experiencia en la Asociación. Se trata de informar a los ciudadanos sobre pautas a tener en cuenta en cualquier ámbito de consumo de su vida cotidiana y, si surgen los problemas, los derechos que tienen y las vías que hay para reclamarlos.

Se ha tratado la importancia de tener las condiciones por escrito en cualquier tipo de contratación y de, antes de firmar, leer detenidamente las condiciones, tanto particulares como generales de los contratos.

### TELEFONÍA, SUMINISTROS, SEGUROS...

Se ha informado a la gente sobre los principales problemas de telefonía, como la permanencia mal aplicada de los contratos o el encarecimiento de las tarifas que están aplicando de forma unilateral varias compañías.

Se ha advertido sobre los servicios de mantenimiento en los suministros de luz y gas, el bono social, la importancia de conocer las coberturas de sus seguros o el plazo para comunicar la baja.

También se ha informado sobre los derechos que tenemos como consumidores cuando un vuelo se cancela o se retrasa varias horas, las garantías de los productos que compramos en las tiendas, cómo actuar si hay defectos en la vivienda que hemos comprado, o cómo actuar si sospechamos que tenemos cláusula suelo en el préstamo hipotecario o la posibilidad de mejorar las condiciones.



Las charlas han sido impartidas por técnicos con amplia experiencia en el asesoramiento en temas de consumo



## Teatro para reciclar móviles

Una obra trata de sensibilizar en pueblos de Navarra sobre la realidad de los terminales, su producción y las consecuencias de su uso

Irache ha presentado una obra de teatro en seis localidades navarras para sensibilizar sobre el uso de los teléfonos móviles. En colaboración con la ONG Alboan y con la financiación de la Fundación Cajanavarra, la Asociación trata de hacer llegar a la población la realidad social y económica que hay detrás de los terminales de telefonía móvil.

Irache aprovecha la labor que lleva a cabo en las Oficinas Municipales de Información al Consumidor para dar a conocer la actividad, también a través de la difusión de carteles informativos en la localidad que corresponda. En concreto, se han celebrado funciones en Beriáin, Miranda de Arga, Cendea de Galar, Murillo el Fruto, Allo y Fitero.

### ASISTENCIA GRATUITA

La representación, gratuita, la lleva a protagonizado un actor profesional reconocido en los escenarios de la Comunidad foral.

La obra tiene un carácter eminentemente divulgativo y trata de dar a conocer la realidad de violencia y vulneración de derechos humanos que se da actualmente con el comercio del coltán y la relación directa de este material con los teléfonos móviles que todos los ciudadanos y espectadores de la obra tienen en su mano o en el bolsillo.

No es necesario recordar la presencia del móvil en la actual sociedad, donde hay más terminales que personas.

### FOMENTAR LA PARTICIPACIÓN

La obra fomenta la participación de los espectadores como fórmula para una mayor implicación en el contenido que se está tratando y como apoyo para fomentar una reflexión más honda y personal.

En ese sentido, se pone de manifiesto la importancia de reciclar y reutilizar los aparatos como fórmula de moderar la demanda del coltán y aminorar las consecuencias humanas que hoy en día produce.

La Asociación ha habilitado buzones para que los vecinos puedan depositar sus móviles en desuso para poder reciclarlos.



Se han puesto buzones para que los vecinos pudiesen depositar sus móviles en desuso para reciclarlos

## Acercar el consumo responsable a más de mil escolares navarros

Con la colaboración de la Obra Social La Caixa, la Asociación ha desarrollado un programa educativo en cincuenta colegios.

Irache ha llevado a cabo talleres didácticos sobre consumo responsable en cincuenta centros escolares de Navarra y en él han participado más de mil alumnos.

El proyecto ha contado con la financiación de la Obra Social La Caixa, que ha aportado 20.000 euros, y con la colaboración de los cincuenta centros participantes.

La actividad ha estado dirigida fundamentalmente a niños de entre ocho y doce años, estudiantes de segundo ciclo de Primaria, si bien en algunos casos también han participado alumnos más pequeños, con contenidos adaptados a su edad.

En concreto, la actividad se ha desarrollado a lo largo de este año en Carcastillo, Marcilla, Berbinzana, Beriáin, Barásain, Allo, Funes, Miranda de Arga, Mendigorria, Ancín, Sartaguda, Cárcar, Mélida, Rada, Funes, Oteiza, Narbarte, Altsasu, Berriozar, Estella, Igantzi, Jauntsarats, Lumbier, Sangüesa, Arizkun, Leitza, Irurtzun, Zubiri, Erratzu, Ziga, Garralda, Erro, Etxarri-Aranatz, Lesaka, Doneztebe, Tafalla, Arantza, Zugarramurdi, Uharte Arakil, Urdiain, Sunbilla, Viana, Elizondo, Pamplona, Valcarlos...

**FOMENTAR LA PARTICIPACIÓN DE LOS MENORES**  
La actividad, que se ha impartido en euskera o castellano según el centro, busca fomentar la participación de los alumnos e impulsar la reflexión a través de sus propias experiencias.

A partir de un producto de compra o bien a partir de la publicidad, se examinan todos los aspectos relacionados con los procesos de fabricación y comercialización del producto así como los mensajes que lanzan en muchos casos las campañas publicitarias.

La formación les permite descubrir el impacto de los productos que compran, lo que les ayuda a concienciarse de su rol como consumidor, la necesidad de efectuar un consumo responsable y a respetar el medio ambiente que les rodea.

Se fomenta la participación y reflexión crítica de los menores a través de su propia experiencia



## Vídeo para sensibilizar sobre el desperdicio de comida

Se ha realizado y difundido un vídeo de sensibilización sobre el aprovechamiento de comida y la necesidad de reducir el desperdicio alimentario en los hogares.

El trabajo trata de sensibilizar sobre el desperdicio alimentario y concretamente del que se produce en los hogares, que representa el 42% del total. Para ello, presenta una familia tipo con problemas cotidianos, que puede resultar muy cercana. Cuenta su día a día y las circunstancias que les llevan a no aprovechar toda la comida que tienen en casa. Junto a ello, propone unas ideas muy básicas para favorecer un mejor aprovechamiento de los alimentos y la consiguiente reducción del desperdicio.

**LENGUAJE CERCANO Y DIVULGATIVO**  
El vídeo está elaborado con lenguaje, formal, visual y textual muy divulgativo.

La duración es breve, de apenas dos minutos y medio. Aunque es válido para cualquier sector de la sociedad, está dirigido especialmente a personas jóvenes y de mediana edad.

En la encuesta de satisfacción sobre el proyecto se ha obtenido un resultado muy alentador.

El 86% de los que han respondido consideran positiva la divulgación del vídeo y creen importante dar a conocer prácticas de este tipo.

## Hábitos saludables a través del teatro

La Asociación organiza funciones en colegios para proponer costumbres que ayuden al bienestar físico.

Irache está representando una obra teatral por colegios de Navarra para fomentar los hábitos saludables entre los más jóvenes.

Los objetivos de este proyecto son los siguientes: educar a los menores en los hábitos de la alimentación saludable y el ejercicio físico en su vida diaria, llamar la atención sobre costumbres alimenticias o físicas que son perjudiciales para la salud, ofrecer alternativas a los hábitos perjudiciales, concienciar sobre la importancia de la propia salud, contribuir en la formación continua de ciudadanos más responsables y proactivos en el cuidado de la salud y en el uso adecuado de los recursos sanitarios.

Los centros escolares donde va a tener lugar la obra van a ser Eulza (Barañáin), Los Sauces (Barañáin), García Galdeano (Pamplona), Hilarión Eslava (Burlada), Azpilagaña (Pamplona), Mendialdea (Berriozar) e Iturrana (Pamplona). Los alumnos a los que está dirigido son de 5º y 6º de primaria.

Irache considera que el hecho de llevar el teatro al aula, tiene en su mismo una riqueza y un plus que ayuda a que el niño lo acepte de buen grado. "COMERSE LOS CUENTOS SIENTA BIEN..." es un espectáculo en su versión de cuentos para niños, donde en tono de humor, durante 45 minutos se desglosarán diferentes historias que ayudarán al niño a comprender la importancia de los "hábitos saludables" con la comida, el deporte y la buena vida.



# El 34% de los navarros se queja de la atención al cliente de las compañías telefónicas

## Irache denuncia la poca eficiencia de estos servicios y de la falta de amparo a los derechos del consumidor

El 34% de los navarros está insatisfecho con la atención que le presta su compañía telefónica. Irache denuncia la poca eficiencia de estos servicios de atención, a los que han acudido en alguna ocasión el 84% de los clientes, para amparar los derechos de los ciudadanos.

Si solo se tiene en cuenta las personas que han tenido que trasladar una duda o reclamación, el porcentaje de insatisfechos se eleva al 40%, ya que hay un 16% que no ha tenido que contactar con la compañía. Por tramos de edad, son las personas de entre 30 y 35 años las que en mayor medida se muestran insatisfechos -42%- y los que en mayor porcentaje han puesto alguna duda o reclamación -90%-.

Irache considera inaceptable que cuatro de cada diez personas que tienen un problema con su compañía telefónica no se muestren satisfechos con la atención recibida, algo que se ve refrendado por las continuas

quejas que se reciben por estos servicios en las oficinas de la Asociación. En muchos casos, el consumidor acude cuando ya ha intentado solucionar el problema por vía telefónica pero sin ningún éxito.

### Se alarga la llamada

Actualmente, al llamar al número de atención al cliente, el usuario es respondido por un empleado o por un contestador programado. En muchos casos, este sistema telefónico ofrece un servicio deficiente tanto para resolver las dudas de los consumidores o comunicar posibles reclamaciones. La llamada pasa de un operador a otro y se alarga innecesariamente sin resolver el problema.

Los conflictos telefónicos pueden ser muy variados, como facturas incorrectas, servicios no contratados, aplicación irregular de permanencias, altas no solicitadas, problemas de cobertura o mal funcionamiento de los servicios, por poner solo algunos ejemplos.



*La normativa indica que la atención debe ser personal, gratuita y con justificante por escrito*

## Atención personal, gratuita y con justificación por escrito

La Ley para la Defensa de los Consumidores y Usuarios establece que si el servicio es telefónico "deberá garantizar una atención personal directa, más allá de la posibilidad de utilizar complementariamente otros medios técnicos a su alcance".

La normativa también obliga a entregar al cliente una clave identificativa y un justificante por escrito, en papel o en un soporte duradero. Lamentablemente, las

empresas no siempre cumplen estos requisitos, especialmente la entrega de un justificante por escrito.

La Ley de Telecomunicaciones establece, por su parte, que las operadoras deberán disponer de un servicio de atención al cliente "gratuito para los usuarios". Si el cliente se ha dirigido a la compañía por teléfono, debe saber, pues, que tiene derecho a solicitar el número de referencia de su queja y a recibir un justificante por escrito de ella.

## COBRAN POR CANALES DE TELEVISIÓN QUE YA NO SE PUEDEN VER

### Se han recibido reclamaciones en decenas de pueblos, principalmente en la Ribera y Tierra Estella

Irache advierte sobre el cobro por servicios de televisión que no se están ofreciendo a los clientes. Se ha recibido a cientos de ciudadanos en varios pueblos de Navarra, sobre todo en la Ribera y Tierra Estella.

Entre las localidades en las que afectados han solicitado asesoramiento y ayuda están Caparros, Andosilla, Corella, Carcastillo, Cascante, Valtierra, Cintruénigo, Lodosa, Mendavia, Peralta, Arguedas, Cabanillas, San Adrián o Marcilla.

### Oferta de años atrás

Años atrás, una empresa de telecomunicaciones comenzó

a ofrecer canales de televisión en zonas de toda la comunidad. Posteriormente esta compañía fue absorbida por otra operadora. En principio, el servicio siguió ofreciéndose con normalidad.

Estos canales se ofrecían a través del sistema analógico de televisión. Este sistema ha ido desapareciendo progresivamente, dando lugar a la televisión digital.

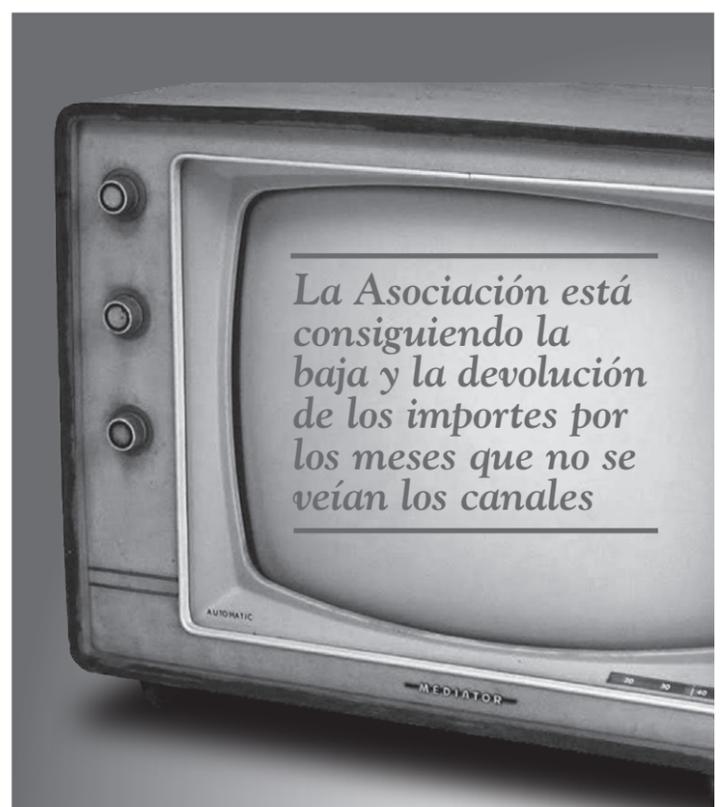
Conforme este cambio técnico ha ido dándose en las diferentes localidades, los consumidores han dejado de ver los canales del servicio contratado años atrás.

Dado que en muchos casos han podido disfrutar de otros paquetes televisivos ofertados, no se han percatado de que les seguían cobrando por unos canales que ya no podían ver en su televisión.

### Devolución de lo cobrado de más

Cuando se han dado cuenta, algunos de ellos han acudido a su Oficina Municipal de Atención al Consumidor. Los técnicos de la Asociación han realizado reclamaciones a la operadora telefónica y están consiguiendo que ésta tramite la baja del servicio y devuelva las cantidades que ha cobrado por él cuando el cliente ya no podía ofrecerlo.

En este sentido, recomienda a los consumidores que hubiesen contratado servicios de televisión hace un tiempo, que comprueben si pueden seguir viendo los canales ofrecidos en sus casas. Si no es así, que comprueben las facturas telefónicas para ver si les siguen cobrando por estos canales y, si esto sucede, que se asesoren para tramitar la baja y la devolución de lo que le han cobrado de forma incorrecta.



# Recupera los 4.900 euros que pagó por un coche defectuoso

**Tras solicitar "innumerables" veces la reparación, al pasar el año le dijeron que ya había expirado la garantía**

Un socio de Irache ha recuperado los 4.900 euros que pagó por un coche de segunda mano que resultó defectuoso. Un juez de Puigcerdá (Girona) ha anulado la compra porque entiende que hubo vicios ocultos y que el vendedor no los solucionó pese a las reiteradas peticiones del comprador.

El consumidor compró un Mazda 6 de segunda mano por 4.900 euros. El vehículo tenía doce años de antigüedad y 146.048 kilómetros recorridos.

Solo una semana después de la compra, el nuevo propietario comunicó que se paraba el motor. La empresa responsable de la garantía autorizó la reparación.

**El consumidor comunicó la avería al menos hasta siete veces**

Seis meses después se repitió la misma avería y el comprador la comunicó nuevamente. En esta

ocasión no se autorizó la reparación. Al menos en otras siete ocasiones dio a conocer averías en el vehículo. Además, mostraba su malestar porque los talleres localizaban la avería pero no se autorizaba la reparación.

Finalmente, un año después de la compra, la empresa responsable señaló que había finalizado el periodo de garantía. Posteriormente, el comprador realizó varias reclamaciones más. Al no obtener respuesta, demandó al vendedor.

El informe pericial hablaba de dos fallos que afectaban al bloque del motor y que ya existían en el momento de la venta "sin que pudiera ser apreciado por el consumidor en un primer momento".

Califica el juez la actitud de la responsable de la garantía de "omisiva, pasiva y totalmente negligente". Es el vendedor

*El juez califica la actitud de la responsable de la garantía como "omisiva, pasiva y negligente"*



quien debe responder por esta actitud.

Por el contrario, el comprador procedió de acuerdo con lo esti-

pulado solicitando en "innumerables" ocasiones la reparación del coche. Sin embargo, ésta no se produjo de forma satisfacto-

ria ni en tiempo razonable. Por ello, el juez dictó la resolución del contrato y la devolución de los 4.900 euros al comprador.

## 3.154 euros tras caerse en un rocódromo

**La distancia entre la pared y una barandilla no cumplía la normativa**

Una empresa deportiva y su aseguradora pagarán 3.154 euros a una persona que cayó en un rocódromo que gestionaban. El afectado estaba practicando escalada cuando cayó al foso. En la caída su cabeza golpeó con una barandilla. Como consecuencia, tuvo lesiones por traumatismo craneoencefálico y estuvo de baja 108 días.

La víctima reclamó una indemnización por la falta de seguridad de las instalaciones. Un perito señaló que la distancia entre la pared de escalada y la barandilla no era suficiente: la normativa exige que sea de 2 metros pero en este caso no superaba los 1,2 metros.

**La empresa gerente no requirió corregir la anomalía**

La empresa alegó que ella no era propietaria de las instalaciones pero el juez considera que ello no le exime de responsabilidad. La empresa no comunicó la anomalía a los propietarios "a lo largo de los años" ni requirió corregirlas. Tampoco suprimió el servicio ni lo limitó a la zona que sí cumplía las normas de seguridad. Decidió, por el contrario, cobrar por un "servicio íntegro", por lo que asumió el riesgo eventual de la anomalía. Se produjo así una "falta de cuidado y de diligencia" en el servicio.

Un testigo de la caída aseguró que el demandante no cerró los dos últimos mosquetones. Por

ello, el juez entendió que la responsabilidad era compartida por empresa gerente y víctima. Así pues, determinó una indemnización para el afectado de 3.154 euros.

*A pesar de no ser la propietaria, la empresa gerente no comunicó la anomalía ni pidió que se corrigiese*

## El seguro tiene que pagarle los mil euros que costó reclamarle

**Tras un acuerdo sobre el pago de los daños en la vivienda, el afectado reclamó los honorarios de su defensa**

J. tenía suscrito un contrato de seguro de hogar que cubría tanto los daños en la vivienda como la protección jurídica cuando sufrió una fuga de agua que produjo daños en la casa. Como la aseguradora no los pagó, le demandó. Comunicó expresamente a la compañía la designación de abogados para el proceso judicial. Este conflicto concluyó con un acuerdo de pago.

Posteriormente, J. reclamó en otra demanda los honorarios del abogado y procurador en el litigio citado. La compañía alegó que en el acuerdo anterior se había pactado que no se haría cargar a ninguna de las partes las costas judiciales.

Sin embargo, subraya el juez que no es objeto de reclama-

ción las costas del pleito anterior sino la garantía de defensa jurídica con la que contaba el asegurado. La póliza daba al asegurado, en caso de conflicto entre él y la compañía, la posibilidad de optar entre aceptar la defensa de la propia aseguradora o nombrar sus propios abogados, opción esta última en la que la compañía sufragaría hasta 6.010 euros.

La sentencia considera el contenido de la póliza "clarísimo y enteramente revelador" y diferencia entre costes judiciales y honorarios profesionales. Al demostrarse que el consumidor informó de que encargaba la defensa a otros abogados, era la compañía la obligada al pago de estos honorarios. Por todo ello, le condenó a la aseguradora a pagar los 1.017 euros que habían supuesto los honorarios del abogado y procurador.



# 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 Cies 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.*

**1 - EL SEGURO PAGA MENOS**

Tras sufrir un accidente con el coche o una fuga de agua en casa y dar parte al seguro, el perito de la compañía calcula una indemnización, que muy habitualmente el tomador considera insuficiente. En estos casos, el consumidor tiene derecho a que otro perito haga la valoración del daño. Si no hay acuerdo, un juez podrá determinar un tercer perito. En vehículos que han sufrido daños de consideración, suele ser muy habitual que se den estos problemas porque la aseguradora sólo quiere pagar el valor venal del vehículo.

**2 - NO CUBRE EL SINIESTRO**

A veces el problema no es que la indemnización sea baja sino que no se ofrece ningún pago ya que el seguro dice que el siniestro está fuera de la cobertura contratada porque el coche iba por el monte, la fuga viene de una cañería común o el accidente se produjo fuera del itinerario del viaje, por ejemplo. Las exclusiones deben estar incluidas en las condiciones de la póliza y si son limitativas deben haber sido específicamente aceptadas por escrito por parte del consumidor.

**3 - SUBEN LA PRIMA SIN AVISAR**

Muchas personas acuden a Irache porque se han dado cuenta de que la compañía le ha subido la prima a pagar. En ocasiones, cuando acuden ya han pasado varios años en que el coste ha ido encareciéndose.

Si esta subida no está contemplada en las condiciones de la póliza, la aseguradora debe advertir sobre ella al consumidor con una antelación de dos meses y éste puede aceptarla o irse a otra compañía. Si no se ha dado esta comunicación, deberán seguir cobrando el importe del último año.

**4- SE TRASPASAN LA RESPONSABILIDAD**

En las fugas de agua en las casas, muy habitualmente hay un conflicto por ver quién asume la responsabilidad. Cuando el ciudadano detecta humedades en su casa y da parte al seguro de hogar, de forma frecuente el perito que acude dice que es un problema proveniente de una cañería general y que la responsabilidad es de la comunidad de propietarios. En ocasiones, el seguro comunitario señala, a su vez, que el problema es responsabilidad del piso afectado o de otro colindante.

**5- CAMBIAN LA PÓLIZA SIN MI AUTORIZACIÓN**

Otro problema muy habitual son las supuestas modificaciones que se dan en las pólizas a lo largo de los años. Tras recibir una indemnización menor de la esperada, el cliente pregunta a la compañía. Ésta le habla de una supuesta modificación del contrato en el que se han limitado las coberturas. Sin embargo, en ocasiones estos cambios no han sido notificados y no cuentan con la aceptación del cliente, un requisito indispensable para que se puedan aplicar.

**6 - ME PEGAN A MÍ Y DISCUTO CON MI PROPIO SEGURO**

Los convenios existentes entre algunas aseguradoras consiguen confundir en muchas ocasiones a los consumidores. Muchos socios se muestran sorprendidos porque, tras haber sido golpeados por otro vehículo, ven que tienen que negociar con su propio seguro -en lugar de con el del coche que le golpeó-, que niega la indemnización o quiere rebajársela notablemente. Esto se explica porque los acuerdos entre aseguradoras hacen que la póliza del tomador tenga que hacerse cargo de la indemnización aunque la responsabilidad sea del otro vehículo.

**7 - DICEN QUE NO COMUNIQUE UNA ENFERMEDAD ANTERIOR**

Otros de los problemas frecuentes está en los cuestionarios que se incluyen en las pólizas de salud. Con mucha frecuencia, las compañías alegan que el tomador del seguro no ha declarado alguna enfermedad preexistente para no pagar o, cuando menos, rebajar notablemente la cuantía de la indemnización. En cualquier caso, el consumidor sólo debe responder por las preguntas que se le plantean de forma expresa en el cuestionario. Pese a ello, en ocasiones el cuestionario no fue firmado por el consumidor o ni siquiera se le entregó.

**8- CAMBIO DE COMPAÑÍA Y HE DE PAGAR EL SEGURO ANTERIOR**

Las dificultades para cambiar de aseguradora siguen siendo muy frecuentes. El tomador debe avisar con un mes de antelación a que se prorrogue la vigencia anual. Muchas personas piensan que pueden darse de baja en cualquier momento y se sorprenden cuando saben que deben pagar lo que quede del año de vigencia. También se dan conflictos porque el consumidor solicita la baja por teléfono y no queda constancia de ella por lo que el seguro entiende que la póliza sigue siendo válida. Otras personas no conocen el plazo y contratan una nueva póliza cuando aún está vigente la anterior por lo que pasan un tiempo pagando dos seguros.

**9- NO ME PAGAN TODO EL VALOR DE LOS MUEBLES**

Se dan problemas por la falta de actualización de los bienes asegurados, sobre todo en las pólizas de hogar. No es extraño que el consumidor no haya comunicado al seguro el nuevo mobiliario o las mejoras efectuadas por lo que la prima que paga cubre un valor inferior al real. Por ello, si se produce

un siniestro, la compañía sólo estará obligada a aplicar una regla de proporcionalidad y no pagar todo el daño, si no lo que corresponde a la prima pagada. Una circunstancia que el consumidor no suele conocer y que le resulta enojosa.

**10- EL SEGURO NO ENVÍA A NADIE ASÍ QUE LO TENGO QUE ARREGLAR YO**

La lentitud de los seguros en atender al tomador es otro de los problemas repetidos. En ocasiones, pasan semanas y el seguro no envía a nadie a reparar la fuga, por lo que el consumidor se ve obligado a hacerlo por su cuenta y pasar la factura. En ocasiones, la compañía sólo devuelve parte de ella. Otras veces, el retraso se produce a la hora de pagar la indemnización aceptada y el consumidor se ve obligado a reclamar el cobro en varias ocasiones.

Los  
**10**  
problemas  
más  
habituales  
con los  
**SEGUROS**

# Crece el número de restaurantes y bares que sirven agua del grifo hasta un 90%

Para junio de 2019 todos los establecimientos tendrán que hacerlo

Entro a un bar y pido un plato combinado para comer. ¿Para beber? Una jarra de agua, por favor. No tenemos, tendrá que ser de botella, responde el camarero. Esta situación aun se da en un 10% de los establecimientos de Pamplona, según un estudio de Irache.

Pese a que la ley foral de residuos obligará dentro de un año a los establecimientos de hostelería a ofrecer "siempre" agua del grifo de forma gratuita, algunos bares, restaurantes o cafeterías aun no ofrecen esta posibilidad a los clientes.

En el muestreo se han visitado treinta locales de hostelería de la capital navarra: tres de ellos no ofrecieron al cliente agua corriente aunque el cliente lo solicitó. Le dijeron que solo podían ofrecerle agua embotellada, por la que habría que pagar el precio estipulado.

## Práctica cada vez más extendida

Hay que decir que cada vez son menos los establecimientos que no ofrecen agua corriente y gratuita al cliente. En el estudio anterior realizado por esta Asociación, era el 40% de los establecimientos los que solo ofrecían agua embotellada.

Entre los establecimientos visitados en este último estudio se ha incluido alguno de "comida rápida". Se ha podido comprobar cómo, cuando el cliente pide un vaso de agua tras pedir una hamburguesa y una ración de patatas, le dicen que solo le pueden dar embotellada y que, en todo caso, puede servirse del grifo del baño.

## Ley Foral de Residuos

El 22 de junio se publicó la Ley Foral de Residuos. En su capítulo 24 señala que en los estable-

cimientos de hostelería y restauración "se ofrecerá siempre a los clientes la posibilidad de un recipiente con agua del grifo y los vasos para su consumo, de forma gratuita y complementaria a la oferta del propio establecimiento".

La norma da a las entidades locales un año -hasta el 23 de junio de 2019- para adaptar sus ordenanzas a esta exigencia.

*La Ley de Residuos obliga a ofrecer "siempre" agua del grifo "de forma gratuita y complementaria"*



## JARRA DE AGUA EN LA BARRA

Por otro lado, se va implantando tímidamente la práctica de colocar en la barra del bar o cafetería una jarra de agua del grifo con vasos para que los clientes puedan servirse por ellos mismos. En un muestreo realizado por la Asociación, el 20% de los establecimientos ponían jarras de agua en la barra. En el sector de las cafeterías parece que el porcentaje que lleva a cabo esta práctica es notablemente mayor que en bares.

En otros países como Francia está muy extendida la colocación de las jarras de agua en las barras de los bares y en Estados Unidos es habitual que te sirvan un vaso de agua, al margen de otra bebida que puedas pedir.

# Un producto de parafarmacia puede resultar hasta un 56% más caro según el establecimiento

**El consumidor puede ahorrar más de 10 euros en una compra de 44 euros**

Un mismo producto de parafarmacia puede variar su precio hasta en un 56% en función del establecimiento elegido para comprarlo, según indica un estudio de Irache en dieciséis oficinas de farmacia de la Comarca de Pamplona. Los datos extraídos muestran que el consumidor puede ahorrar más de diez euros en una compra con un coste medio de 44 euros.

## 56% en leche para lactantes

Irache ha visitado dieciséis farmacias y ha preguntado por el precio de tres productos, los mismos que ya se habían comparado en

análisis efectuados en años anteriores. Los resultados de este trabajo ponen de manifiesto que un mismo producto puede resultar hasta un 56% más caro según el establecimiento elegido.

Ésta es la diferencia encontrada entre el precio más barato y el más caro para el envase de 800 gramos de leche en polvo para lactantes Nutriben 1. La oferta más económica estaba a 12,90 euros y la más cara a 20,15 euros.

Por su parte, en el gel de baño Eucerin de 1 litro, la diferencia máxima encontrada ha sido del 25%, ya que se pasa de un coste de 17,50 euros a otro de 21,90 euros.

En la pasta dentífrica marca Lacer de 125 mililitros, la diferencia de precios entre el más caro y el

más barato es de 31%, de 4,95 a 6,5 euros.

En el coste total de los tres productos, la diferencia entre la farmacia más cara y la más barata es de más de diez euros: en la más cara, el importe total es de 48,45 euros y en la más barata, de 38,20 euros. Para hacer esta suma, en muchos casos el importe de la pasta dentífrica se ha dividido entre dos ya que solo se ofrecía en formato doble.

## Variación de cincuenta céntimos respecto a 2016

En cuanto a la comparativa respecto al estudio del último estudio, a finales de 2016, el precio de la compra de los tres productos se ha abaratado cincuenta céntimos. Los datos del estudio muestran que el coste del gel de baño ha bajado en este tiempo un

1,63%; la leche para lactantes se ha encarecido un 3,39%; y la

pasta de dientes se ha abaratado un 2,55%.

## SOLO CON PROMOCIÓN

Varios de los productos están incluidos en alguna promoción y no siempre el consumidor tiene la posibilidad de comprar el producto fuera de esta oferta comercial. Por ejemplo, con frecuencia el gel de baño ofrece de forma gratuita 400 mililitros más del producto para recargar. La pasta de dientes en la mayoría de los casos ofrece 25 mililitros más gratuitos en cada bote, por lo que la cantidad de producto pasa de 125 a 150 mililitros. Además, en muchos casos solo se ofrece en duplo. En alguna otra ocasión, se ha vendido junto con un neceser. No se han visto tantas ofertas en la leche para lactantes.

El trato recibido fue muy correcto en todas las oficinas. Eso sí, en algunas de ellas fue necesario que el consumidor requiriese la entrega del tique de compra. En algunas de ellas, los precios venían expuestos en los escaparates donde se exhibían los productos o había un lector para pasar el código y conocer el precio. Son prácticas muy positivas ya que acercan la información al consumidor.

# Primeras quince demandas frente al Banco Popular

**Los juzgados de primera instancia están dando la razón a los consumidores y devolviéndoles la inversión en la ampliación de 2016**

Irache está presentando las primeras quince demandas de afectados por la quiebra del Banco Popular. Las cantidades solicitadas van desde 2.000 hasta más de 80.000 euros.

El 7 de junio de 2017 el Banco Popular fue vendido al Banco Santander por un euro. Como consecuencia de la operación, los accionistas y los titulares de deuda subordinada de la entidad perdieron todo el valor de sus inversiones.

#### Más de 150 personas

Hasta el momento han sido más de 150 las personas que han acudido a Irache por este tema. Desde el momento de la venta, la Asociación comenzó a trabajar para defender los derechos de los consumidores afectados.

Las personas que compraron acciones con motivo de la ampliación de 2016 pueden presentar demandas civiles para reclamar su dinero. Esto incluye a aquellos que lo hicieron antes del 3 de abril de

2017, cuando el Banco Popular admitió que había errores en la información dada sobre su situación financiera. Como es lógico, habrá que estudiar las circunstancias particulares de cada caso.

#### Desde 2.000 hasta más de 80.000 euros

En este grupo se encuentran las primeras demandas que va a presentar Irache en los juzgados. El valor de las acciones adquiridas va desde 2.000 euros hasta más de 80.000 euros en algún caso.

En lo que va de año ya se han dictado numerosas sentencias en primera instancia (Barcelona, Fuengirola, Vigo, Gavà...) que están dando la razón a los consumidores y devolviéndoles toda la inversión.

Los jueces están basando sus decisiones en que la información facilitada por la entidad, fundamentalmente en el folleto informativo de la emisión, no era veraz y no reflejaba la situación real del banco.



#### Recursos en la Audiencia Nacional y en Europa

La viabilidad de los tribunales se ve despejada, por el momento, para los que compraron acciones o deuda subordinada por la ampliación del año 2016. En el resto de casos, Irache ya ha adoptado las medidas pertinentes para defender los intereses de los afectados.

Por ello, se interpusieron dos recursos administrativos: uno, en España, ante la Audiencia Nacional y frente a la resolución del Fondo de Reestructuración Ordenada Bancaria (FROB) y otro, en Europa, ante el Tribunal General de la Unión Europea, frente a la resolución de la Junta Única de Resolución (JUR). Por el momento, se está a la espera de que se resuelvan.

## ORDAINDU BEHAR DUT?

3.700 pertsona lagundu ditugu bizilagunen elkarten gaitan eta gehien errepikatzen diren zalantzak ordainketa bete-beharrei buruzkoak dira. Nahitaezkoa da jakitea beharrezko berrikuntzak diren edo komunitatearen zenbait zerbitzu hobetzeko lanak diren. Edo telekomunikazio edo energia berriztagarrietan datzan edo oztopo arkitektonikoak kentzeko lanak diren, adibidez. Izan ere, zenbait kasutan Jabetza horizontalaren legeak gehiengo ezberdinak ezartzen ditu. Kasuaren arabera, lanen alde agertu ez diren bizilagunei ezin zaie ordaintzera behartu.

Batez ere etxabeetako jabeek (zenbaitetan merkataritza-estabazimenduak) egiten dituzte guztien gastuei buruzko kontsultak, batzutan. Zenbait bizilagunek ordainketa bereziak egiteko mesfidati agertzen dira, bizigarritasunarengan eragina duten arazoengatik badira ere. Arazoa bereziki ematen da kalteak soilik azkeneko solairuko edo eraikinaren aurrealde bateko bizilagunengan eragina duenean, adibidez teilatuan itaxurrak

daudenean edo etxe-aurrea ondo isolatuta ez dagoenean.

Zenbait kontsulta jaso dira ere terrazetatik ura beheko solairuetara sartzen denean eta barneko patioen erabilerari buruz. Pertsona askok jakin nahi du terraza itxi, toldo bat jarri edo aire egokitu gailu bat jar dezaken. Printzipioz, etxe-aurrea denon elementua izanik, bizilagun guztiek onetsi behar dute edozein aldaketa.



## BEZEROARI ARRETA EZ OSO ERAGINKORRA

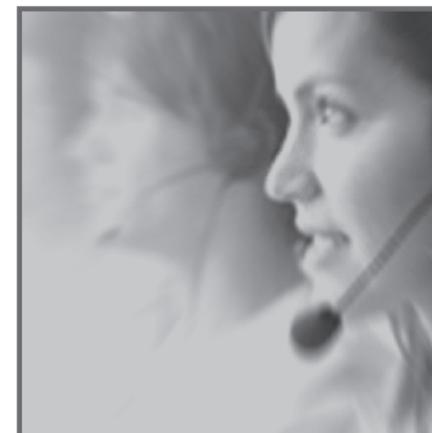
Nafartarren %34a kontentagaitz dago bere telefonia konpainiak ematen dion arretarekin. Iratxek arreta zerbitzu hauen eraginkortasun eskasa salatzen du, bezeroen %84ak zerbitzu hauetara noiz edo noiz jo duelarik.

Zalantza edo erreklamazio bat helarazi behar izan duten pertsonak soilik kontentuan hartuta, kontentagaitzen ehunekoa %40era heltzen da, izan ere %16ak ez du konpainiarekin harremanetan jarri izan beharrik. Adin-tartean arabera, 30 eta 35 urte artekoak dira kontentagaitzen daudenak -%42- eta zalantza edo erreklamazioak aurkeztu dituzten gehienak -%90-.

Iratxek onartezina iritzi du telefonia konpainiarekin arazoak dituzten hamar pertsonetan lau kontent ez egotea jasotako arretarekin; hala berresten dute Elkartearen bulegoan zerbitzu hauei buruz jasotako etengabeko kexak. Sarritan, kontsumitzaileak zerbitzu hauetara

jotzen du arazoa telefonoz konpontzen saiatu denean, arrakastarik gabe.

Ohizkoa da erabiltzaileak bezeroaren arretarako zenbakira deitzen duenean (langile batek zein programatutako erantzungailu batek erantzuten duela) deia operadore batetik bestera igarotzea eta beharrik gabe luzatzea arazoa konpondu gabe.



*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. Lunes 13,05 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 (Alsua). Colaboración.  
Esan Erran Irratia (Ultzama).  
Irati Irratia (Aezkoa). Colaboración.  
Xaloa Telebista. Cada 15 días.

Aralar Irratia. Colaboración.  
Onda Cero Tudela. Miércoles, 12,30 h.  
Ser Tudela, Miércoles 12,30 horas  
Navarra TV, Lunes, 17h. Cada dos semanas  
Ttipi Ttapa Aldizkaria. Colaboración.  
Peralta Televisión. Semanal. Lunes  
Mendixut Aldizkaria. Colaboración.  
Guaixe Aldizkaria. Colaboración.  
Ttipi Ttapa Telebista. Colaboración.  
Es Radio Tudela, Miercoles 12,45

La Voz de Navarra, Miércoles, 10,00 h.  
cada 30 días.  
COPE Tudela, Lunes, 12,30 h.  
COPE Estella, Martes 13,15 h.  
Radio Euskadi. Sabados y domingos  
Ser Pamplona. Colaboración  
Radio Nacional. Colaboración  
Onda Cero Pamplona. Colaboración  
Radio Tarazona. Colaboración



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 \_\_\_\_\_