

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 2019 • Nº 135

40 AÑOS



El pasado 8 de noviembre Irache cumplía 40 años de trabajo por los consumidores

Más de 48.000 familias confían ya en nosotros para que defendamos sus derechos

GASTOS HIPOTECARIOS

470 demandas y más de 1.000 representados. Estos números pueden dar una idea de la importancia que han adquirido en Irache las reclamaciones para solicitar que los bancos devuelvan los gastos de constitución de la hipoteca que hicieron pagar al cliente injustamente.

Desde que comenzaron los casos, la Asociación ya ha atendido a más de 4.000 personas que se han interesado por el tema. En muchos de los casos se ha efec-

tuado una reclamación al banco en la que se reclama la devolución de los gastos hipotecarios, con cantidades que van desde los 300 hasta 4.000 euros. Se han realizado reclamaciones a 20 entidades diferentes.

La jurisprudencia del Tribunal Supremo ha allanado el camino para que los clientes puedan recuperar los gastos correspondientes a notaría, gestoría y registro que nunca debieron pagar.



LAS DROGAS, LA MAYOR PREOCUPACIÓN

El uso de las redes sociales y las apuestas son las siguientes inquietudes sobre la juventud

4

PROBLEMAS AL TELÉFONO

El 28% ha sufrido algún desacuerdo; las facturas excesivas o la falta de información, los más habituales

6

BIEN, PERO MENOS

La valoración que los navarros dan a la sanidad pública sufre una ligera caída

7

SIN COMPENDER LA FACTURA

El 71% de los ciudadanos desconoce su tarifa eléctrica

10

Editorial

Manuel Arizcun Biurrún,
Presidente de Irache



Opinión

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



40 años de Irache

El 8 de noviembre Irache celebra 40 años de su nacimiento. 40 años dedicados a la formación, información y defensa de los consumidores. 40 años haciendo escuchar la voz de los consumidores en las instituciones, en los foros, en los medios de comunicación, en la calle. Unas veces con altavoz, otras con pancartas, con firmas, otras en los tribunales, siempre con el trabajo constante, serio, de un montón de profesionales y personas dedicadas a atender los problemas de los consumidores. 40 años tratando de humanizar las relaciones y de dar solución a eso que el que se sienta delante de la mesa considera que es importante para su vida, para su economía o para la justicia en la sociedad.

Irache está concebida íntegramente por y para los demás, nació para servir y continúa en esta misma línea de trabajo. La necesidad de recibir atención, de que dediquen un rato a tus problemas, la búsqueda de comprensión no cambian.

¡Qué necesidad de escucha, de apoyo tenemos en nuestra sociedad!, ¡qué soledad en la era de la información, que no de la comunicación!, ¡qué de gente necesitada de otra persona que le haga sentirse importante, en definitiva, querida! Muchas veces creemos que nuestra sociedad avanza cuando vamos perdiendo el sustento, la base, lo que nos hace personas y lo que en definitiva buscamos: amar y ser amados.

Irache lo hace, lo intenta a su manera, con más o menos acierto, pero con máxima ilusión y dedicación en el día a día.

Este año no lo celebraremos, realizaremos un número especial de "La Voz de Irache" para hacernos escuchar, para llegar cada vez a más gente, para poder seguir transmitiendo nuestros ideales y sueños. La celebración se queda para el próximo año. La falta de apoyo económico y la incertidumbre en las finanzas no nos permite gastar ni un euro en una celebración hacia el exterior. Confiamos en que las cosas se reconduzcan el próximo año y podemos celebrar la ilusión por seguir trabajando por una sociedad más humana, más libre y que avanza por caminos de solidaridad y de paz.

Muchas gracias por tantos años de confianza.

Balance Económico y Social

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

BALANCE ECONÓMICO:

Gastos:

- Personal: 587.714
- Amortizaciones, provisiones y otros gastos: 419.581 de los cuales la partida trabajos realizados por otras empresas con 223.908, correos con 42.705 euros y gastos de viajes y kilometraje con 13.829 son los más elevados.
- Los gastos financieros por los créditos fueron de 1.187 euros.

Ingresos:

- Cuotas de socios y oficinas del consumidor: 1.014.052
- Donaciones: 23.800
- Subvenciones 5.351

BALANCE SOCIAL:

Irache dispone de 4 oficinas propias en Pamplona, Estella, Tudela y Tafalla además gestiona 68 oficinas en colaboración con otros tantos ayuntamientos. "Irache" recibió 45.532 consultas y reclamaciones de las que a Pamplona correspondieron 25.940; a Tudela, 1.592; a Estella, 1.717; a Tafalla, 1.193; y a las oficinas del consumidor. En total, fueron 28.229 consultas y 17.302 reclamaciones.

El número de denuncias que se interpuso fue de 134. 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 621 programas radiofónicos, participó en televisión en 48 ocasiones. Representa a los consumidores en más de 15 Consejos (Consejo Económico y Social, Salud, Transporte, Consumo, Comercio Minorista...). Emitió 63 notas de prensa, editó 2 periódicos de la Voz de Irache, y realizó 15 estudios, 50 talleres en distintos colegios de Navarra, 6 talleres sobre móviles y reciclaje y 7 talleres sobre buenos hábitos en alimentación y salud a alumnos. Además editó trípticos sobre rebajas o arrendamientos. Además defiende en los tribunales a los afectados de Air Madrid, swaps, controladores, plusvalías, cláusula suelo, gastos hipotecarios...

Así que pasen 40 años...

En sus cuatro decenios de vida, Irache ha crecido y evolucionado sin perder su esencia

Si la famosa canción dice "que veinte años no es nada", nosotros podríamos decir que cuarenta tampoco. En 1979, un grupo de amigos se juntó para defender los derechos de los consumidores navarros. Con modestia, sin mayores pretensiones, más allá que defender al débil y hacer algo de justicia.

La aventura cumple hoy cuarenta años. Y con buena salud. De la "cuadrilla" de amigos a las más de 40.000 familias que hoy forman la asociación. Como se dice hoy, hemos ganado músculo. ¿Para mirarnos al espejo y sentirnos orgullosos? No, para defendernos de otros poderes e intereses, para que no abusen de nosotros porque creen que no somos nadie.

48.000 familias

Así, 48.000 familias forman la Asociación. Muchas más personas. Hay que tener en cuenta que cada asociado cubre también a las personas que viven con él. En Irache tratamos de ayudar a resolver los problemas de todos los que forman el hogar. Además, en Irache entendemos necesario una cohesión del territorio y un equilibrio entre el mundo urbano y el rural. Por ello, tratamos de ser cercanos a los ciudadanos y tratamos de llevar el servicio lo más cerca posible de sus casas.

Cuatro oficinas propias y trabajo en 67 localidades más

Para ello, actualmente tenemos oficinas propias en Pamplona, Tudela, Estella y Tafalla. Además, gestionamos las oficinas de atención al consumidor en 67 localidades navarras, en las que mantenemos un horario determinado en función del convenio establecido con cada municipio. Los ayuntamientos con los que trabaja Irache actualmente son los siguientes: Alsasua, Allo, Andosilla, Aoiz, Arakil, Arbizu, Arguedas, Arróniz, Azagra, Barasoain, Baztán, Berbinzana, Beriain, Berrioplano, Berriozar, Buñuel, Cabani-

40 años, 48.000 familias,
4 oficinas propias y 67
oficinas en colaboración
con Ayuntamientos



llas, Cadreita, Caparroso, Cárcar, Carcastillo, Cascante, Castejón, Cendea de Galar, Cendea de Olza, Cintruénigo, Corella, Etxarri-Aranatz, Ezkabarte, Falces, Fitero, Funes, Fustiñana, Iguzkiza, Irurtzun, Lakuntza, Larraga, Larraun, Leitza, Lekunberri, Lodosa, Los Arcos, Lumbier, Malerreka, Bortziriak, Marcilla, Mélida, Mendavia, Milagro, Miranda de Arga, Murchante, Murillo el Cuente, Murillo el

Fruto, Muruzábal, Valle de Elorz, Obanos, Olazti, Orkoien, Peralta, Ribaforada, San Adrián, Santacara, Sartaguda, Sesma, Uterga, Valtierra, Viana y Villafranca.

Dieciséis trabajadores

Como es lógico, el crecimiento de los asociados ha requerido adaptar la plantilla para poder adaptar el servicio a la demanda. Cada vez más personas acuden a la

Asociación para que se les tranquilice, oriente, asesore y se reclame lo que les corresponde. En este momento, Irache cuenta con dieciséis trabajadores, con diversas funciones: asesores jurídicos, comunicadores, administrativos y dirección. La edad de la plantilla abarca ya un amplio abanico y hay trabajadores que superan los cincuenta años y otros que son veinteañeros.

Del comercio a la banca

El consumidor no ha dejado de tener dudas y problemas durante estos cuarenta años. Si en los primeros años destacaban los problemas en los comercios, impuestos y restricciones sobre la compra de vivienda o problemas alimentarios, éstos han ido cambiando. Han ganado importancia las quejas por el servicio de internet y telefonía móvil así como por los suministros de luz y gas tras la liberalización del sector. En estos últimos años destacan los retrasos en los vuelos y los desacuerdos por cláusulas hipotecarias u otros productos financieros comercializados por la banca.

La idea que surgió de un grupo de amigos cuenta hoy con 48.000 familias y está presente en 70 localidades de Navarra

La defensa de los derechos del consumidor sigue siendo el eje sobre el que gira todo el trabajo diario y toda la estructura

Acciones en grupo

Además del trabajo diario en el asesoramiento personal y en las reclamaciones de casos particulares, cuando la situación lo ha requerido, Irache ha adoptado medidas colectivas para defender a los consumidores.

Éstos son algunos ejemplos:

- Firmas contra la subida de la contribución urbana. En 1.985, 7.369 personas mostraron así su disconformidad ante la subida de estas tasas.
- Irache organizó un viaje en 1.989 para comprar alimentos en un centro comercial de La Rioja ante un conflicto sectorial en el sector alimentario.
- Irache convocó concentraciones para apoyar la liberalización de las farma-

cias y quejarse ante la actitud de algunas oficinas de cobrar íntegramente los medicamentos con receta como gesto para oponerse a esta medida.

- Charlas con responsables de salud, folletos informativos y participación en las comisiones parlamentarias fueron algunas de las medidas ante la alarma creada por el mal de las vacas locas.
- 62 socios afectados por el brote de legionela del año 2006 fueron indemnizados por esta cuestión.
- Cláusula suelo. La Asociación ya ha elaborado más de cuatro mil reclamaciones a los bancos que incluyeron la cláusula suelo en sus hipotecas y ha conseguido recuperar más de cuatro millones de euros.

Divulgación y formación

Junto a la labor de asesoramiento, representación y defensa de los consumidores, se ha llevado a cabo una labor de divulgación para ofrecer una información transparente y comprensible a los ciudadanos. Así, a la casi diaria colaboración con radio o televisión y la difusión de noticias a través de medios escritos, Irache ha creado una página web y ha editado folletos informativos distribuidos por toda Navarra y ha hecho llegar el periódico a miles de personas.

Además, Irache ha creído en la formación del consumidor como fundamental para ir formando un ciudadano más responsable, crítico y autónomo en su forma de consumir. A las charlas y conferencias de

los primeros momentos, se han añadido talleres escolares en colegios de toda Navarra o funciones teatrales con el fin de sensibilizar sobre temas de importancia, como los teléfonos móviles.



Drogas, redes sociales y apuestas, principales riesgos para la juventud

Irache aconseja adoptar medidas para encarar estos problemas y fomentar alternativas

Los navarros consideran que las drogas son el principal riesgo para los jóvenes. Así lo cree un 73% de los participantes en una encuesta encargada por Irache. Los últimos datos indican que en Navarra el 39% de los menores entre 14 y 18 años han probado el cannabis. Nuestra comunidad se sitúa así entre las zonas con mayor consumo en España y en Europa. Además, España también está a la cabeza en Europa en cuanto a consumo de cocaína, según el Observatorio Europeo de las Drogas y las Toxicomanías.

Redes sociales y apuestas

Las redes sociales e internet aparecen como la segunda preocupación -65%-. La falta de privacidad en las redes, el uso inadecuado de éstas o incluso su utilización por parte de delincuentes o agresores crea inquietud en los ciudadanos. Especialmente los padres, que sienten

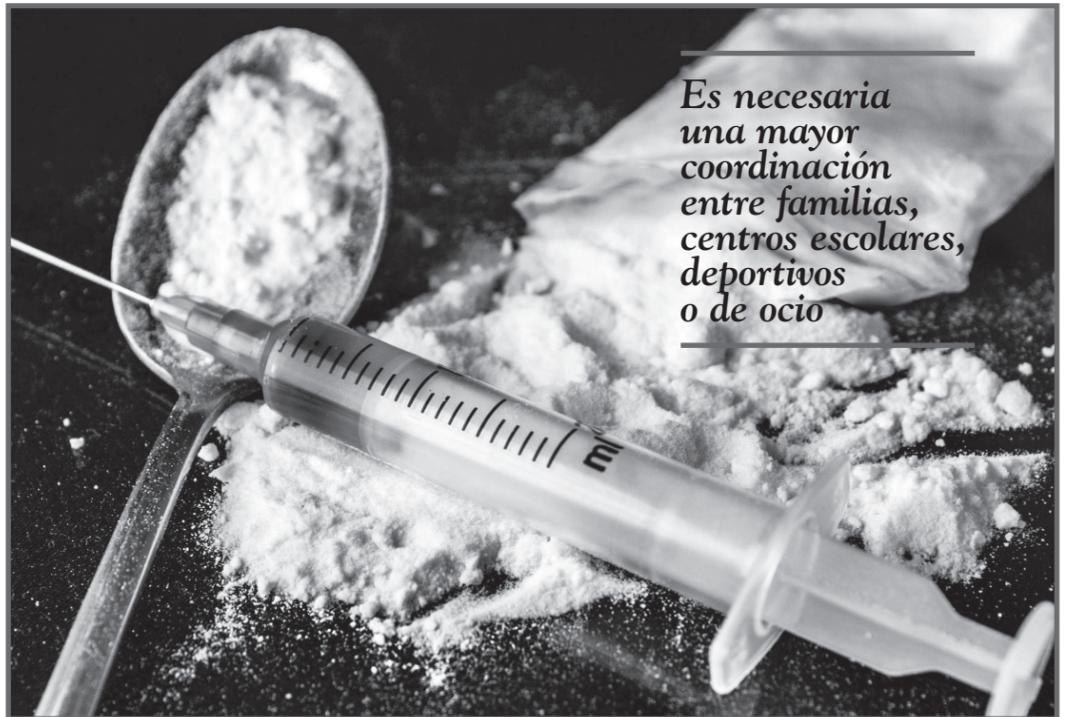
preocupación por el uso que pueden hacer sus hijos menores de redes sociales o internet, también a través del teléfono móvil. Las apuestas deportivas son ya el tercer motivo -45%- de inquietud de la sociedad cuando mira a la juventud.

Tras ellos, los siguientes motivos de preocupación acerca de la juventud son el consumismo -25%-, la falta de esfuerzo -20%- y la falta de motivación -20%-.

Mayor coordinación

Irache propone adoptar medidas para encarar estas cuestiones y reorientarlas hacia el desarrollo de los propios jóvenes y, en consecuencia, de toda la sociedad.

En primer lugar, sería necesaria una mayor coordinación entre todos los agentes que participan en el desarrollo de los jóvenes. Así, impulsar organismos que faciliten el trabajo conjunto



Es necesaria una mayor coordinación entre familias, centros escolares, deportivos o de ocio

de familias, centros escolares, deportivos, culturales o de ocio. Asimismo, potenciar la formación continua y de calidad de los padres puede ayudar a que éstos cuenten con herramientas para educar a sus hijos.

Junto con ello, convendría realizar periódicamente encuestas realizadas por expertos para tener in-

formación real y actual sobre las inquietudes, problemas y propuestas de los jóvenes. A partir de esta información habría que diseñar estrategias y proyectos.

Junto a ello, el fomento de actividades, mediante bonos o tarjetas, que puedan conectar con las inquietudes de los jóvenes y posibilitar su desarrollo. Podría ayu-

dar la financiación de una amplia gama de actividades deportivas, musicales, culturales o de ocio, que resulten atractivas para los jóvenes y supongan una alternativa real al consumo de drogas. Todo ello debe ir acompañado de un control efectivo sobre la venta de alcohol y el acceso a los juegos de azar en los establecimientos por parte de menores.

Al 51% de los padres les preocupa que sus hijos participen en apuestas

A más de la mitad de los padres -51%- les preocupa que sus hijos participen en apuestas deportivas o juegos de azar con dinero. La preocupación es mayor cuanto menor edad es la edad de los encuestados: le preocupa al 75% de los padres menores de treinta años; al 67% de los que tienen entre 30 y 45 años; al 53% de los de entre 46 y 65 años; y al 35% de los progenitores de más de 65 años.

Los navarros invirtieron 356 millones de euros en juegos de azar o apuestas, en 2018, últimos datos oficiales facilitados por la Administración foral en este campo. Cada navarro mayor de edad gastó como término medio en apuestas deportivas

en salones de juego 26 euros por año, la segunda comunidad que más gasta en este tipo de apuestas, según datos ofrecidos por la Federación de Asociaciones de Máquinas Recreativas.

Molestos por la publicidad

Algunos socios han venido a Irache preocupados por pérdidas de dinero en este tipo de juegos por parte de sus hijos. Además de conocer la posibilidad o no de recuperar parte del dinero, generalmente expresan su malestar por lo que, a su juicio, es una excesiva publicidad y un escaso control sobre estas actividades.

Es cierto que la publicidad sobre apuestas, especialmente de páginas de internet, tiene



Muchos de ellos muestran su inquietud por la excesiva publicidad y la falta de control

una presencia muy importante en cualquier evento pero especialmente en competiciones deportivas, por lo que puede tener una gran influencia sobre menores de edad.

Falta de conciencia social

Algunos investigadores del sector advierten de la falta de con-

ciencia social sobre los riesgos que implica el juego y abogan por un mayor control sobre el juego en los menores.

Se echan en falta más campañas de prevención y mayor restricción de los espacios habilitados para el juego. Es necesario ejercer un riguroso

control para impedir el acceso a casas de apuestas por parte de menores.

Al mismo tiempo, convendría limitar la instalación de establecimientos de este tipo, particularmente cerca de centros escolares o zonas de ocio dedicadas a jóvenes.

22.000 euros en compras a domicilio

J., una persona de cerca de ochenta años y que sufría una demencia, recibió siete visitas de agentes comerciales en su domicilio en menos de dos años. El importe total de los contratos superaba los 22.000 euros. En los diferentes contratos se repetían productos, entre los que había tres televisores, lavadora (aunque ya tenía), cinco almohadas, aparatos de fitness, tres baterías de cocina, cuatro colchones u ocho relojes, por ejemplo.

De los siete contratos, cuatro correspondían a la misma empresa, si bien las entidades financieras eran diferentes. La suma de cuotas mensuales ascendía a 558 euros, cuando los ingresos de este pensionista eran 898 euros. Cuando ya llevaba más de doce mil euros pagados, un allegado acudió a Irache en su nombre. Desde la Asociación se le recomendó dejar de pagar recibos y se reclamó la anulación de los contratos, aportando informes médicos que indicaban la situación del afectado. En tres de los casos, la financiera dejó de reclamar la deuda. En otros tres casos, se le demandó pero antes de llegar la vista las entidades se echaron atrás. En un último caso, se llegó a juicio, el juez anuló el contrato de 5.047 euros y ordenó a la entidad a devolver los 2.678 euros que había pagado el consumidor.

La maleta está tirada con otras cincuenta

S. cogió un vuelo para volver desde Pamplona a una ciudad inglesa en la que vive actualmente. El vuelo contaba con varias escalas. A salir les dijeron que la aeronave en la que iban a volar tenía sobrecarga de peso. En la cinta transportadora del aeropuerto de Madrid, donde hacía trasbordo, la maleta no aparecía. Para no perder el vuelo que llevaba a su destino final, puso una reclamación ante la compañía aérea y cogió el avión sin la maleta.

Al llegar al aeropuerto británico, preguntó por su equipaje, pero nadie supo darle una explicación. Se tuvo que ir a la ciudad donde vive, distante casi cien kilómetros, con lo puesto. A los días llamó a la compañía pero le dijeron que no había noticias y que le llamarían en cuanto supieran algo. Sin embargo, tuvo la oportunidad de trasladarse en el coche de un amigo así que se presentó en el aeropuerto. Allí le llevaron a una estancia en la que había unas cincuenta maletas tiradas en el suelo. Tras buscar, S. encontró la suya, la cogió y se la llevó a casa. Nadie le pidió ninguna justificación ni dejó constancia de ello.



“Si no nos damos cuenta, aún nos siguen cobrando”



Ascen y su pareja descubrieron que su entidad les había cobrado 1.200 euros por los seguros que ya tenían en otra compañía

Ascen y Juan Mari estaban de vacaciones en Benidorm cuando recibieron una llamada de su banco. Les comentaba algo del seguro del coche. “Se nos hacía extraño. Nos preguntamos: ¿cómo nos llaman del banco si ya no tenemos el seguro con ellos?”, recuerda Ascen. Efectivamente, habían cambiado de compañía aseguradora y la de ahora no tenía nada que ver con la entidad bancaria.

En cuanto pudieron, revisaron las cuentas bancarias y vieron que les habían cargado los seguros, no solo del coche sino también el de casa. “Fuimos al banco, nos dijeron que se trataba de un error, se disculparon pero no nos solucionaron nada”, señala. Acudieron a Irache, donde estuvieron con un asesor “muy majo”. Como les atendió “muy bien”, decidieron “dejar el caso en sus manos, sin darle más vueltas”.

Tras varias reclamaciones, se descubrió que les habían cobrado las dos pólizas no un año sino dos, cuando ya se habían dado de baja y habían cambiado ambos seguros a otra compañía. “Si no nos damos cuenta, aun nos siguen cobrando”, se queja. Finalmente, y tras meses de gestiones, se consiguió que les devolviesen las cuatro primas anuales cobradas indebidamente, cuyo importe total superaba los 1.200 euros.

Más allá de la satisfacción por recuperar su dinero, se muestra muy molesta con las prácticas de las entidades. “Quitar el dinero no, no se puede engañar a nadie, ni a ricos ni a pobres”. Debido a la “rabia” que les provocó este caso, decidieron cancelar sus cuentas en el banco y pasaron todas sus nóminas e ingresos a otra entidad.

No le dejan dar de baja el seguro por once días

A L. su seguro le comunicó con dos meses de antelación que le iba a subir la prima cien euros para el año siguiente así que comunicó que no quería seguir con la compañía. Como no podía quedarse sin póliza, finalmente contrató una nueva, sin estudiar detenidamente las condiciones, el 19 de abril.

En marzo del año siguiente sufrió un siniestro con su vehículo y quedó muy descontento con la compañía, que no le informó de los pasos a seguir y le ofreció una indemnización, a su juicio, insuficiente. Así que decidió cambiarse de póliza: el 8 de marzo comunicó por carta certificada que no prorrogaba la póliza y contrató una nueva en otra aseguradora. Sin embargo, desde la anterior le contestaron que no había avisado con el mes de antelación que marca la ley. Como, según sus cuentas, sí había respetado el plazo, acudió a Irache. En la Asociación revisaron la póliza y vieron que la vigencia de la póliza era hasta el 1 de abril, algo menos de un año, lo que hacía que no se hubiese llegado al mes de antelación. El asesor de Irache reclamó a la aseguradora e indicó que la firma de la póliza llevaba a confusión al consumidor. Tras la reclamación, se aceptó la baja del seguro.

No le aplican los beneficios porque es pensionista

R. llevaba años en el mismo banco pero no se sentía satisfecho con el trato que le estaban dando últimamente y, sobre todo, con las comisiones que le estaban aplicando a muchos de los servicios que utilizaba. Por eso, decidió cambiarse. Domicilió su pensión en la cuenta de otra entidad. Ésta ofrecía a cambio una tarjeta de crédito gratuita, transferencias online sin coste y la eliminación de, prácticamente, cualquier comisión, a diferencia de lo que le sucedía con su anterior entidad.

Sin embargo, meses después de estar como cliente en el nuevo banco, vio que le habían cargado comisiones de mantenimiento de cuenta, por tarjeta de crédito e incluso por las transferencias realizadas. Acudió a Irache, desde donde se pusieron en contacto con la entidad. Allí le informaron de que constaba como pensionista y que no había nómina domiciliada. Desde la Asociación se alegó que en publicidad solo se hablaba de domiciliar los ingresos y que esta pensión era el único ingreso de esta persona. Con este argumento, el banco rectificó, devolvió las comisiones cobradas y regularizó la situación del cliente anulando los cargos futuros.



El 28% de los navarros ha tenido algún problema de telefonía

Irache aconseja solicitar todas las condiciones del servicio por escrito y no firmar nada hasta comprenderlas

El 28% de los navarros ha tenido algún problema de telefonía, según revela una encuesta encargada por Irache. El porcentaje -si bien en el último año ha sufrido una ligera caída- ha subido doce puntos desde 2014. Por tramos de edad, son las personas de entre 30 y 65 años los que han tenido problemas en mayor medida -33%-.

El principal problema son las facturas excesivas o incorrectas -42%-. Al revisar sus cuentas, muchas personas ven que les están cobrando importes altos de telefonía. Sin embargo, buena parte de ellos no se acuerdan con seguridad de los precios que habían acordado. La situación se complica porque contrataron por teléfono y no tienen el contrato por escrito. Por eso, para reclamar tienen que pedir una copia del contrato por escrito o, al menos, la grabación telefónica donde se acordaron las condiciones.

Quejas por las subidas de precio

El segundo problema en importancia es que al cliente le han subido la tarifa respecto a lo

contratado -27%-. En estos casos, a la falta de información rigurosa y transparente sobre los precios que se ha comentado, habría que añadir el tema de las subidas de precio unilaterales por parte de las operadoras.

Las compañías más importantes han encarecido varias ocasiones en los últimos años las tarifas que habían pactado con sus clientes. Estas subidas pueden suponer pagar hoy veinte euros más al mes que lo que se acordó al contratar, por ejemplo. Si el consumidor no cambia de compañía, se le aplican las nuevas tarifas. Estas subidas hacen que el consumidor se quede con la sensación de que lo que ha contratado no sirve de nada, es papel mojado.

El tercer problema señalado por los ciudadanos es la falta de información 26%-. Este déficit es causa de buena parte de los problemas en este sector. Conviendría exigir que las operadoras tengan que ofrecer, siempre por escrito, una información comprensible para el consumidor medio.

En cuarto lugar, los consumidores se quejan de que les han cobrado por servicios no contratados 25%-. A veces son cargos importantes, como servicios de tarificación adicional pero otras veces se trata de cargos no muy elevados. Se repiten mes a mes y el cliente se da cuenta cuando ya la suma total sí es importante. En ocasiones se trata de servicios que se activan solo pulsando un anuncio o facilitando el número en una web de internet.

Las interrupciones o falta de cobertura es el quinto problema de telefonía para los clientes -24%-. Pasa especialmente en zonas rurales y pese a que la operadora aseguró a la hora de contratar que el alcance de la señal era total.

Las subidas unilaterales por parte de las operadoras indignan a muchos consumidores, que se sienten impotentes

Se echa en falta más claridad en los compromisos de permanencia, en importes y conceptos



Casi ocho de cada diez clientes consideran que las compañías no informan suficientemente

El 79% de los ciudadanos cree que las compañías telefónicas no informan suficientemente sobre sus condiciones. Irache, que considera este dato inaceptable, recomienda solicitar siempre los contratos por escrito y asesorarse para comprender todas las condiciones antes de aceptar el servicio.

La falta de información hace que los clientes no conozcan cuestiones básicas de su contrato, como el precio, por ejemplo. La situación se complica cuando contrataron por teléfono. Por eso, para reclamar tienen que pedir una copia del contrato por escrito o, al menos, la grabación telefónica donde se acordaron las condiciones. Con frecuencia, la llamada verificadora, la que vale para cerrar las condiciones, no ofrecía las jugosas pro-

mesas que había hecho anteriormente el agente comercial y que eran las que el consumidor pensaba que había contratado.

Otro aspecto sobre el que no se da una información adecuada es los compromisos de permanencia. Esto hace que muchas personas no sepan si tienen que pagar algo cuando quieren cambiar de operadora, qué importe o durante cuánto tiempo está vigente esta penalización. Así, muchos consumidores han tenido que pagar importes de más de 180 euros tras cambiar de compañía.

Cobran la instalación al anular la portabilidad

También se dan problemas al anular portabilidades. Cada vez las operadoras se dan más prisa en instalar la

infraestructura técnica. Si el consumidor acepta una contraoferta para quedarse donde estaba, la nueva compañía, que aún no le ha podido ofrecer el servicio, le factura la instalación de los equipos, que se puede acercar a los doscientos euros.

En relación a las ofertas comerciales, se están dando problemas con promociones de servicios gratuitos en los que la operadora no informa sobre su conclusión. Algunas compañías incluyen canales de televisión o líneas telefónicas gratuitas durante unos meses, por ejemplo. Muchas personas han acudido a Irache molestas porque han acabado pagando el servicio que era gratuito. A veces el cliente, dado que la compañía no informa de que ha acabado la promoción, no se ha acordado de dar de baja el servicio.

Ligera caída en la valoración de la sanidad pública

Irache considera prioritario mantener el nivel de la atención a la salud de los ciudadanos navarros

La valoración que la ciudadanía navarra da a la sanidad pública ha sufrido una ligera caída en el último año. Según una encuesta encargada por Irache, la nota media que dan las personas al sistema de Salud es de un 7,3 sobre 10, cuando el año anterior era de 7,6. El 20% le dan al sistema de Salud un sobresaliente, cuando el pasado año este porcentaje se elevaba al 28%. Un 55% le da un notable, un 19% un aprobado y un 7% le da un suspenso a la sanidad pública navarra.

El sistema ha empeorado

En cuanto a la evolución del sistema sanitario, el 46% cree que ha empeorado en los últimos años, el 30% cree que ha mejorado y el 22% que sigue igual. Al referirse a la tendencia solo en el último año, el 39% cree que ha empeorado, el 26% que ha mejorado y el 33% sigue igual.

Las personas que mejor valoran la sanidad pública son las mayores de 46 años -7,5-. Los que peor puntuación le dan -7- son las personas que tienen entre 30 y 45 años, que también son los que ven una peor evolución del sistema -el 45% cree que ha empeorado en el último año-.

Por zonas de residencia, la valoración de la sanidad es mejor en las zonas rurales, entre las personas que viven en localidades de menos de cinco mil habitantes -7,6-, que también son los que en mayor proporción creen que el sistema ha mejorado -42%-.



Falta de médicos y listas de espera

En cuanto a los problemas, los dos principales, a una notable diferencia del resto, son la falta de médicos y las listas de espera -el 56% y 55%, respectivamente, creen que es el principal aspecto a mejo-

rar-, dos cuestiones que están estrechamente relacionadas.

El 93% de la ciudadanía considera grave o muy grave el problema de las listas de espera. Los más críticos son las personas

de entre 30 y 45 años. Además, el 72% considera que el esfuerzo que se está realizando para reducir las no es suficiente.

La preocupación por la falta de médicos ha aumentado nueve puntos desde el año pasado -de 47% a 56%- . En este sentido, habría que asegurar que las condiciones laborales de los médicos que trabajan en nuestra comunidad son, como mínimo, equiparables a las condiciones de provincias cercanas, con el fin de evitar la pérdida de profesionales cualificados.

Las siguientes preocupaciones sobre el sistema sanitario, en orden de importancia, son el servicio de urgencias -25%- , la atención en los centros de salud -18%- , la preparación de médicos y enfermeras -17%- o el servicio en hospitales -15%- . Tras ellos, preocupa que se dé una mejor información al paciente -14%- , que haya más habitaciones individuales -11%- , la atención a enfermos crónicos -10%- , el servicio de salud mental -7%- y los problemas con los pediatras -7%- .

La potenciación de la atención primaria y de la autonomía en el cuidado deben ser ejes sobre los que sustentar una mejor salud pública

Crece la inquietud sobre los centros de salud

La preocupación ha aumentado prácticamente en todas las cuestiones. Destaca el incremento de nueve puntos en la inquietud por la atención en los centros de salud o de siete puntos en la demanda de una mejor información al paciente.

La falta de médicos es la principal mejora a realizar para todos los segmentos de edad. Por zonas de residencia, esta cuestión, junto con el servicio de urgencias, preocupa más en las rurales, de localidades de menos de cinco mil habitantes -62% y 33% respectivamente-. Por el contrario, las listas de espera inquieta en mayor medida -59%- a los vecinos de Pamplona.

En cuanto a los problemas que, a juicio de la ciudadanía, más han empeorado en el último año destacan los dos principales, la falta de médicos y las listas de espera -61% y 63%-.

Las listas de espera y la falta de médicos siguen siendo los dos principales retos para el sistema sanitario

Centrarse en lo mejorable

Estos datos aportados por la ciudadanía navarra ofrecen el paisaje de una sanidad navarra mejorable. Si bien la opinión pública no ofrece una mala valoración del sistema, es necesario centrar el foco en los problemas a mejorar, para conseguir que la atención sanitaria en Navarra mantenga el nivel, no se deteriore y siga siendo una referencia para otras comunidades.

Es indiscutible que el sistema público de salud es uno de los pilares del Estado del bienestar. Por ello, es una prioridad que se trabaje para garantizar una ágil y eficiente atención sanitaria para todas las personas.

Como dicen los ciudadanos, parece claro que es necesario efectuar cambios que

permitan que el sistema cuente con un número adecuado de profesionales cualificados que permitan una atención más ágil y de calidad. También es necesario hacer más eficaz el servicio de urgencias y la atención en los centros de salud.

Junto a ello, es básico reforzar el sistema de atención primaria y formar a los ciudadanos para posibilitar que tengan mayor autonomía en el cuidado de su propia salud. Es fundamental educar a las personas en hábitos de vida saludable, que prevengan o retrasen los problemas de salud. Y una vez que éstos surjan, dar herramientas para que los pacientes puedan ser lo más autónomos posibles en su propio cuidado.

Repartir los gastos

Irache tiene puestas 470 demandas y representa a más de 1.000 afectados por los gastos hipotecarios

Irache sigue en su lucha porque los gastos al firmar una hipoteca se repartan de forma más justa. La Asociación ya ha puesto 470 demandas judiciales por esta cuestión y representa a más de 1.000 personas.

Hay que tener en cuenta que hasta hace cuatro años la inmensa mayoría de las hipotecas incluían cláusulas que hacían recaer todos los gastos de constitución del préstamo -notaría, gestoría, registro, impuesto...- en el cliente, unos gastos que podían situarse entre los dos mil y los tres mil euros.

Escrituras y facturas

En principio, cualquier persona que sea titular de una hipoteca puede solicitar que le devuelvan los gastos de constitución de la hipoteca que tuvo que pagar cuando firmó el préstamo. Para reclamarlo, basta con contar con las escrituras del préstamo y las facturas de los gastos, es decir, de la notaría, del registro de la propiedad o de la gestoría.

En la mayor parte de los casos el consumidor ni tan siquiera reparaba en estos gastos, más preocupado por otras cuestiones más básicas como el tipo de interés, los años de amortización o el importe del préstamo, por ejemplo. El banco tampoco se preocupaba de informar convenientemente sobre esta cues-

tión, que generalmente pasaba desapercibida y se incluía de forma genérica en todos los préstamos.

Desde entonces, Irache ya ha atendido a más de 4.000 personas que se han interesado por el tema. En muchos de los casos se ha efectuado una reclamación al banco en la que se reclama, en virtud de

la jurisprudencia del Supremo, la devolución de los gastos hipotecarios, con cantidades que van desde los 300 hasta 4.000 euros. Se han realizado reclamaciones a 20 entidades diferentes. Actualmente Irache tiene interpuestas 470 demandas en las que se pide la devolución de los gastos hipotecarios que correspondía pagar al banco.

Comienzan a devolver por vía amistosa

Con la doctrina del Supremo que en enero de 2019 determinó los gastos que debe devolver el banco, las reclamaciones realizadas por los técnicos de la Asociación están dando más frutos. Ahora, las entidades están accediendo a devolver la parte que correspondía pagar al prestador, tal y como dictó el Supremo.

Hasta entonces, la actitud de los bancos ante estas reclamaciones eran, frecuentemente, insatisfactorias para el consumidor: en ocasiones, el banco ni daba respuesta a la reclamación, otras veces contestaba que no le correspondía devolver ninguna cantidad y otras veces ofrecía devoluciones muy exiguas. Las entidades se escudaban en que su cláusula no es la que fue declarada abusiva por el Supremo, en que el banco fue transparente o en que los beneficiarios de los pagos fueron el notario, el registrador o la gestoría, pese a que fuese el banco quien debería haberlos abonado.

Las sentencias que se están dictando desde principios de año están haciendo recaer las costas a los bancos que se negaron a devolver los gastos a los consumidores por vía extrajudicial.

Tras la doctrina del Supremo, los bancos han comenzado a devolver los gastos por vía extrajudicial



Hasta 2016, la inmensa mayoría de las hipotecas hacían pagar todos los gastos al consumidor, de forma abusiva

UN TORTUOSO CAMINO

En diciembre de 2015 el Tribunal Supremo declaró abusiva la cláusula de gastos del BBVA que, como casi todos los préstamos hasta entonces, hacía caer todos los gastos de constitución de la hipoteca sobre el consumidor.

A partir de este dictamen del Supremo, algunos particulares comenzaron a llevar su hipoteca ante los jueces. La inmensa mayoría de las sentencias siguieron la doctrina del Supremo y consideraron la cláusula abusiva.

Diferencias sobre los gastos a devolver

Donde hubo más discrepancias fue en las consecuencias de esta abusividad. Hubo jueces que obligaban a devolver todos los gastos, incluido la tasación y el impuesto de actos jurídicos documentados; otros hacían devolver al consumidor gestoría, notaría y registro de forma íntegra; y otros solo reconocían parte de estos conceptos.

Sin duda, ha sido un tema que ha supuesto discrepancias judiciales. Como ejemplo, el cambio de criterio del Tribunal Supremo sobre el impuesto de Actos Jurídicos Documentados, hace un año. Tras una sentencia que dijo que lo tenía que pagar el banco, se convocó al Pleno que la revocó y volvió a cargarlo sobre el consumidor. La Administración, influenciada por el malestar que había producido el cambio en la opinión pública, cambió la normativa e hizo recaer el impuesto sobre el banco. Hay que tener que este impuesto era el concepto de más peso dentro de los gastos hipotecario y podía suponer hasta dos mil euros.

El Supremo marca las devoluciones

Finalmente, en enero de este año el Supremo fijó la proporción a pagar en los gastos hipotecarios: los gas-

tos de notaría y gestoría se deben repartir al 50% entre el banco y el consumidor y los gastos del registro los debe pagar íntegramente la entidad financiera. Este criterio debe prevalecer para los préstamos suscritos hasta el momento.

A partir de junio, la nueva Ley de Contratos de Crédito Inmobiliario ya obliga a una nueva distribución de los gastos en los préstamos hipotecarios que se firmen: los gastos de tasación, al cliente; los gastos de gestoría, al banco; los aranceles notariales de la escritura los pagará el banco y las copias, quien las solicite; los gastos del Registro de la Propiedad serán a cargo del banco; y el impuesto de transmisiones patrimoniales y actos jurídicos documentados se remite a la norma tributaria que, tras los últimos cambios, hace recaer este pago sobre el banco.

Un asociado de Irache recupera todo lo invertido en acciones del Popular

La Asociación defiende a más de 180 afectados y ya ha presentado varias demandas judiciales

Irache ha ganado su primera sentencia firme contra el Banco Popular. El Banco Santander -que compró el Popular por un euro- deberá devolver al afectado los 2.600 euros que éste invirtió en acciones de la entidad en noviembre de 2016.

La Asociación está defendiendo a más de 180 personas afectadas por este tema y ya ha presentado las primeras quince demandas ante los juzgados. 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. Desde el momento de la venta, la Asociación comenzó a trabajar para defender los derechos de los consumidores afectados.

Acciones por 2.599 euros

En el caso de la sentencia ganada, el consumidor adquirió en noviembre de 2016 acciones del Banco Popular por un valor de 2.599 euros, dentro de la am-

pliación de capital aprobada por el banco en mayo de ese año. El asociado de Irache demandó a la entidad porque ésta ofreció una información falsa sobre su situación económica.

El juez recuerda la obligación del banco de proporcionar en estos casos una información "clara y comprensible" sobre su situación financiera. Subraya que esta información es

muy importante para que una persona se decida a comprar acciones.

El Juzgado de Tudela concluyó que las cuentas publicadas por el Banco Popular en los años previos a la ampliación de capital "no reflejaban adecuadamente la situación financiera real".

Valores tóxicos

En primer lugar, destaca que el aumento de créditos a familias y pymes conllevó un aumento de la morosidad. En segundo lugar, la sentencia incide en un "crecimiento desproporcionado de activos improductivos o tóxicos". El Popular mantuvo estos activos por valores irreales en el balance del banco. De hecho, la tasación que encargó posteriormente el Banco Santander redujo el valor de los activos en un 64% y de los bienes inmobiliarios en un 86%.

Abunda la sentencia en que estos datos falsos hicieron pensar al inversor que iba a ser accionista de una sociedad con beneficios cuando en realidad está suscribiendo acciones de una sociedad "con pérdidas muy importantes". Al considerar esencial esta información falsa en la suscripción de acciones, el juzgado anula esta operación. Por ello, ordena devolver al cliente los 2.599 euros invertidos.



Sentencias favorables a los inversores en la ampliación de 2016

Las personas que compraron acciones con motivo de la ampliación de capital de 2016 pueden presentar demandas civiles para reclamar su dinero. Esto incluye a aquéllos 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.

En los últimos meses ya se han dictado numerosas sentencias en primera instancia y en Audiencias Provinciales -en Pamplona, Tudela, Barcelona, Madrid, Vigo, Vitoria...- que están dando la razón a los consumidores y están ordenando a la entidad a devolver el dinero invertido.

Indemnizados 18 clientes del Popular por la cláusula suelo con más de 330.000 euros en total

Dieciocho clientes del Banco Popular han recuperado, en total, 330.000 euros por las cláusulas suelo que tenían en sus préstamos hipotecarios, tras las gestiones realizadas por Irache. Cada uno de los afectados recibirá cantidades que van desde los 3.000 hasta los 26.000 euros.

Esta indemnización se suma a otras que lleva consiguiendo la Asociación en estos últimos años. Desde que se comenzó a reclamar por el suelo hipotecario, Irache ya ha recuperado más de 4 millones de euros por esta cláusula para sus asociados.

Como es sabido, el suelo hipotecario marcaba un interés mínimo que los consumidores tenían que pagar en su cuota mensual para pagar la vivienda. De esta manera, en muchas ocasiones el interés variable quedaba inutilizado y los clientes no podían beneficiarse de las bajadas del Euribor.

Durante unos años, algunas entidades incluyeron esta cláusula de forma generalizada en sus préstamos. Esto significaba que, aunque la suma del Euribor más diferencial diese, por ejemplo, un 1%, el consumidor tendría que pagar el suelo incluido en el préstamo, un 3%, un 4% o un 5%.

Los bancos no lo explicaron

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, cuando dictaminó en diciembre de 2016 que la declaración de nulidad de una cláusula suelo conllevaba su no aplicación sin límite de retroactividad. Esto conlleva, a su vez, la devolución íntegra de todos los cobros de más cargados sobre el consumidor desde la misma firma del préstamo

LA NUEVA LEY HA PROHIBIDO EL SUELO

Conviene señalar que, si bien hasta ahora la cláusula suelo no era ilegal en sí misma -la hacía abusiva la falta de transparencia al comercializarla-, la nueva ley hipotecaria, que entró en vigor en mayo, sí que la prohíbe. Por tanto, a partir de ahora los bancos no podrán incluir un interés mínimo a pagar más allá del acordado con el cliente.



Más claridad, por favor

El 62% de los navarros pide más transparencia a los bancos y el 61% reconoce que no entiende los productos que contrata

Los clientes navarros piden a sus bancos principalmente -62%- mayor transparencia y claridad en su proceder, según indica una encuesta encargada por Irache. Otras peticiones de los ciudadanos a las entidades financieras son un trato más cercano -46%-, que les bajen las comisiones -33%-, que consigan una mayor rentabilidad para el dinero que han invertido -16%- o que presten dinero con más facilidad -10%-.

La necesidad sobre una mayor claridad y transparencia en las gestiones y productos ofrecidos ha aumentado trece puntos en el último año. Esta petición es la primera en todas las edades, salvo entre las personas que tienen más de 65 años, que le dan más importancia a tener un trato cercano con el banco -64%-.

Lo contrata sin comprenderlo

Sin duda, la demanda de una mayor claridad y transparencia tiene que ver con la dificultad de los consumidores para entender los productos que les ofrece el banco. El 61% de las personas reconoce que no los compren-

de, un porcentaje que se ha elevado diez puntos respecto al último año. Aunque esta incompreensión se da en todas las edades, es aún mayor entre las personas de 30 a 45 años.

Sin duda, esta situación de los consumidores está relacionada con productos que ha comercializado el sector de forma opaca, muchos de ellos referidos a productos complejos. En muchos de los casos se ha dado una clara falta de información, que ha hecho que el consumidor no conociese el producto pero lo suscribiese por la confianza que le merecía el banco o sus empleados.

Productos complejos, hipotecas, comisiones

Entre los casos que más repercusión mediática han tenido últimamente están las cláusulas suelo y los gastos de constitución de la hipoteca. Estos últimos, hasta hace cuatro años, recaían prácticamente en su totalidad sobre el consumidor. Hizo falta una sentencia del Tribunal Supremo para que los bancos comenzasen a repartirlos de forma más equitativa.



Junto a ellos, se están llevando de forma más puntual casos de productos complejos con importantes inversiones, de decenas de miles de euros, como participaciones preferentes, aportaciones financieras subordinadas, hipote-

cas multidivisa o swaps, entre otros. Hay igualmente cierto malestar porque algunas entidades han aumentado sus comisiones y han impuesto cargos por operaciones sencillas que antes no existían, como hacer una transferencia

o ingresar dinero en efectivo en una cuenta. Más allá del importe de la comisión, el problema suele ser la desinformación del cliente, al que no le han comunicado que se le va aplicar la comisión o la modificación de ésta.

Cuidado con las tarjetas revolving

Tienen intereses desproporcionados, superiores al 20%, y los jueces ya han comenzado a anularlas

Irache advierte sobre las tarjetas revolving, que cuentan con intereses desproporcionados y un funcionamiento complicado, y que en ocasiones está provocando el endeudamiento de algunos ciudadanos. Ya hay numerosas sentencias de jueces que están anulando estas tarjetas y obligando a los bancos a devolver los intereses.

Para afrontar una compra

Al consumidor se le sugirió contratarlas para poder afrontar la compra de uno o varios productos en los que estaba interesado y que suponían un desembolso importante, en ocasiones de miles de euros. En ocasiones, se presentaron estas tarjetas como una mera forma de pago a plazos. Pero se trata de un producto diferente.

Estas tarjetas ofrecen un crédito, generalmente de entre 600 y 6.000 euros aunque los hay de importes superiores, de forma sencilla, sin exigir grandes requi-

sitos al consumidor. A veces, incluyen además descuentos u ofertas al realizar compras.

Sin embargo, las tarjetas revolving presentan algunas características que tienen riesgos para el consumidor y que éste no siempre conoce. En primer lugar, hay que señalar que generalmente tienen unos intereses muy altos. Su Tasa Anual Equivalente (TAE) se suele situar entre el 20% y el 30%. El capital amortizado se repone en el crédito disponible; esto puede crear una sensación engañosa al consumidor. La forma de pago aplazado (revolving), está muchas veces seleccionada por defecto al firmar la contratación de la tarjeta.

En muchas ocasiones, tienen un carácter indefinido. De esta forma, aunque el consumidor no la use o incluso desconozca su existencia, la tarjeta sigue activa. A veces, esto supone una comisión que el consumidor va pagando sin darse cuenta.



La entidad emisora no explica el funcionamiento y muchos consumidores lo consideran un simple pago a plazos

El Supremo ya se pronunció

El Tribunal Supremo ya declaró en 2015 la nulidad de una tarjeta revolving por sus intereses desproporcionados del 24,6% TAE. Tras esta sentencia, se repiten las sentencias que están anulando la contratación de tarjetas revolving y están obligando a los bancos a devolver los intereses cobrados.

Más allá de lo "desproporcionado" del interés, hay una preocupante falta de información al comercializarlas y la entidad emisora no explica el funcionamiento.

En Irache se están recibiendo decenas de casos de tarjetas revolving en los últimos meses. En algunos de ellos, se está consiguiendo una solución amistosa con la emisora de la tarjeta, ya sea la anulación de la tarjeta o acordar una forma de amortización razonable para el consumidor. Si la entidad financiera no ofrece ninguna salida, se está estudiando la viabilidad de cada caso para llevarlo por la vía judicial.

El 71% de los consumidores desconoce su tarifa de luz

Conviene examinar las condiciones antes de cambiar de contrato

El 71% de los ciudadanos ignora si tiene una tarifa de luz regulada o libre. Así lo indica una encuesta encargada por Irache, en la que también se observa que este desconocimiento ha aumentado seis puntos respecto al año anterior.

De las personas que sí saben en qué mercado tienen el suministro eléctrico, un 20% tiene contratado el Precio Voluntario al Pequeño Consumidor -siete puntos menos que en la anterior encuesta- y un 80% ha firmado el servicio en el mercado libre.

Menos conocimiento entre los jóvenes

La ignorancia sobre la modalidad del contrato eléctrico es mayor entre los jóvenes -85%- y entre los vecinos de localidades de menos de cinco mil habitantes -76%-.

En la Asociación se han recibido más de 1.800 consultas y reclamaciones por temas de luz en lo que va de año. Muchas de ellas se originan en la falta de conocimiento de las condiciones.

En el mercado regulado, los precios de la energía son públicos y

van variando hora a hora mientras que en el mercado libre el precio y las condiciones dependen de lo pactado libremente entre empresa y consumidor. Por ello, antes de firmar cualquier contrato, es fundamental pedir todas las cláusulas por escrito y estudiarlas detenidamente. Sin embargo, muchos consumidores ni siquiera saben que se han pasado al mercado libre. Y si lo saben, muchos ignoran las condiciones.

Otras personas han acudido a la Asociación porque al acudir a un punto de información de su compañía eléctrica y querer pasarse del mercado libre al regulado, les han puesto dificultades, pese a que tienen derecho a hacerlo.

Diferencias de hasta trescientos euros al año

En función de las condiciones pactadas, el importe del recibo del suministro de luz puede ser muy diferente. Según el comparador de la Comisión Nacional del Mercado y la Competencia, para un hogar con potencia de 3,30 kW y consumo anual estimado de 3.000 kWh, las diferencias de coste pueden superar los 300 euros al año.

De hecho, muchas personas acuden a Irache porque creen que las facturas eléctricas son demasiado caras. En este sentido, lo primero que hay que hacer es localizar el contrato y asegurarse de que los precios acordados por consumo de energía y por potencia se han aplicado correctamente.

Muchas personas han acudido a Irache porque su compañía eléctrica del mercado libre le ha cambiado las condiciones pasado el primer año. Otra cuestión que aumenta el coste en los contratos del mercado libre es la inclusión de servicios adicionales. Se trata de servicios de mantenimiento, de urgencias o de protección de pagos, por ejemplo, cuyo coste puede suponer cerca de 200 euros al año.

Es evidente, como muestra el hecho de que el 71% de los navarros no conozca su modalidad de contrato, que la información que se facilita en el mercado eléctrico no es suficiente ni de calidad. Las compañías deben ofrecer toda la información necesaria, de forma transparente y comprensible para el ciudadano de a pie.



Cambios en el contrato o servicios vinculados, algunos de los motivos de conflictos con los ciudadanos

450 bonos sociales en el primer semestre

Irache tramitó en el primer semestre del año 450 bonos sociales eléctricos. Esta modalidad, dirigida a familias numerosas, pensionistas u hogares con menores ingresos, supone un descuento en el recibo de la luz. Irache ha ayudado, tanto en Pamplona, Tudela y Estella como en las 67 localidades de Navarra en las que gestiona las Oficinas de Información y Atención al Consumidor, a que las personas puedan solicitar el bono social y que el descuento comience a aplicarse. Lamentablemente muchas personas desconocen que pueden acceder a este bono, que les puede suponer un menor gasto

de luz en su casa. 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. Aunque en ocasiones la aplicación del bono se consigue

de forma ágil, en otras ocasiones surgen dificultades. Éstas son algunas de ellas:

- **Falta de información.** La compañía responde que el solicitante no especifica qué requisito no se cumple.

- **No se comunica la negativa.** Al solicitante no se le concede el bono social pero no se le informa de la negativa.

- **Reiteración.** En ocasiones, la comercializadora vuelve a solicitar nuevamente la do-

cumentación que ya había aportado anteriormente el consumidor.

- **Menores.** Muchas personas piensan que los menores de edad de la familia no tienen que firmar pero sí deben hacerlo a partir de los catorce años.

- **Burocracia.** Algunas solicitudes se retrasan por problemas de trámites. Por ejemplo, alguna comercializadora no aceptaba el certificado de discapacidad del órgano competente para emitirlo y lo exigía a través de los servicios sociales.

BONO TÉRMICO

A finales del año pasado se instauró el bono térmico. Por ello, las personas que a 31 de diciembre eran perceptoras del bono social eléctrico deberían haber recibido automáticamente un ingreso en su cuenta durante el primer trimestre del año por el bono térmico. Por lo general, estos pagos han ido desde 60 a más de 100 euros, 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.



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

	2019
Excelente	6%
Muy buena	20%
Buena	48%
Regular	12%
Mala	2%
No tengo opinión	10%

El 84% de la población navarra que opina tiene una valoración positiva de las Asociaciones de Consumidores

¿Deben ser más tenidas en cuenta por la Administración?

	2019
SÍ	90%
NO	10%
No sé	0%

¿Deben ser libres e independientes?

	2019
SÍ	94%
NO	6%
No sé	0%

Encuesta Cíes marzo 2019

Por otro lado es unánime la respuesta de que sus opiniones deben ser tenidas más en cuenta por la Administración y que deben ser libres e independientes de los poderes políticos y económicos.

Gracias por su confianza.



El 21% de los ciudadanos ha realizado alguna reforma en casa en los últimos dos años

Irache aconseja solicitar un presupuesto escrito y detallado por apartados y actuaciones

El 21% de los navarros ha realizado alguna reforma en su vivienda en los últimos dos años. De ellos, el 16% ha tenido algún problema al hacerla, según indica una encuesta de Cíes.

El problema más habitual es la calidad o terminación de la reforma -50% de los problemas padecidos-. Tras ello, se sitúan los plazos de ejecución -25%-, el precio -12,5%-, el contrato -6,2% y otros problemas sin especificar -6,2%.

Si ya ha elegido empresa, ésta deberá entregarle un presupuesto detallado que indique exactamente las labores a realizar y el coste que va a tener cada una de

ellas. En él debería desglosarse también el precio de los materiales y de la mano de obra con las horas de trabajo estimadas. También se deben detallar los impuestos. Si el consumidor ha aceptado el presupuesto, posteriormente la empresa no debería cobrarle más de lo convenido.

Lamentablemente, en ocasiones sucede que todo se cierra mediante una conversación verbal donde las condiciones no quedan plasmadas en un papel. Varios consumidores han acudido a Irache porque las obras de la casa se han encarecido respecto a lo que habían hablado en un principio, en ocasiones hasta tres mil euros más.

Cualquier cambio debe ser comunicado

Otro de los grandes problemas relacionados con el precio son las modificaciones sobre el presupuesto inicial aceptado. En principio, la empresa debería comunicar cualquier imprevisto que suponga un encarecimiento del pago y el consumidor debería aceptarlo para que lo puedan cobrar. Sin embargo, no siempre es así.

Es muy importante fijar en el contrato una fecha de inicio y de finalización de las reformas. Es más, es mejor concretar una penalización por cada demora que se pueda producir desde la fecha fijada. Esta es la mejor ma-



nera de evitar los retrasos. Han acudido personas a la Asociación que, ocho meses después de lo previsto, seguían en su casa con el trabajo a medias y otras, incluso, que tuvieron que encargar el trabajo a otra empresa porque la encargada lo dejó sin concluir.

La queja más habitual por reformas, como se ha indicado, es la

deficiente calidad o terminación de los trabajos. Para evitar malentendidos, lo mejor es concretar al máximo las reformas, si es posible, aportando en el contrato descripciones y elementos gráficos que plasmen el resultado final encargado. Cuanto más detallada sea esta descripción, más posibilidades habrá de reclamar posteriormente posibles incumplimientos.

Las humedades, el defecto más habitual

Hay casos en los que al entrar a la nueva casa de descubren defectos que no se conocían. Así le ha sucedido al 14% de las personas que han comprado piso. Con diferencia, los problemas más habituales son las humedades y los problemas de aislamiento; consumidores que ven cómo se va formando una mancha de humedad en una pared de su casa. Este tipo de defectos son de habitabilidad y, según la Ley de Ordenación de la Edificación, desde la recepción de obra de la vivienda hay hasta tres años para reclamar que la promotora se haga cargo de reparar los problemas.

También hay personas que han entrado en su nueva casa y han

descubierto parkés irregulares, paredes mal pintadas o hendiduras en zócalos, problemas de terminación o acabado de las obras, fundamentalmente estéticos, para los que hay un año de plazo para reclamar. En estos casos, es fundamental comunicarlos cuanto antes y documentar con fotografías los defectos.

En tercer lugar, están los problemas que afectan a la estructura o la cimentación de edificio, para los que hay hasta diez años para reclamar. No son tan habituales. El problema suele ser que la promotora haya quebrado y sea complicado conseguir que alguien se haga cargo de la situación. Según la LOE, hay diez años para reclamarlos.

Mucha atención al entregar señal para un piso

Es muy importante que cualquier reserva esté sustentada con un contrato que indique la posibilidad de revocar el compromiso de compra

Es muy habitual que, antes de firmar el contrato de compraventa se firme un contrato de arras por el que el comprador adelante un dinero como reserva del inmueble. Decenas de personas han buscado asesoramiento en Irache porque no entienden el contrato de arras que han firmado o porque éste ya ha tenido consecuencias perjudiciales para ellos.

El problema más repetido es que los compradores no cuentan con que, si se echan atrás, perderán el dinero que han

adelantado. En este sentido, piensan que si argumentan por qué se han echado atrás se les devolverá el capital abonado; no tiene por qué ser así y solo depende de la buena voluntad del vendedor. Las pérdidas por echarse atrás tras firmar una señal suelen ser de miles de euros.

Generalmente la señal supone que, si el comprador se echa atrás, pierda lo entregado, y si quien anula la compra es el vendedor, éste tenga que devolver el doble de lo que reci-

bió como reserva. Siempre que se vaya a entregar una señal, es fundamental que haya un contrato que indique el importe pagado, con qué objeto y qué consecuencias conlleva. Es fundamental que en el contrato conste expresamente que cualquiera de las dos partes podrá anular el compromiso si paga la penalización marcada.

También es habitual que en los contratos de arras se determine una fecha o un plazo máximo para que se produzca la compraventa del inmueble.

Los retrasos de vuelos y las cancelaciones de reservas de hotel, los problemas más habituales

Los asesores de Irache reciben más de 400 consultas y reclamaciones por problemas en vacaciones

Irache ha recibido en el verano más de 400 consultas y reclamaciones por temas relacionados con las vacaciones. Buena parte de estos casos tienen que ver con retrasos de vuelos y con cancelaciones de reservas de alojamiento. Han sido numerosos los casos de personas que han visto como su vuelo se retrasaba horas, en ocasiones incluso no podían viajar hasta el día siguiente. En los vuelos que salen de la Unión Europea y en retrasos que superen las tres horas, está reconocida una indemnización por pasajero de entre 250 y 600 euros, en función de la distancia del vuelo.

En algún caso, el problema ha sido el contrario, es decir, que el avión se ha adelantado. Así le sucedió a una pareja a la que avisaron a la una del mediodía, en plena excursión, de que el vuelo de regreso era esa misma tarde en lugar de al día siguiente. La compañía ha accedido a devolverles la habitación de noche perdida y lo que les costó el envío a casa de una tableta electrónica que, con las prisas, se dejaron en el hotel.

El hotel no está disponible

El otro problema más habitual ha sido el alojamiento y especialmente las cancelaciones o cambios de última hora. Han sido varias las personas que han visto como una intermediaria de viajes les ha informado semanas antes de sus vacaciones de que el hotel reservado no estaba disponible. En muchos casos, solo se ha ofrecido alternativas más caras y, en caso de no aceptar, solo admiten devolver el precio pagado.

También se han dado quejas por cambios de última hora en los viajes en los que el consumidor se ve perjudicado y con poco margen de reacción ya que les avisan a falta de días o incluso en el propio viaje. Así le sucedió a un matrimonio que contrató un viaje por Grecia. Habían reservado un hotel en Atenas pero al llegar les comentaron que había un congreso y que les tenían que realojar en otro lugar, a unos 60 kilómetros de la ciudad. Esto les impidió conocer la capital he-

na de noche, una de las principales motivaciones que les hizo optar por este viaje.

La salud le impide viajar

Ha habido igualmente problemas por la imposibilidad de anular un viaje contratado, aunque las circunstancias sobrevenidas le impidan al consumidor disfrutar de él. Con frecuencia, los seguros de viajes ponen problemas para hacerse cargo de la cancelación. Así le sucedió a una persona que padeció una lesión de espalda que le impidió disfrutar del vuelo a Polonia que había contratado. Aunque el médico de la mutua hacía constar la dolencia y la imposibilidad de viajar, el seguro no dio por válido el informe y exigió uno emitido por profesionales de la Seguridad Social.

Otras veces el problema ha sido que el consumidor no se fijó en los plazos de cancelación al contratar y al anular la reserva se da cuenta de que no puede recuperar el dinero que pagó.



EN DATOS

- El 7% de los navarros ha realizado alguna reclamación durante sus vacaciones.
- El gasto medio es de 595 euros.
- El 27% gasta menos de 300 euros; el 20%, entre 300 y 450 euros; el 19%, entre 450 y 600 euros; el 14% pagará entre 600 y 900 euros; el 7%, entre 900 y 1.200 euros; el 6%, entre 1.200 y 1.800 euros; y un 2% entre 1.800 y 3.000 euros.

El 14% ha perdido sus maletas

El 14% de los navarros ha sufrido algún problema con sus maletas durante algún viaje: se han perdido, han llegado días después o han sufrido algún daño. Las situaciones se repiten: el viajero espera en la cinta de equipajes del aeropuerto de destino, los demás pasajeros van cogiendo sus maletas pero la suya no aparece. Otras veces la maleta aparece a tiempo, pero dañada, con abolladuras, agarres descolgados o cierres estropeados.

Lo primero que debe hacer el afectado es, antes de salir del aeropuerto, buscar el mostrador de su compañía aérea y rellenar allí el Parte de Irregularidad de Equipaje

(PIR). Este documento es imprescindible para tramitar la queja. Si no se formula el PIR, la compañía puede presumir que el equipaje se ha entregado a tiempo y en

buen estado, tal y como ha sucedido en varios casos atendidos.

En los casos de retraso o pérdida de maletas es muy importante

también que el consumidor conserve los justificantes de pago de la ropa o artículos que se haya visto obligado a comprar por no disponer de su equipaje.

PLAZOS LIMITADOS E INSUFICIENTES

A partir de la presentación del PIR, hay unos plazos limitados para realizar la reclamación correspondiente -en la que adjuntaremos el PIR- por parte de la compañía. En el caso de daño en la maleta, el pasajero dispone solo de siete días desde que la recibe para reclamar a la compañía aérea. Si se trata de un retraso, dispone de veintidós días desde que ya dispone del equipaje. Si en este plazo no ha aparecido la maleta, se da por perdida. En este caso la normativa no determina ningún plazo concreto para hacer la reclamación.

Sin duda, estos plazos son insuficientes y es necesario ampliarlos ya que afectan a los derechos del consumidor. En ocasiones, cuando el afectado quiere reclamar el retraso o el daño en sus maletas a la vuelta de vacaciones, las compañías rechazan la reclamación por haber sobrepasado el reducido límite temporal que marca la normativa.



Un cambio de bombillas muy caro

Varias personas han acabado pagando miles de euros a unas personas que se ofrecieron a cambiarles las luces de casa

Una persona llama a la puerta de casa. Comenta que viene de alguna compañía, de algún organismo, apunta alguna cuestión sobre eficiencia energética y una bajada de la factura de la luz. Puede que diga que la ley me obliga, que hay subvención para hacerlo o incluso que si no accedo, me puedo quedar sin luz. Sin entender muy bien, acabo accediendo a que me cambie las bombillas de casa.

Al final, cuando viene a los pocos días, no solo cambia las bombillas, sino que también me pone lámparas nuevas, que yo no había pedido. Luego me pasan la factura. Y no me lo creo. La 'broma' me va a costar más de mil euros.

Factura que supera los cuatro mil euros

Irache ha recibido en los últimos meses varios casos similares al descrito, por parte de personas que han tenido que pagar miles de euros porque les han cambiado las bombillas y lámparas de su vivienda sin que lo hubiesen pedido. En algunos casos, el cambio ha supuesto, ochocientos euros; en otros, más de cuatro mil.

Actualmente no existe ninguna obligación legal de cambiar las bombillas de casa por

otras más eficientes. Por ello, si alguien llama a la puerta de casa con alguna propuesta de este tipo es mejor no dejarle entrar.

Catorce días para echarse atrás

Si no han pasado catorce días desde que le hicieron el trabajo, el consumidor tiene derecho a echar atrás el contrato, sin tener que dar ninguna explicación. Para ello, debe comunicarlo fehacientemente

a la empresa, dentro de los catorce días comentados. Es muy importante conservar un justificante que demuestre que se ha ejercido el derecho de desistimiento dentro del plazo legal.

Si ya han pasado los catorce días, conviene asesorarse legalmente, aunque las posibilidades de recuperar el dinero son más limitadas.

Pagos financiados

Generalmente el consumidor firma un contrato de financiación y el importe del pago, que como se ha indicado puede ir desde cerca de mil hasta más de cuatro mil euros, se abona en cuotas mensuales durante tres años, por ejemplo. En cualquier caso, si el consumidor desiste del contrato también queda anulada la financiación.

En algún caso, aunque no es lo habitual, también se ha incluido en la factura la venta de otros aparatos de salud o domésticos, no relacionados con la iluminación, como, por ejemplo, un robot aspirador por el que un afectado pagó más de setecientos euros.



Las tretas comerciales son muy variadas: desde una supuesta ley que obliga, una bajada del recibo de luz o el riesgo a quedarse sin suministro

MUGIKORREN ORDAINKETA GERORATUAK ETA IRAUNKORTASUNAK

Telefono mugikor askoren prezioa kontuan hartuta, kontsumitzaile askok operadore baten merkataritza-eskaintzak jasotako telefono bat erostea erabakitzen du. Kasu horietan, ohizkoena da mugikorraren kostua hilabetero ordaintzea, konpainiak eskainitako zerbitzuen ordainketarekin batera.

Telefonia kontratuak suntsiarazpen kasuan bereizita zehaztu behar dituzte terminal-ekipamenduei lotutako kostuak berreskuratzeko gastuak. Beraz, kontratuak adierazi behar du zein egoeratan (ezordainketa, konpainia aldaketa) erositako telefonoen kostuaren ordaintzeke gelditzen den kapitalaren osotako ordainketa eska dezakeen operadoreak.

Zoritxarrez, telefonia-kontratuak ez dira beti argiak bi gai hauetan. Ohizkoa da iraukertasun-klausula mugikorraren epetako ordainketarekin nahastea. Zein izango litzateke ezberdintasuna?

Iraunkortasun-klausulak abantaila ekonomiko bati erantzun behar dio, hau da, prezioaren deskontua mugikorraren kasuan. Adibidez, operadoreak 640 eurotako telefono bat 400 eurotan eskaintzen du. Hala, 240 eurotako deskontua jasotzen da. Bi urtetako iraukertasuna onartu badut eta urte eta erdi beranduago konpainia uzten badut, konpainiak 120 euro kobra ditzake, gehiagorik ez.

Adibide horretan, 400 euro ordainduko dut mugikorratik. Berrogei eurotako kuotatan ordain dezaket hamar hilabeteko epean. Konpainia urte bateko epean uzten badut, iraukertasun-klausula ordaintzea eska diezadake, baina ezin izango du ezer kobratu mugikorratik, osotara ordaindu baitut.

Baina ordainketa hogeitaz hilabetetan hogeitaz euroko kuotatan finantzatu bada eta urte bateko epean konpainia uzten badut, ez dut soilik adostutako 120 eurotako iraukertasuna ordaindu beharko, baizik eta 200 euro gehiago ere mugikorra ordaindu arte, edonola ordainduko nezakeena, baina epe erosoagoetan. Hala, konpainiaz aldatzeak kasu honetan 320 euro kostatuko luke.

OINORDETZA ADOSTASUNIK GABE

Kode Zibilak edozein oinordekoren eskubidea onartzen du oinordetza zatikatzeko. Duela lau urte arte oinordeko askok, gainontzeko oinordekoen adostasuna lortzen ez bazuten, auzitegietara jo behar zuten.

2015ean bide notariala ireki zen auzitegira jo gabe oinordetzaren zatiketa eskatzeko. Lege berri honekin profesional bati eskatu ahal zaio oinordetza zati dezan auzitegira joan gabe. Horretarako, oinordetzan gutxienez ondareen %50eko eskubidea duten pertsonak eskatu behar dute.

Horrela, nahikoa litzateke gurasoen ondarea oinordetzan jasotzen duten lau anai-arrebetako bik eskatzea. Baina nahikoa izango litzateke ere, adibidez, batek bakarrik eskatzea "oinordetzaren ondasunaren" erdiaren oinorde izendatua izan bada.

Egoera hori soilik eman daiteke testamenturik ez dagoenean edo testamentuan ez bada inor izendatu oinordetza zatikatzeko. Gainera, kontulari banatzaile baten izendapena eskatzeko alde aurretik oinordetza onartu behar da. Kontulari banatzaile hori notarioak izendatuko du eta beste interesdunak zizatu behar ditu hala jakinarazteko.

Kontulari banatzaileak urte bateko epea du banaketa proposatzeko (baldin eta hildakoak testamentuan beste eperik zehaztu ez badu), baina luzapenerako aukera badago. Proposamena aurkeztu ondoren oinordekoek onar dezakete, baina denek onartu behar dute. Hala ez bada, notarioak eman beharko du onespina. Horretarako, egiaztatu beharko du banatzaileak bere lana arretaz egin duela eta legezko baldintzak bete dituela. Halaber, egiaztatu behar du oinordekoei proposamena jakinarazi diela.

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 oficina) • Tel. 948 54 66 66
Horario para el consumidor:
(provisional, se piensa ampliar)
Lunes de 16 a 19 h. Viernes de 10 a 13 h.
Atendida por Licenciado y Técnico en Consumo.
Hay asesoría jurídica.

TUDELA

Díaz Bravo 1, Entreplanta
Tel.: 948 17 70 00
Horario para el consumidor: (provisional, se
piensa ampliar) Lunes y Jueves de 17 a 19 h.
Martes de 10 a 13 h.
Atendida por Licenciada en Derecho.
Hay asesoría jurídica.

TAFALLA

Centro comercial.
Tel.: 638 92 86 09.
Solo en horario de oficina.
Calle Recoletas, 12. 2ª Planta
Horario para el consumidor:
Viernes : 9,30 a 13,30 h.
Atendida por Licenciado en Derecho.

ANSOÁIN (OMIC)

Tel.: 948 13 22 22 .
Horario para el consumidor:
Martes: 9,30 a 13,30 h.
Atendida por Directora adjunta.

BERRIOZAR (OMIC)

Kaleberri, 12.
Tel.: 948 30 11 04
Horario para el consumidor:
Jueves de 9,00 a 14,00 h.
Atendida por Licenciado en Derecho.

NOAIN-VALLE DE ELORZ (OMIC)

c./ Real 62-A
Tel.: 948 34 81 11
Horario para el consumidor:
Martes: 9,30 a 13,30 h.
Atendida por Licenciado en Derecho.

OFICINAS MUNICIPALES (OMICS).

ALLO, ALSASUA, ANDOSILLA, AOIZ, ARBIZU, ARGUEDAS, ARRÓNIZ, AZAGRA, BARÁSOAIN, BAZTAN, BERBINZANA, BERIAIN, 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, IGÚZQUIZA, IRURTZUN, LAKUNTZA, LARRAGA, LARRAUN, LEITZA, LEKUNBERRI, LODOSA, LOS ARCOS, LUMBIER, 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, 13,00 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.

Beleixe Irratia (Alsasua). Colaboración.

Esan Erran Irratia (Ultzama).

Irati Irratia (Aezkoa). Colaboración.

Xaloea Telebista. Cada 15 días.

R.Vitoria - R.Euskadi. Sábados y domingos

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.

Mendixut Aldizkaria. Colaboración.

Guaixe Aldizkaria. Colaboración.

Ttipi Ttapa Telebista. Colaboración.

Punto Radio Tudela, Miércoles, 12,00 h.

Es Radio Tudela, Miércoles, 12,45 h

La Voz de Navarra, Miércoles, 10,00 h. cada 30 días.

COPE Tudela, Lunes, 12,30 h.

COPE Estella, Jueves, 12,30 h.

30 TV. Peralta



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 74 euros y por años sucesivos, 44 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 _____