

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 2020 • Nº 138

Irache apuesta por fortalecer el sistema de salud e impulsar el crecimiento económico

En este momento de dificultad, marcado fundamentalmente por la pandemia y sus consecuencias, Irache cree que es necesario trabajar en dos ejes fundamentales: seguir fortaleciendo el sistema de salud e impulsar y apoyar sectores que favorezcan el crecimiento económico. Es necesario contar con un sistema sanitario sólido

do y capaz de responder a las necesidades inmediatas e imperantes de todos los enfermos así como prepararse para respuestas ágiles y eficaces ante hipotéticas situaciones futuras. Al mismo tiempo hay que sostener el sistema económico, para que la sociedad navarra pueda seguir viviendo en condiciones de dignidad y cohesión.



Primeras demandas por afectados de Dentix

Página 3

SIN DESPEGAR

Irache realiza cientos de reclamaciones a compañías aéreas durante estos meses, fundamentalmente por la cancelación de vuelos

3

MUEVO LA PÓLIZA

El 35% de los navarros ha cambiado de seguro de coche en los últimos diez años

11

NO SIEMPRE ES LO QUE PARECE

Los problemas con coches de segunda mano son unos de los casos habituales en la Asociación

14

FORMAR DESDE PEQUEÑOS

Irache lleva a cabo talleres sobre consumo en 25 colegios de Navarra

15

4,5 millones recuperados a los bancos

Irache ya ha recuperado más de 4,5 millones de euros para los afectados por la cláusula suelo de las hipotecas. Esta Asociación lleva años trabajando para defender a los afectados por esta cláusula. Cada vez son más los casos en los que el consumidor está consiguiendo recuperar el

dinero que le cobraron de más por esta cláusula, si bien en algunos el proceso ha sido largo y ha habido que esperar un tiempo. Desde que comenzó a reclamarse Irache ya ha realizado más de 4.750 reclamaciones y ha recibido más de 6.600 consultas.

Editorial

Manuel Arizcun Biurrún,
Presidente de Irache



Vivir en la vida

Desde hace ya nueve meses nuestra sociedad atraviesa una crisis derivada de una pandemia que azota a todo el planeta y, entre otros territorios, a nuestra pequeña Navarra.

Lo cotidiano y vulgar se ha vuelto complicado, lo usual y natural resulta extraordinario; nuestros hábitos se han tenido que adaptar y son muchas las personas que lo han sufrido de un modo más drástico, bien por la muerte o enfermedad de algún familiar o amigo, bien porque su trabajo se ha visto resentido de alguna manera. En definitiva, los pilares sobre los que sosteníamos nuestro estado de bienestar se han visto cuando menos un poco resentidos y en otros casos muy mermados. Esto nos habla de la inestabilidad de nuestra vida humana y de la temporalidad de las cosas.

Ante esta situación es cuando debemos remangarnos y ponernos a trabajar, cada uno en lo que le toque. Algunos fomentando y potenciando sus empresas para aplicar nuevas formas de producción e innovando y así mantener sus puestos de trabajo y creando nuevos. Otros, solidarizándose con la familia que vive en el mismo bloque y se han quedado sin trabajo y no tiene como llegar a fin de mes. En otros casos, tratando de hacer

mejor el trabajo que todavía mantiene y buscando ser más productivo para la empresa.

Es momento de poner cada uno lo mejor de nosotros; un grano no hace granero pero ayuda al compañero. Durante el confinamiento se vieron gestos muy bonitos y destacables: la entrega de los sanitarios, las donaciones de forma gratuita, los miles de pequeños detalles entre vecinos, conocidos y desconocidos que nunca saldrán en los periódicos. Es momento de continuar con esta dinámica beneficiosa que nos puede hacer salir de la crisis y además, igual tan importante o más que lo primero, hacernos más humanos y solidarios.

Aunque quizás suene bárbaro, igual es necesario que realmente se tambaleen de vez en cuando los cimientos de esta sociedad para que nos demos cuenta que con nosotros viven otras personas, que el mundo es mucho más grande que nuestro pequeño círculo y que hay muchísima gente en otros países que vive en constante crisis y aquí ni nos enteramos.

Vivir en la vida es vivir y trabajar por mejorar la sociedad y caminar hacia nuevas metas más justas y solidarias.

Feliz Navidad a todos/as.

Opinión

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



Huída a las terrazas

Corría el año 1972, cuando el arquitecto japonés Kisho Kurokawa llevó a término la torre de apartamentos Nakagin en Tokio en tan solo un mes. Fue una obra que asombró al mundo, al enganchar a una estructura de hormigón armado previamente levantada: 140 cápsulas prefabricadas y amuebladas.

Las cápsulas disponían de una única ventana y se entregaban equipadas de un mobiliario básico, cama, cocina y baño. Además cabía la posibilidad de conectar varias cápsulas para ampliar los exigüos 10 metros cuadrados de cada unidad. Durante las décadas posteriores el edificio no ha dejado de mantenerse habitado, con un número no despreciable de cápsulas que han mantenido su uso original mientras que otras muchas se han alquilado como espacio de almacenamiento u oficina.

Paralelamente a su deterioro físico el devenir de este edificio en el tiempo ha afianzado su valor como hito cultural hasta tal punto que numerosas iniciativas se han puesto en marcha para evitar su derribo. Y no es de extrañar.

Es un caso donde coincide una gran obra de arquitectura con una gran aportación a la arquitectura. La torre Nakagin, cuyo nombre corresponde a la empresa que la promovió, se ha convertido en un hito cultural, y probablemente en el mejor ejemplo de un movimiento o período moderno de arquitectura, surgido en Japón, conocido como Metabolismo. Ante todo teórico, el metabolismo en arquitectura propugnaba que los edificios no deberían ser concebidos estáticos sino como entidades regenerativas; sus arquitectos desarrollaron sus proyectos en la intersección entre el diseño, la tecnología y la vitalidad humana; proyectaban mega estructuras compuestas tanto por elementos permanentes como intercambiables, que permitieran su evolución.

La razón de ser de la Torre Nakagin no consistía en levantar un icono sino en proporcionar viviendas

mutables en un centro urbano en proceso de regeneración. Las circunstancias todavía de reconstrucción, en el Japón de postguerra, crearon un contexto para la cristalización de ideas de gran alcance cultural, y esta torre se mantiene todavía como una muestra diáfana de caminos pendientes de explorar y de cómo las realidades urbanas pueden ser conformadas por valores a determinar. El virus actual, que lo impregna todo, ha traído a debate la arquitectura residencial, que se encuentra desde hace años fuera del debate cultural; prisionera en un ámbito legítimo de compra y venta, regido en el magma burocrático.

Olvidada por completo la función simbólica de la vivienda, como refugio primigenio de la persona, es ilustrativo pero tristemente no llamativo que se llegaran a denominar como "soluciones habitacionales" las mini viviendas proyectadas por gobiernos no muy lejanos. No es baladí tampoco la necesidad y propuesta de ir cambiando incluso el nombre a la cosa...sí, sí, a la cosa. Asumiendo la necesidad de desvestirse de cualquier referencia a "casa" u "hogar", ni siquiera "vivienda", a los lugares donde residimos.

Se han valorado mucho las terrazas durante los tiempos de confinamiento. Al no estar permitido el salir al exterior se ha manifestado como obvio el privilegio de aquel que podía, al menos, sacar todo su cuerpo al exterior. Pero empiezo a sospechar que hay una fuerza o necesidad aún mayor a la que dar solución, y es la de escapar de la pequeña escala y la pequeña altura que hemos asumido como inevitables, y que condiciona todas las estancias de las viviendas habituales.

Es muy interesante aprender el fracaso y el éxito de la torre Nakagin, donde la reducción en escala y la negación del espacio exterior, ha empujado a un edificio hacia un más que previsible derribo, a pesar de que ha sido concebido para su adaptación y evolución.

*Aunque a veces las cosas se tuercen,
nos superan los imprevistos y todo parece
ponerse en contra, levanta la cabeza
la estrella siempre brilla en el firmamento*



La Junta Directiva y el Equipo
de trabajadores de Irache le desea
Feliz Navidad y Año 2021

Asociación de Consumidores de Navarra Irache



Iratxeko Zuzendaritza Batzordeak
eta Langileen Taldeak Eguberri On
eta 2021 Urte Zorionsua opa dizuete

Iratxe Nafarroako Kontsumitzaileen Elkarteak

Irache prepara las primeras demandas por afectados de Dentix

La Asociación ha recibido más de 250 consultas y reclamaciones

Irache ya está preparando las primeras demandas para defender a los afectados por Dentix ante los tribunales. Hasta el momento, Irache ha recibido más de 250 consultas y reclamaciones por clientes de estas clínicas dentales. Hay que recordar que Dentix, que tiene establecimientos en Pamplona y Tudela (aunque decenas de socios de Irache son clientes de la oficina de Logroño), ha solicitado concurso de acreedores.

Tratamientos de miles de euros

Muchos de los pacientes han contratado tratamientos dentales que pueden costar entre 2.000 y 8.000 euros. En algún caso el precio llega hasta los 20.000 euros.

Algunos consumidores han visto cómo, especialmente desde el Estado de Alarma, la clínica dejó de atenderles. Llevan meses sin que les den cita mientras siguen pagando las cuotas mensuales de la financiación del tratamiento.

En otros casos, la clínica les ha dado cita pero, cuando ha llegado la fecha, se la han vuelto a posponer o han realizado una revisión de trámite sin progresar

en el tratamiento y les han vuelto a remitir a una cita posterior. En otros casos, los clientes llevan un año pagando pero aún ni tan siquiera han comenzado a ser tratados.

Sin tratamiento, Irache está dando por anulado el contrato y la financiación

Desde Irache se está reclamando la continuación del tratamiento, bajo advertencia de considerar que la clínica incumple el contrato. Si no hay respuesta o esta no asegura la reanudación del proceso, Irache está acudiendo a la entidad que ha financiado el tratamiento para comunicar que el cliente da por anulado el contrato por incumplimiento de la clínica y que, por tanto, también se anula la financiación, por lo que no pagará más cuotas. La mayor parte de clientes de Dentix, aunque no todos, han buscado financiación para ir pagando poco a poco los miles de euros que costaba el tratamiento.

En algunos casos, se ha conseguido que el cliente recupere el dinero correspondiente al tratamiento que no se realizó. En otros, se ha logrado que se reanu-

de el tratamiento, han citado a los clientes y han efectuado el trabajo correspondiente.

Si no hay respuesta satisfactoria, vía judicial

En otros muchos casos por el momento no hay respuesta ni de la clínica dental ni de la financiera. En esta situación, se está ofreciendo a los socios defender sus intereses por la vía judicial. En los casos que han aceptado ir por este camino, Irache ya está trabajando para preparar las primeras demandas y conseguir que los consumidores recuperen el dinero pagado de más. Para calcular este importe, habrá que valorar lo que el consumidor ha pagado y el tratamiento realmente ejecutado.

Muchos clientes con contratos de miles de euros no están siendo atendidos para continuar con su tratamiento



COMISIONES, TRATAMIENTOS DEFECTUOSOS

Algunos consumidores que ya han dejado de pagar la financiación se muestran preocupados porque la entidad les carga comisiones de devolución o de impago o les amenaza con incluirles en ficheros de morosos. En estos casos, es importante poder demostrar posteriormente que ya se comunicó la cancelación de la financiación por incumplimiento de contrato.

Junto al problema de los pagos, hay personas que se han visto afectadas por mala praxis y tratamientos defectuosos, que les han provocado daños. Hay afectados que han perdido piezas dentales después de pagar miles de euros y otros que, más allá de los inconvenientes estéticos, han estado durante tiempo con dificultades para masticar, ya sea por tratamientos defectuosos o inacabados. En estos casos se va a estudiar la viabilidad de llevar también los casos a los tribunales.

Luz

El 57% de los navarros no sabe si tiene servicios vinculados en su suministro de luz

Irache aconseja verificar qué se tiene contratado para acogerse a sus condiciones

El 57% de los navarros no sabe si tiene servicios vinculados en su contrato de luz. Buena parte de las comercializadoras que operan en el mercado libre ofrecen, junto al suministro de luz y gas, otros servicios vinculados. Puede tratarse de una atención de urgencias si surge algún apagón o problema con la instalación, por ejemplo, servicios de mantenimiento de instalaciones y calderas o seguros de protección de pagos si el titular cae en el desempleo, por poner tres ejemplos habituales.

Sin duda, son servicios que pueden ser de utilidad pero en ocasiones los consumidores no conocen sus condiciones o el coste que les supone e, incluso, hay veces que ni siquiera saben que los tienen contratados. Lo importante es que se le ofrezca toda la información de estos servicios al cliente para que éste los pueda valorar y decidir si le compensa o no pagar por ellos. Hay que tener en cuenta que en algún caso estos servicios suponen pagar 200 euros más al año.

Además, el 51% no sabe qué tipo de contrato eléctrico tiene, si es libre o regulado. 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.

Cambian las condiciones al pasar el primer año

Otra queja habitual de los consumidores es que su compañía del mercado libre le ha cambiado las condiciones pasado el primer año. Transcurrido este tiempo desde que firmó, el consumidor recibe una carta -a veces solo se incluye la información en la factura- en la que le informan de que le van a subir el precio del kilovatio/hora o de la potencia. El consumidor no tiene más opciones que seguir con la compañía en las condiciones comunicadas o buscar otra empresa que le suministre. De esta manera, en muchos casos, las condiciones prometidas por la empresa para conseguir que el consumidor acepte pasarse a la compañía solo duran en realidad un año.





Cinco años cobrándole el seguro que canceló

R., al comprar el coche, contrató un seguro con una compañía vinculada a la entidad financiera que le proporcionó el préstamo para comprar el vehículo. La prima superaba los 500 euros. Transcurrido unos meses buscó una póliza más asquible y comunicó a la aseguradora, con más de dos meses de antelación, que no quería que se prorrogase el seguro en la siguiente fecha de vencimiento.

Más de cinco años después descubrió que le continuaban cobrando la prima anual del primer seguro. Al parecer, le comunicaban las renovaciones a través de la aplicación de la entidad financiera, una aplicación que R. no usaba. Acudió a Irache. Desde allí, un técnico se dirigió a la aseguradora. Aportó el documento en el que R. había comunicado la no renovación de su póliza hace cinco años. La compañía, que en principio se escudó en que había ido comunicando las renovaciones consecutivas, tuvo que aceptar el documento de cancelación y aceptó devolver a la asociada más de 2.500 euros por las primas cargadas de forma irregular.

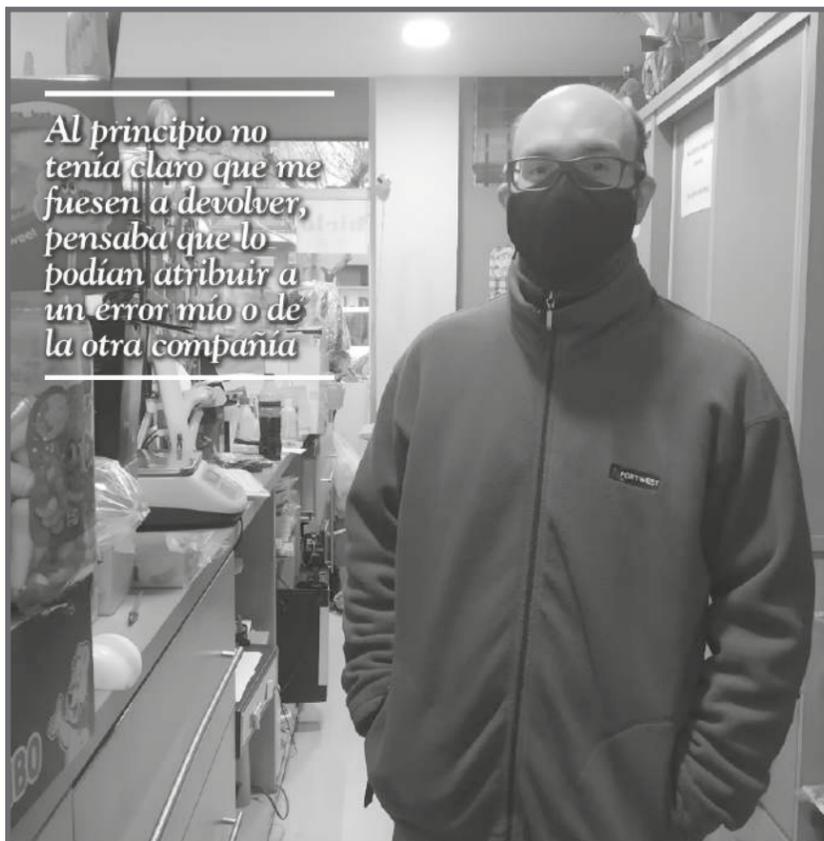


Sin fundas dentales definitivas

R. contrató con una clínica dental la colocación de tres fundas por 1.157 euros. Inicialmente pagó 600 euros y al finalizar el tratamiento pagaría lo restante. Tras firmar el contrato tuvo la primera cita, en la que le hicieron el desgaste de los dientes y le colocaron unas fundas provisionales. Le llamaron dos meses más tarde pero, según le dijeron, el laboratorio había hecho mal las fundas y tuvo que volver a casa. Un mes después pasó lo mismo.

Durante esta espera en varias ocasiones se le rompieron las fundas provisionales y no pudo comer ningún alimento duro por miedo a que se cayesen. En septiembre le pidieron tomarle medidas por otro supuesto error del laboratorio. Acudió a Irache, desde donde se hizo una reclamación. La clínica sacó excusas para justificar las continuas demoras. En el Colegio de Odontólogos les dijeron que ese tratamiento debía realizarse en treinta días, cuando ya habían pasado nueve meses. Finalmente se puso una demanda y la clínica dental fue condenada a pagar los 600 euros que había abonado la cliente.

“Quien te atiende al teléfono generalmente no tiene la culpa de nada; puedes amargarle la vida”



MIGUEL ÁNGEL, EN EL ESTABLECIMIENTO DONDE TRABAJA.

Miguel Ángel recuperó para su madre 2.500 euros en cuotas que una compañía de la que ya no era cliente le había cobrado durante cinco años

La madre de Miguel Ángel llevaba mucho tiempo sin actualizar la cartilla del banco. Un día su hijo quiso echar un ojo a las cuentas a través del ordenador y vio que había algún cargo de una compañía telefónica que su madre había dejado hace tiempo. “Lo primero que pensé era que se trataba de un error puntual pero fui al banco y allí vi que llevaban más de un año cobrándole treinta y pico euros al mes”, recuerda.

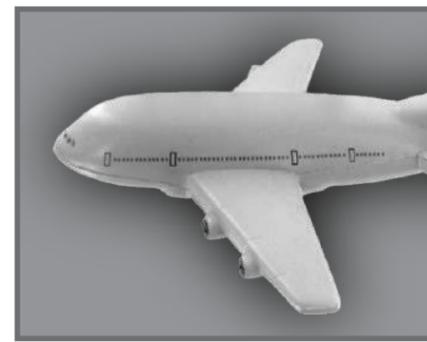
Miguel Ángel pensó entonces que se podía tratar de un fraude, pero desde Vodafone le dijeron que no había habido ninguna suplantación de identidad. Sin embargo, los cargos se alargaban durante cinco años. “Trasladaron la solicitud de devolución y me dijeron que me iban a contestar en unos días pero nada, no hubo respuesta”, afirma.

SIN RESPUESTA

Realizó cuatro llamadas más, en las que le abrieron incidencia también, e incluso se personó en tiendas de la compañía pero nadie le daba una respuesta sobre el dinero perdido. Pese a ello, Miguel Ángel tiene claro que no tiene sentido cargar contra el operador que te coge al otro lado de la línea: “Quien te atiende al teléfono generalmente no tiene la culpa de nada. Si vuelcas todo tu enfado sobre él, le puedes amargar la vida y él no es el responsable. Conozco casos”.

Tres meses después, Miguel Ángel decidió que, tras intentarlo por las buenas, iba a buscar otros caminos. Se hizo socio de Irache. La asesora se puso en contacto con la compañía y expuso el caso. A los pocos días la operadora aceptó devolver lo cobrado de más y unas semanas después le ingresaron 2.534 euros.

Miguel Ángel se ha mostrado muy sereno en estas gestiones. “Soy tranquilo, hice todo lo que tenía que hacer y ya está. Por un lado, sobre todo al principio, no tenía claro que me fuesen a devolver el dinero, pensaba que lo podían atribuir a un error mío o de la otra compañía. Por otro lado, tenía claro que en justicia me tenían que devolver el dinero; si no, me iba a Madrid... Afortunadamente, todo salió bien y cuando nos aceptaron la devolución me llevé una alegría tremenda”, concluye.



Cinco horas en el avión para volar al día siguiente

Una persona contrató un billete de avión que le llevaba desde Madrid a Nueva Delhi, con escala en Munich. En el vuelo de ida no hubo ningún problema pero a la hora de coger el vuelo de vuelta se montó en el avión en la capital de La India y estuvieron cinco horas en el avión sin despegar, por problemas técnicos según les informaron. Finalmente salieron del avión, tuvieron que pasar noche allí y viajar al día siguiente, 34 horas más tarde de lo previsto.

La pasajera intentó reclamar a la compañía aérea, que no le dio ninguna respuesta. Acudió a Irache, desde donde se hizo una reclamación y otra seis meses después, ambas sin respuesta. En este punto, se le informó a la consumidora de la posibilidad de que pusiera una demanda verbal exponiendo su caso, tal y como hizo. Tras dar este paso, la compañía aérea accedió a pagar los 600 euros que se reclamaban y las dos partes se dieron por satisfechas.



Paga doce años por un servicio de mantenimiento que dio de baja

S. dio de baja el servicio de gas de su casa en el pueblo. El suministro estaba a nombre de su marido, ya fallecido. Cuando comunicó la baja, la compañía de luz fue a retirar el contador, que era de su propiedad.

Más de siete años después, S., revisando las cuentas del banco, se fijó en que había un cargo de más de cien euros de un servicio de mantenimiento de gas. No sabía de dónde podía venir. Acudió a Irache. Un técnico se puso en contacto con la compañía y descubrió que llevaban más de siete años cobrándole un servicio de mantenimiento que había contratado con el suministro de gas de entonces. Desde la Asociación indicaron que la consumidora ya había comunicado la baja en 2012 del suministro y cualquier servicio añadido. Tras la reclamación, la compañía energética le devolvió más de 800 euros por los cobros incorrectos del servicio vinculado.

Irache realiza cientos de reclamaciones a compañías aéreas durante estos meses

Muchos consumidores se quejan de que la compañía solo dio la opción del bono sin ofrecer la devolución del billete

Irache ha realizado estos últimos meses cientos de reclamaciones por problemas con compañías aéreas. Con la declaración del Estado de Alarma, prácticamente todos los vuelos que ya habían sido contratados se cancelaron. La situación de inestabilidad se extendió y ha afectado a muchos vuelos que estaban programados más allá del mes de junio. Las primeras semanas fueron de absoluta confusión: las empresas no daban una respuesta clara y los consumidores llamaban a Irache sin saber cómo actuar. Con el tiempo, las compañías - aunque no todas - fueron contestando a los consumidores. Buena parte de ellas fueron ofreciendo, o bien cambio de fechas de los vuelos, o bien bonos con una duración de entre un año y dos que podían utilizarse en otros vuelos que fletase la compañía.

Derecho a recuperar el dinero

Pese a que la normativa europea reconoce el derecho del consumidor a recuperar el dinero del billete en caso de cancelación, las empresas no informaban convenientemente de esta opción, seguramente para tratar de evitar una pérdida notable de ingresos. Los vuelos son de todo tipo, desde trayectos nacionales a otros continentes y las cuantías pagadas van desde apenas cien euros hasta más de cinco mil. A Irache han acudido, como se ha indicado, muchas personas

durante estos meses para buscar protección frente a estos conflictos. Algunos se están encontrando con que la compañía no quiere devolverle su dinero y solo ofrece bonos.

Sin información clara

En algunos de estos casos, el consumidor, en un primer momento aceptó el bono al pensar que era la única opción que tenía. Como hemos indicado, en muchas comunicaciones y páginas web de compañías aéreas no se informa con la suficiente claridad del derecho del consumidor a recuperar su dinero. Por teléfono, solo indican la posibilidad del bono o de cambio de fechas. En el mensaje en el que informan de la cancelación se ofrece en todo momento el bono, incluso con expresiones que pueden resultar engañosas y llevar a pensar al consumidor que recuperará su dinero, como "reembolso por bono". No hay una indicación clara de que el cliente puede optar por que le devuelvan el dinero del vuelo. Una vez que el consumidor acepta el bono, la compañía se excusa en ello para no devolver el dinero.

Algunas compañías señalan en su página web que, en caso de no usar el bono en el plazo de validez, el consumidor podrá recuperar el dinero. Esta opción, que puede resultar a primera vista atractiva, presenta la incertidumbre de la situación que atra-



vesará la compañía en uno o dos años y qué actitud adoptará. Más allá de que hay personas que quieren recuperar su dinero ya. Hay que tener en cuenta que si no se indica esta posibilidad, el consumidor que haya aceptado un bono y no lo use durante el plazo de vigencia indicado (uno o dos años, generalmente) perderá su dinero.

Conviene precisar que cuando los vuelos forman parte de un paquete vacacional gestionado por una agencia de viajes entran en juego otros factores.

Si la compañía no devuelve el dinero del billete, se está ofreciendo llevar el caso por la vía judicial

DE UNA COMPAÑÍA A OTRA

Otras compañías se están escudando en que los billetes en realidad eran de otra compañía, generalmente extranjera y están descargando la responsabilidad sobre esta. En estos casos, el consumidor tiene que ver quién consta en el contrato o reserva de vuelo. Si la compañía "vendedora" adquiere o deriva a su vez el transporte a otra tercera, no es responsabilidad del consumidor. También están llegando a Irache consumidores que contrataron en una misma reserva un vuelo de ida y vuelta y les han comunicado que les cancelan solo uno de los dos. En este caso, tienen derecho a elegir entre el reembolso de los dos vuelos o cambios de fechas alternativas. En cambio, si contrataron los vuelos de forma independiente, solo tendrán derecho a que le devuelvan el dinero del que ha sido cancelado.

MAYOR EXIGENCIA Y CONTROL

Afortunadamente, hay casos en los que, tras la reclamación de Irache, la compañía está efectuando el reembolso de los billetes. Pero no siempre está siendo así. Cuando la compañía no responde o su respuesta no ampara los derechos del consumidor, esta Asociación está llevando los casos ante los tribunales, con la esperanza de que los jueces sí ofrezcan justicia a los afectados por estos casos y consigan recuperar su dinero.

En cualquier caso, es necesaria una mayor exigencia y control para que las compañías respeten los derechos de los clientes sin que éstos tengan que llegar a los tribunales para ejercerlos, con la consiguiente demora en el tiempo y desgaste personal.

Pandemia

Irache edita un tríptico sobre los derechos de los consumidores en tiempos de Covid

Irache ha editado un tríptico en el que se informa sobre algunos de los derechos que tienen los consumidores en estos tiempos de pandemia. Está dirigido a hogares en situaciones económicas más delicadas y que pueden beneficiarse de algunas de las medidas que se han adoptado como consecuencia del impacto del coronavirus. El trabajo se distribuirá en algunos de los ayuntamientos navarros en los que Irache gestiona la oficina de información al consumidor.

Entre la información básica que ofrece está la de las posibilidades de prorrogar el arrendamiento del piso en las mismas condiciones seis meses más o aplazar el pago de la renta si el propietario es una empresa o un gran tenedor.

También se indica cómo evitar que le desahucien de su casa si usted vive de alquiler y se encuentra en una circunstancias económicas difíciles a causa de la pandemia.

Igualmente se informa sobre en qué casos no se puede cortar ni la luz ni el agua de una casa, un derecho que ha quedado más limitado al no prorrogar las medidas en el mes de septiembre.

Se indica igualmente qué personas pueden solicitar el bono social eléctrico y qué grupos pueden tener derecho a un descuento en la tarifa de agua y residuos o en el autobús urbano, por ejemplo.



Pamplona apuesta por la energía fotovoltaica

El Ayuntamiento ha subvencionado con casi 18.000 euros ocho instalaciones de paneles solares, uno de ellos compartido entre vecinos

El Ayuntamiento de Pamplona ha subvencionado con un total de 17.907,62 euros ocho inversiones en instalaciones de generación de energía eléctrica fotovoltaica para autoconsumo en viviendas unifamiliares (autoconsumo individual) y edificios de viviendas (autoconsumo individual o compartido), realizadas en la capital. Esta cuantía sextuplica los 2.932,50 euros que se otorgaron en 2019.

Entre las iniciativas se encuentra la primera instalación de autoconsumo compartido de la ciudad. Este proyecto es uno de los pioneros a nivel estatal en

unir a una comunidad de ocho propietarios de un bloque de viviendas para compartir una instalación de generación de energía.

Hogares que generan su energía

Otras siete instalaciones individuales han sido también beneficiarias de la convocatoria de subvenciones del 2020 en Pamplona. Este paso hace que estos hogares pasen de ser meros consumidores a convertirse en 'prosumidores' o consumidores activos, pudiendo generar parte de su demanda de energía eléctrica.



También pueden intercambiar un porcentaje de esta energía con la red eléctrica siendo compensada económicamente en otras horas del mes en las que no cuenten con la energía renovable generada en sus propias viviendas. Pamplona cuenta actualmente con 13 instalaciones de este tipo realizadas por la ciudadanía.

675 kW de potencia

Pamplona ya cuenta con una potencia instalada en autoconsumo fotovoltaico de 675 kW. Actualmente, de estas instalaciones, el 15% son propiedad del Ayuntamiento, y otro 30% de Gobierno de Navarra. Las instalaciones de autoconsumo suponen un ahorro en la factura eléctrica, una genera-

ción renovable descentralizada y una mayor resiliencia de esas viviendas ante fluctuaciones en los mercados eléctricos. Además consiguen aumentar la generación renovable, reduciendo la dependencia energética del exterior y generando ingresos y actividad económica.

El 43% de los consumidores que han individualizado el consumo de la calefacción ha notado un ahorro

El 43% de los consumidores que han individualizado el consumo de su calefacción han notado un ahorro, según señala una encuesta encargada por Irache. Por ello, esta Asociación aconseja a los vecinos de edificios con calefacción central que afronten cuanto antes este cambio. Será obligatorio hacerlo en dos años y, además, permite un pago más justo en función de la calefacción que efectivamente se consuma, lo que a su vez puede llevar a un uso más responsable de este servicio.

Individualización obligatoria en dos años

El Gobierno aprobó el pasado mes de agosto el Real Decreto 736/2020 que regula la instalación de contadores individuales: a partir de 2022 o primer trimestre de 2023 -en función de la zona climática y el número de viviendas- los edificios con calefacción central en Navarra tendrán que disponer de contadores para individualizar el consumo de cada piso, siempre que sea "técnicamente viable y económicamente rentable". Se estima que en Na-

varra hay más de 50.000 viviendas con calefacción central.

En los edificios con caldera central los gastos de calefacción se suelen repartir según la cuota de participación de cada vivienda, que la marca en buena medida los metros cuadrados del piso. Pero la calefacción que gaste el inmueble no determina su pago. Con la individualización, gran parte de la factura de la calefacción -entre un 60% y un 75%- lo marcará el consumo realizado en cada piso y la parte restante de destinará a mantener la caldera central y la calefacción en las zonas comunes del edificio.

En 2021, presupuesto

En 2021 -la fecha límite varía en función de la zona climática de la localidad y del número de viviendas-, los edificios en Navarra deberán solicitar un presupuesto a una empresa instaladora, que será la que determinará si la inversión necesaria para individualizar la contabilización de la calefacción será amortizada con el ahorro de los siguientes cuatro años. Si es viable, la comunidad de veci-

nos tendrá un plazo de quince meses para instalar los contadores o repartidores. Se estima que esta modificación puede suponer una reducción del gasto en calefacción del edificio del 24%. Para cada vivienda, que dependerá obviamente del consumo que efectúe, se estima un ahorro medio que puede alcanzar los doscientos euros al año.

En una directiva europea de 2012 ya se establecía esta obligación para enero de 2017. Sin embargo, en España no se llegó a aprobar ninguna ley que traspusiese esta directriz -por lo que se le abrió un expediente de infracción desde Europa- y la obligación quedó en un limbo legal. Ante esta situación, algunas comunidades de vecinos ya optaron por individualizar los consumos de calefacción. Como indica la encuesta de Irache, el 43% de ellos han notado algún ahorro.

Quejas por la calefacción

En Irache suelen llegar periódicamente personas que se muestran molestas por el servicio de calefacción central: a veces es porque

no están de acuerdo con el horario de funcionamiento elegido; otras, porque creen que el sistema no es lo suficientemente potente o resulta muy caro; otras personas se muestran quejas porque consideran que otros vecinos despilfarran o hacen un mal uso de la calefacción...

Hasta 200 euros al año

Algunos estudios apuntan que individualizar el consumo puede suponer una reducción de la factura de calefacción de hasta doscientos euros al año. En cualquier caso, también habrá que contar con el coste de la instalación o modificaciones que haya que realizar en el sistema así como el precio de comprar o alquilar los medidores. Como se ha indicado, para que el cambio en una instalación se considere viable económicamente, este gasto debería amortizarse en los siguientes cuatro años.

Una vez instalados los sistemas de contabilización individual, la información sobre la lectura de los consumos y la liquidación individual se proporcionará gratuita-

mente al usuario final al menos una vez cada dos meses. En caso de disponer de un servicio de lectura remota, esta información y liquidación se proporcionará mensualmente.

Instalar contadores individuales es viable técnicamente, con carácter general, en los sistemas de calefacción de anillo, que tienen un único punto de entrada y de salida para cada vivienda. Si, por el contrario, el sistema de calefacción del edificio es en columna habrá que instalar repartidores de costes en cada radiador para calcular el consumo.

En dos años los edificios con calefacción central deberán individualizar la facturación por consumo en cada vivienda

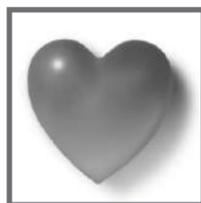
Irache considera necesario seguir fortaleciendo el sistema de salud e impulsar los sectores de crecimiento

La adaptación del mercado de la vivienda, la potenciación de la marca navarra, la sostenibilidad, el desarrollo digital y la transparencia con el consumidor, importantes retos

En este momento de dificultad, marcado fundamentalmente por la pandemia y sus consecuencias, Irache cree que es necesario trabajar en dos ejes fundamentales: seguir fortaleciendo el sistema

de salud e impulsar y apoyar sectores que favorezcan el crecimiento económico. Así lo ha dado a conocer en el Consejo Económico y Social de Navarra.

ROBUSTECER EL SISTEMA SANITARIO



El covid ha puesto de manifiesto aun más la importancia de contar con un buen sistema de salud. Es básico seguir fortaleciendo la estructura del servicio sanitario. Esta solidez debe tener como objetivo tanto responder a las necesidades inmediatas e imperantes

de atender en condiciones a todos los enfermos, como prever y prepararse para posibles situaciones futuras y que la respuesta sanitaria sea lo más ágil y eficaz posible.

Es fundamental proveernos de los recursos materiales necesarios para responder a situaciones de emergencia sanitaria como la actual. Al mismo tiempo, es imprescindible contar con unos profesionales sanitarios preparados que dispongan de unas condiciones laborales adecuadas para poder realizar su labor.

APOYAR EL CRECIMIENTO ECONÓMICO



Al mismo tiempo que se fortalece la atención sanitaria hay que sostener el sistema económico, para que la sociedad navarra pueda seguir viviendo en condiciones de dignidad y cohesión. Por ello, hay que asegurar que se cubren las

necesidades principales de los ciudadanos y apoyar los sectores que pueden permitir una revitalización económica.

Es fundamental que esta estrategia incida en cuestiones como la adaptación y modernización del mercado de la vivienda; la evolución de las energías renovables; la potenciación del producto y la marca navarra; la sostenibilidad; el desarrollo digital; y la participación de los consumidores.

REHABILITAR Y OPTIMIZAR EL USO DE VIVIENDAS



Los últimos datos de Irache apuntan que unos 26.000 navarros necesitan vivienda. La construcción de nuevas viviendas debe ajustarse a las necesidades reales. Por ello, es importante optimizar el uso de las que ya existen. En este sentido, se debe hacer un esfuerzo por

potenciar y ofrecer ayudas a proyectos de rehabilitación que revaloricen las viviendas que ya existen tomando como ejes criterios como la sostenibilidad, versatilidad y confortabilidad. También se debe favorecer el uso de las viviendas vacías. A partir de ahí, hay que poner en manos de la ciudadanía los inmuebles suficientes para garantizar el derecho a la vivienda. Hay que seguir potenciando el alquiler, también con opción a compra. Junto a ello, convendría trabajar con entidades financieras para ofrecer condiciones adecuadas y razonables para que los interesados puedan afrontar una operación de estas características.



Se deben potenciar los sectores que permitan una revitalización económica para crear una sociedad más digna y cohesionada

FOMENTAR LAS ASOCIACIONES

Desde Irache consideramos necesario fomentar y apoyar las asociaciones de consumidores fortaleciéndolas en un entorno cada día más competitivo, se trata de un derecho constitucional y una práctica habitual en todas las comunidades autónomas. Las pequeñas cantidades destinadas se podrían utilizar en la formación de los consumidores en muy distintos ámbitos y sectores: nuevas energías, ahorro de energía, ludopatía, derechos y deberes en distintos sectores, distintas formas de comercialización...

La dinámica de olvidar a los consumidores, la parte más débil de la cadena no es beneficiosa para nadie, tampoco para el mercado, un consumidor más ignorante y desprotegido lleva a prácticas del mercado más lesivas para los mismos que no beneficia a la sociedad que tiene que funcionar bajo unos criterios éticos y justos para su propia cohesión y sostenimiento.

FAVORECER LAS ENERGÍAS RENOVABLES



Las fuentes de energía renovable deben tener más presencia. Se deben reimpulsar las iniciativas sobre la energía eólica y la fotovoltaica. Avanzar hacia la máxima autosuficiencia energética posible y hacia un modelo sostenible puede ser una guía. Las placas solares pueden ser una solución en zonas rurales donde el acceso al gas natural resulta muy difícil o muy caro.

Las instalaciones de autoconsumo pueden ser una alternativa a tener en cuenta en el camino hacia un gasto energético responsable.

POTENCIAR EL PRODUCTO NAVARRO Y EL COMERCIO LOCAL



En el sector de la alimentación, debe haber una apuesta decidida por apoyar a nuestro producto y a nuestros productores. El objetivo debe ser doble: ir creando un sector alimentario menos dependiente y más atractivo para exportarlo, que aúne la calidad, la

sostenibilidad y la seguridad alimentaria. Se debe crear una sinergia entre Administración, productores, comerciantes y consumidores para hacer de la marca navarra un referente. Además, se debe favorecer el comercio local y el circuito corto, potenciando en estos casos la calidad y el trato al cliente, para colaborar en un equilibrio del territorio y un sostenimiento del entorno rural.

ACCESO A INTERNET Y DESARROLLO DIGITAL



Otro objetivo debe ser conseguir la conectividad alta y de calidad de internet en todas las zonas de Navarra y potenciar su uso, tanto en el ámbito personal como en el laboral y económico. Como nos ha enseñado la pandemia, la red,

además de infinitas posibilidades en servicios y ocio, también posibilita otros modelos de trabajo y de negocio. En este punto hay que hacer esfuerzos por ir formando a las personas para que puedan ser cada vez más autónomas y llevar a cabo sus gestiones desde casa. Mientras, hay que garantizar que las personas que no se manejan con internet (especialmente personas mayores, también alguna zona rural...) puedan acceder a los servicios por vías más asequibles.

Desarrollar un modelo más sostenible y apoyar el producto y tejido económico local deben ser ejes fundamentales

Elegir una autoescuela u otra puede suponer un ahorro de más de doscientos euros al sacarse el carné de conducir

Irache recomienda asegurarse de la duración de las clases prácticas y de la metodología teórica para poder valorar el coste

Elegir una autoescuela u otra puede suponer un ahorro de más de doscientos euros a la hora de conseguir el carné de conducir. Así lo ha podido constatar un estudio de Irache realizado en 22 centros de la Comarca de Pamplona.

Coste medio de 864 o 1.060 euros

Esta comparativa ha recopilado las tarifas de las autoescuelas y ha calculado cuánto costaría conseguir el carné para conducir un turismo si se consigue en la primera tentativa, tanto la parte teórica como la práctica, y si hasta llegar al examen se han realizado diecinueve clases prácticas de conducción.

Para clases de una hora, en la autoescuela más cara de las analizadas el coste a pagar sería de 1.169 euros y en la más barata, de 987 euros, lo que supone una diferencia de 182 euros, si bien el 66% se mueve en una horquilla de precios de 40 euros. El coste medio es de 1060 euros. Respecto al estudio realizado hace cuatro años supone un incremento medio de 128 euros.

Diferencias de más de 200 euros

Muchas autoescuelas ofrecen también clases de 45 minutos. En esta duración, que ofrecen el

63% de las autoescuelas que han sido objeto de estudio, la opción más cara -recordamos que es con 19 clases prácticas más el examen- costaría 950 euros y la más barata, 720 euros (si bien en este último caso el acceso al material teórico solo duraría un mes), una diferencia de 230 euros. Eso sí, el 71% de ellas se mueve en una horquilla de 30 euros. El precio medio sería de 854 euros.

Diferencias de siete euros entre algunas clases

En cuanto a los precios de las clases prácticas, el coste medio de una sesión de una hora de duración es de 41,04 euros; la más cara sale por 42,35 euros y la más económica, por 36,00, lo que supone una diferencia que supera los seis euros.

El precio medio de una clase de 45 minutos es de 31,27 euros, la tarifa más cara por sesión es de 33,88 euros y la más barata de 26 euros, una diferencia que supera los siete euros. Sin embargo, hay que decir que en el 81% de las tarifas por clase las diferencias no superan los dos euros.

Como puede verse, la diferencia media entre una clase de 45 minutos y otra de una hora es de casi diez euros -9,77- y la



diferencia del coste total medio en función de la duración de las clases prácticas es de 206 euros. Sin embargo, puede ser un error fijarse solo en el precio sin tener en cuenta el tiempo de aprendizaje que ofrece.

La autoescuelas Navarra y Amezti se sitúan entre las más económicas de los centros estudiados

Prácticamente todas ofrecen formación online y la presencial va perdiendo peso, aún más con la pandemia

Ofertas, modalidades y cambios obligados

Prácticamente todas las autoescuelas presentan ofertas que suelen aunar las tasas, la tramitación del expediente, la placa L de conductor novel y toda la preparación teórica, ya sean los libros, el acceso a los test online, cualquier material en soporte físico o telemático y los cursos intensivos.

Varias promociones incluyen también clases prácticas, si bien estas ofertas son menos habituales que en el estudio de 2016. De hecho, en algún caso, la autoescuela prácticamente no ha modificado los precios y el único cambio ha sido que ha excluido las clases gratuitas en la promoción.

Por otro lado, prácticamente todas las autoescuelas ofrecen formación online (test, videos, sesiones telemáticas con el profesor en

directo...) y, por el contrario, hay varias que no ofrecen formación presencial. También es muy habitual que destaquen una formación intensiva (hasta de cuatro u ocho días) que permita superar la prueba teórica en poco tiempo, si bien esto está cada vez más en manos del propio estudiante, ya que los métodos de formación ofrecen cada vez más autonomía al alumno.

En el estudio se ha podido comprobar que algunas autoescuelas están cerradas temporalmente, afectadas por la pandemia. Las que permanecen abiertas han tenido que adaptarse a la nueva situación. Todas hacen limpieza y desinfección entre clase y clase, las clases en los coches son siempre individuales, muchas han eliminado la formación presencial, la han hecho online o, si la mantienen en el centro, es respetando las distancias y medidas sanitarias exigidas.

Pautas antes de apuntarse

- Compare precios y servicios ofrecidos.
- Pida los precios desglosados con todos los conceptos o servicios que incluyen.
- Exija una información completa y por escrito de las ofertas, ya que estas son vinculantes.
- Pregunte por la duración de las clases prácticas, si hay un número mínimo y por la metodología de la parte teórica.
- Contrato. Las autoescuelas deben suscribir un contrato de enseñanza y entregar una copia al alumno.
- Incluir en el contrato la forma de pago y, si hay algún tipo de financiación, leer todas las condiciones e intereses que esta conlleva.
- Solicite los justificantes de cada pago.
- Tiene derecho a exigir la acreditación de los profesores.
- Infórmese del plazo de validez de la matrícula.

Irache recupera más de 4,5 millones de euros para los afectados por la cláusula suelo

Se han realizado más de 4.750 reclamaciones y se han recibido más de 6.600 consultas

Irache ya ha recuperado más de 4,5 millones de euros para los afectados por la cláusula suelo de las hipotecas. Esta Asociación lleva años trabajando para defender a los afectados por esta cláusula. Cada vez son más los casos en los que el consumidor está consiguiendo recuperar el dinero que le cobraron de más por esta cláusula, si bien en algunos el proceso ha sido largo y ha habido que esperar un tiempo. Desde que comenzó a reclamarse Irache ya ha realizado más de 4.750 reclamaciones y ha recibido más de 6.600 consultas. Pese a la reticencia inicial de los bancos a devolver el dinero, poco a poco, la presión de las asociaciones de consumidores y los tribunales han ido amparando los derechos de los clientes afectados. Primero se reconoció que en la gran mayoría de los casos la inclusión de esta cláusula se había hecho de forma abusiva. Pero el Supremo no admitió la retroactividad total.

Tuvo que ser el Tribunal de Justicia de la Unión Europea el que determinó que, si una cláusula era abusiva, el consumidor debía recibir íntegramente todo el dinero que había pagado por ella desde la firma del contrato. Las sentencias fueron reconociendo el derecho a la devolución total, miles de euros generalmente.

Más de 1.650 demandas

Irache ha puesto más de 1.650 demandas en los juzgados navarros por temas bancarios y la mayor parte de ellos son por la inclusión de la cláusula suelo. Afortunadamente, en el 95% de los casos se ha conseguido el amparo de los

Se observa ahora con especial atención las sentencias en las que los jueces deben analizar la transparencia del acuerdo bancario



derechos de sus asociados y que les devuelvan el dinero que se les ha cobrado de más.

Pese a que, como se ha indicado, ya se han recuperado más de 4,5 millones de euros, desde la Asociación se sigue trabajando en este tema, prestando mucha atención a casos y demandas que aún están pendientes de resolución.

Pendientes de los acuerdos

Entre los casos por resolver, están aún los de muchos consumidores a los que su banco les llamó para firmar acuerdos por los que, a cambio de algún cambio en las condiciones del préstamo, renunciaban a recuperar el dinero que habían pagado de más por el suelo. Afortunadamente parece que en buena parte de

estos casos el consumidor sí podrá recuperar este dinero. Tras pronunciarse la justicia europea, el banco solo podrá evitar devolver el dinero si demuestra que se trató de un acuerdo negociado en el que informó de forma transparente de las consecuencias que podía acarrear para el consumidor. En la mayor parte de los casos no fue así.

Gastos hipotecarios

Otro de los temas que está defendiendo Irache ante los bancos son los gastos de constitución de la hipoteca. Irache comenzó a reclamar estos gastos, muchas veces junto a la cláusula suelo, pero los bancos no siempre se mostraron favorables a devolverlos. Por ello, se comenzaron a llevar ante los tribunales. Tras muchas sentencias contradictorias parece que finalmente está reconociendo el derecho de los consumidores para, cuando menos, recuperar buena parte de estos gastos.

Recientemente el Supremo ha señalado que el banco debe devolver íntegramente los gastos de gestoría al menos en los préstamos anteriores a marzo de 2019, siguiendo la jurisprudencia europea y modificando así el criterio anterior. Dado hasta la fecha indicada no había una norma que impusiera estos gastos o parte de ellos al cliente, la entidad prestamista es la que debe costearlos en su totalidad. Antes ya se había reconocido la devolución íntera de los gastos del Registro y el 50% de los de notaría.

Junto a suelo y gastos hipotecarios, también se han reclamado, generalmente de forma conjunta, posibles cláusulas abusivas como los intereses de demora, la de vencimiento anticipado o la comisión de apertura. Otros productos reclamados son tarjetas 'revolving' y otros productos complejos como bonos convertibles, swap o deuda subordinada.

Más de doscientos casos por el Popular

Irache está defendiendo actualmente más de doscientos casos de personas que invirtieron sus ahorros en el Banco Popular. La oscura operación de venta de la entidad por un euro al Santander supuso que muchos clientes perdiesen todas sus inversiones, generalmente miles de euros. Doscientos de estos afectados han acudido a esta Asociación, que está trabajando por defender sus intereses, mayoritariamente a través de los tribunales.

En las demandas interpuestas se reclama la recuperación de inversiones muy dispares, desde 2.000 hasta 80.000 euros. Las oportunidades de recuperar el dinero son amplias, especialmente para las personas que invirtieron en la ampliación de capital que

se dio en 2016, si bien conviene no esperar más y comenzar cuanto antes a asesorarse para llevar a cabo las acciones pertinentes en cada caso.

Irache ya ha conseguido varias sentencias favorables. Como es lógico, habrá que estudiar las circunstancias particulares de cada caso pero la mayor parte de los juzgados ya se están inclinando a favor del consumidor. En los últimos meses ya se han dictado numerosas sentencias -en Navarra, Barcelona, Asturias, Extremadura, Cantabria...- que están dando la razón a los accionistas. Esto está suponiendo la devolución de toda la inversión realizada, miles de euros, en la compra de acciones, más los intereses correspondientes.

Los jueces están basando sus decisiones en que la información facilitada por la entidad acerca de la aplicación de capital y de la situación del banco no era veraz y no reflejaba la situación real de la entidad. Esto hizo que los consumidores contratasen viciados por error, es decir, contando con unas condiciones de las cuentas bancarias y una solvencia de la entidad que no eran verdaderas. En consecuencia, se están anulando las compras de acciones y devolviendo a los clientes el dinero que invirtieron. Mientras, se siguen conociendo diferentes informaciones que hacen aumentar las dudas sobre la operación que desembocó en la venta del Banco Popular, que supuso la pérdida del capital de sus inversores.

Aunque en la mayor parte de los casos aún se está a tiempo de reclamar, conviene no demorarse para no superar los plazos establecidos. Por ello, desde Irache animamos a cualquier accionista del Popular, independientemente de la fecha de adquisición, a que se asesore para ver las posibilidades que tiene de recuperar el dinero que perdió y la mejor vía para conseguirlo.

La mayor parte de las sentencias civiles por la ampliación de 2016 están devolviendo todo el dinero a los accionistas

Riesgos de coger hotel por intermediarios

Varias personas se han quedado sin habitación y sin dinero de la reserva porque la empresa ha quebrado

Irache advierte sobre los riesgos que existen al contratar estancias en hoteles a través de intermediarios turísticos en internet. Ya son varias las personas que han acudido a esta Asociación porque, tras reservar un hotel de esta manera, se han quedado sin habitación y sin el dinero de la reserva. El perjuicio económico de estas situaciones puede suponer cientos de euros, en ocasiones más de cuatrocientos. Estas son algunas de las situaciones que han llegado a Irache:

Llega con su familia de vacaciones y no tiene habitación reservada

Una persona contrató por internet un hotel para pasar unos días de vacaciones con su familia en la costa catalana. Pagó por la reserva 240 euros. Cuando meses después llegó al hotel, le dijeron que no había ninguna reserva a su nombre, pese a su insistencia. Trató de contactar con la intermediaria, pero no fue posible. Ya que estaban allí y que había comprado entradas para un parque de atracciones y para otra excursión, decidió coger otra habitación, por la que pagó 700 euros. Después descubrió que la intermediaria estaba en concurso de acreedores.

No tienen la habitación de Valencia y tienen que ir de vacaciones a un destino más económico

Otra familia había reservado un hotel en Valencia por 350 euros. Un mes antes de ir la operadora comunicó el cese de la actividad y que las reservas se habían cancelado "por problemas técnicos con los proveedores". Afortunadamente, le devolvieron los 350 euros. Sin embargo, al buscar alojamiento no encontró nada por menos de 850 euros. Dado que el coste suponía demasiado para la economía familiar, decidieron cambiar sus vacaciones a un destino más económico.

Llama dos días antes de salir y descubre que no tiene alojamiento

Otro consumidor reservó con meses de antelación un hotel a través de un operador online para pasar unos días en Sevilla junto a su pareja por 240 euros. Le confirmaron la reserva. Por si acaso, dos días antes de ir llamó al hotel. Le dijeron que no había ninguna reserva a su nombre. Trató de contactar con la operadora pero no pudo. El correo electrónico que escribió nunca fue respondido.

Le dicen que no hay habitación libre aunque sí la había

En otra ocasión, una mujer reservó dos noches de habitación en un hotel de Barcelona por 180 euros. Unos días después recibió un correo electrónico en el que se le informaba de que la reserva quedaba cancelada porque el



hotel no había actualizado su web y en realidad ya no había disponibilidad. Le ofrecieron otro a 25 kilómetros de la ciudad condal, que no aceptó. Llamó por su cuenta al hotel y le dijeron que sí había habitación libre, aunque eso sí, se la ofrecían a un precio de 360 euros. Finalmente decidió reservar un hotel algo más modesto por 260 euros. En la mayor parte de los casos el problema es que el consumidor recibe una confirmación de reserva por parte de la intermedia-

ria pero no así del hotel. Cuando las empresas intermediarias están domiciliadas en el extranjero la dificultad para recuperar el dinero es aún mayor.

Nunca está de más llamar al hotel para confirmar que se ha efectuado la reserva contratada a través del intermediario

Irache edita 47.000 trípticos sobre compras por internet

Irache ha editado 47.000 trípticos sobre compras por internet. Los ha distribuido, de forma gratuita, en sus oficinas propias y en los 67 ayuntamientos de toda Navarra donde gestiona las oficinas de atención al consumidor. Cualquier persona interesada puede pasarse a recogerlo en los horarios de atención.

El tríptico informa de forma muy elemental sobre pautas para comprar en internet, los riesgos y problemas que podemos encontrarnos al realizar estas operaciones y los derechos que amparan al consumidor cuando compra a través de la red.

Se ha abordado esta cuestión por el crecimiento sostenido de este tipo de compras y el mayor protagonismo que está adquiriendo en el sector del consumo. La edición y distribución de este tríptico se enmarca dentro de la función de formación y divulgación que Irache lleva a cabo con la ciudadanía desde hace más de cuarenta años.



El 95% de los padres considera que Internet y las redes sociales tienen peligros para sus hijos

El 95% de los padres con hijos menores de edad considera que internet y las redes sociales tienen peligros para sus vástagos, según incida una encuesta encargada por Irache. Este trabajo también indica que, entre los padres, hay un 16% que admite que no adopta ningún tipo de medida para controlar estos usos por parte de sus hijos.

Los últimos datos del Instituto de Estadística de Navarra señalan que el 95% de los hogares en la Comunidad Foral cuentan con una conexión a la red, que casi en su totalidad se trata de un servicio de banda ancha. El smartphone -teléfono móvil con acceso a internet- es el dispositivo más presente en ellos hogares navarros -99,6%- . Un 87,5% de casas tiene ordenador y un 60%, tableta electrónica.

Padres preocupados

En Irache llegan periódicamente personas preocupadas por el uso que sus hijos hacen del teléfono móvil -en alguna ocasión puntual del ordenador o la

tableta de casa-. La inquietud tiene que ver con el acceso a determinados contenidos de internet y la utilización de las redes sociales. Además, las descargas o compras efectuadas pueden suponer más de cien euros.

Según el último estudio de EU Kids Online, el 32% de menores de entre 9 y 17 años ha visto contenidos inapropiados y dañinos en internet, el 33% ha experimentado alguna forma de acoso, el 26% ha recibido mensajes sexuales, el 40% ha contactado en línea con desconocidos y el 19% ha quedado en persona con un contacto de internet.

Irache cree conveniente adoptar medidas razonables para controlar y educar en su uso

ALGUNAS PAUTAS PARA EDUCAR EN EL USO DE LAS TECNOLOGÍAS

- No demonizar internet ni las redes sociales. Tratar de establecer un diálogo abierto con los hijos sobre estas herramientas.
- Interesarse por las actividades que realizan nuestros hijos. Si es posible, tratar de hacer alguna actividad de forma conjunta.
- Enseñarles a ser críticos, a contrastar la información que reciben y a anticiparse y reaccionar ante posibles situaciones conflictivas, especialmente en redes sociales.
- Configurar los dispositivos con cuentas y aplicaciones específicas para su edad. Adaptar medidas de protección, como contraseñas o funciones de control parental.
- Acordar con el menor normas de uso de los dispositivos. Conviene establecer los tiempos que se va a permitir utilizarlos. Estas normas pueden estar sujetas a revisión.
- Mostrarse cercano y disponible para que los hijos puedan acudir a nosotros si tienen algún problema o duda en estos ámbitos.

El 35% de los navarros ha cambiado de seguro de coche en los últimos diez años

Irache aconseja comparar compañías, precios y coberturas para ahorrar dinero

El 35% de los conductores navarros han cambiado de compañía aseguradora en los últimos diez años. Así lo señala una encuesta encargada por Irache, que aconseja comparar pólizas para contratar la más adecuada. Por tramos de edad los que en mayor medida han cambiado de póliza son las personas que tienen entre 30 y 65 años mientras que los más jóvenes y los mayores se han mantenido más habitualmente con la misma compañía.

Diferencias de más de mil euros

Irache ha comprobado en un estudio que las diferencias de precio entre pólizas pueden ser importantes. Así, un seguro a todo riesgo en una compañía puede ser hasta mil euros más barato que en otra. Si la póliza es solo a terceros se han encontrados diferencias de precio en las primas anuales de quinientos euros. Eso sí, el precio por sí solo no es un criterio suficiente ya que habrá que valorar las diferentes coberturas y servicios que ofrecen unos

seguros y otros: unas pólizas cubren la rotura y el robo y otras no; unas también te amparan cuando estás en el extranjero y otras no; unas incluyen cualquier daño en la carrocería y otras lo excluyen... las diferencias entre seguros son significativas. Solo conociéndolas se puede valorar convenientemente el precio del seguro.

Por ello, desde Irache se anima a los consumidores a que comparen pólizas, valorando tanto el precio como las prestaciones, y elijan aquella que les resulte más adecuada para el uso que dan al coche.

La prima lleva años encareciéndose

Se repiten casos de consumidores que ven cómo el seguro les ha subido la prima sin que ellos lo supiesen. En ocasiones, la prima lleva años encareciéndose. Ha habido algún caso en el que la prima ha subido de un año al otro hasta doscientos euros. Cuando el consumidor lo reclama, algunas compañías alegan que ya informaron al cliente de esta subida, aunque éste no tenga constancia de ningún cambio.



Las diferencias entre pólizas pueden ser muy importantes pero lo importante es analizar las coberturas y servicios que ofrecen

Otras veces, justifican el encarecimiento de la prima en que se han ampliado las coberturas, aunque el consumidor no lo haya solicitado.

Cualquier modificación de la prima del seguro que no esté contemplada en la póliza deberá ser comunicada al consumidor con dos meses de antelación y este deberá aceptarla expresamente. Si no, el coste del seguro deberá seguir siendo el mismo.

Antes de hacerlo

A la hora de decantarse por una póliza u otras, lo más conveniente es estudiar el mercado con tiempo, sin prisas. Por ello, conviene hacerlo, no días antes de que se vaya a renovar automáticamente la póliza vigente, sino con meses de antelación. Esto permite solicitar la información de la propuesta de póliza, estudiar todas las condiciones tranquilamente, tanto particulares como generales, asesorarse, comparar las diversas pólizas estudiadas y elegir la que se considera más atractiva.

El consumidor debe avisar con, al menos, un mes de antelación a la fecha de renovación automática si es que no quiere prorrogar el seguro del coche (si es la aseguradora la que no quiere prorrogar la póliza deberá comunicarlo con dos meses de antelación). Es muy importante hacerlo por escrito y de forma fehaciente.

Vivienda

El 20% de las personas sufren defectos en su casa nueva

El 20% de las personas que han comprado casa en los últimos diez años ha sufrido algún defecto constructivo en el inmueble, según muestra una encuesta encargada a Cíes por Irache.

Entre los residentes en Pamplona el porcentaje que afirma haber sufrido defectos de construcción es notablemente mayor -30%- que entre los que han comprado casas en otras localidades, ya sean de más de 5.000 habitantes -17%- o con menos población -13%-.

A un 38% de los que han sufrido problemas de construcción en su nueva vivienda no les han solucionado el problema.

Es fundamental reclamar por escrito tan pronto como se detecte el problema

Además, hay un 23% que tuvo que hacer algún tipo de reclamación formal para conseguir que les arreglasen el defecto. En este sentido, Irache recuerda la importancia de comunicar el defecto por escrito y de forma fehaciente en cuanto se detecta.

Humedades, lo más habitual
Con diferencia, los problemas más habituales son las humedades y los problemas de aislamiento; consumidores que ven cómo se va formando una man-

cha de humedad en una pared o en el techo 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.

Lamentablemente, en ocasiones las promotoras no se responsabilizan de estos problemas y el consumidor se ve obligado a contratar un informe pericial con el que sostener su reclama-

ción y, si es necesario, acudir a la vía judicial.

También están surgiendo problemas de parkés mal colocados y que, pasado un tiempo y debido a la dilatación, comienza a levantarse. En ocasiones es necesario levantar todo el suelo y volver a colocar un nuevo parké, con todas las molestias que puede suponer este trabajo, ya que puede obligar a retirar el mobiliario y a que la familia tenga que salir de casa por un tiempo.

También llegan a Irache personas que han entrado en su nueva carpintería defectuosa... 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 documentar con fotografías las reclamaciones.

A un 38% no les han solucionado el problema; un 23% tuvo que hacer algún tipo de reclamación formal



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

	2020
Excelente	8%
Muy buena	25%
Buena	43%
Regular	5%
Mala	1%
No tengo opinión	19%

El 92% de la población navarra que opina tiene una valoración positiva de las Asociaciones de Consumidores

¿Deben ser más tenidas en cuenta por la Administración?

	2020
SÍ	94%
NO	6%
No sé	0%

¿Deben ser libres e independientes?

	2020
SÍ	96%
NO	4%
No sé	0%

Encuesta Cíes marzo 2020

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.



Recupera los 3.400 euros pagados por un viaje que tuvo que cancelar por una crisis de ansiedad

Una ambulancia acudió a asistirle y su médico afirmó que no estaba en condiciones de viajar

Una persona contrató con tres meses de antelación un viaje de 13 días a Myanmar, por el que pagó 3.400 euros. Sin embargo, diez días antes de la salida sufrió un ataque de ansiedad. Tuvo que acudir una ambulancia, donde recibió asistencia médica. Tras diagnosticarle ansiedad, se le prescribió un tratamiento farmacológico. Su médico emitió un informe en el que se afirmaba que esta persona no se encontraba en condiciones de viajar. En esas fechas, comenzó tratamiento psicológico.

En estas circunstancias, comunicó que no podía viajar y solicitó la devolución del dinero. Como no accedieron, lo reclamó ante los tribunales al entender que tenía derecho a recuperar el dinero al tratarse de una cancelación por causa de fuerza mayor.

Imprevisto agravamiento

La organizadora del viaje no consideraba que se tratase de fuerza mayor ya que

anteriormente esta personas ya sufría de ansiedad. Por ello, recurrió la sentencia en primera instancia que dio la razón a la consumidora. La Audiencia de Navarra se apoyó en otros tribunales provinciales que consideran fuerza mayor la "súbita aparición de una enfermedad grave o su imprevisto agravamiento" y consideró que los informes aportados acreditaban esta circunstancia "sin género de duda".

Otro argumento al que se agarró la empresa fue que habían pactado que los importes abonados no eran reembolsables. Sin embargo, cuando se solicitó la documentación, no se pudo demostrar que se hubiese entregado al consumidor.

En esta situación, la Audiencia ratificó íntegramente la sentencia de primera instancia, obligó a la organizadora de viajes a devolver los 3.400 euros que abonó la clienta y cargó las costas procesales a la empresa demandada.

24.900 euros de indemnización al caer por las escaleras mojadas tras la limpieza

Como consecuencias de las lesiones, el afectado tuvo que ser operado y estuvo quince meses de baja

Una persona bajaba por las escaleras de un edificio cuando se resbaló y cayó ya que las escaleras y el descansillo estaban mojados por la las labores de limpieza del portal. Sin embargo, no había ninguna indicación que advirtiese de esta circunstancia.

A causa de la caída la afectada estuvo dos días hospitalizada y fue intervenida quirúrgicamente. Además acumuló más de quince meses de baja. Le quedaron como secuelas artrosis postraumática y material de ostosíntesis en el tobillo así como una cojera leve.

Quedó demostrado en el juicio que no se advirtió de que el suelo estaba mojado. De hecho, se reconoció que se comenzaron a poner indicaciones de peligro a raíz de varias caídas, entre ellas la de la demandante.

Entiende el juez que a la afectada le asistía el principio de confianza por el que

entendía que andando por las escaleras en condiciones normales no asumía riesgo de caerse y lesionarse, como finalmente sucedió.

Sin cautela

Señala la sentencia que la limpieza en comunidades debe conllevar una especial diligencia en el uso de determinados productos, en el secado o en la advertencia de peligro. No adoptar ninguna cautela para atenuar este peligro supuso una negligencia que produjo el daño a la demandante. La prueba pericial y documental demostró de forma unívoca los daños personales sufridos.

Entiende que la aseguradora de la comunidad es quien debe afrontar la responsabilidad civil de ésta y, por tanto, pagar los 24.900 euros de indemnización, más intereses, y las costas procesales.



La sentencia recordó que el imprevisto agravamiento de una enfermedad también es considerado fuerza mayor



No había ninguna indicación que advirtiese sobre el suelo resbaladizo

El banco le devuelve los 4.500 euros que quien le robó el DNI sacó en su nombre

El delincuente utilizó el carné robado para sacar 3.000 y 1.500 euros en sendas sucursales

A una persona le robaron la cartera, donde tenía diversas tarjetas y documentación, entre ellas el DNI. Días después alguien utilizó su carné de identidad y acudió a dos sucursales de las que era cliente para sacar, respectivamente, 3.000 y 1.500 euros.

La víctima reclamó al banco la devolución de estas cantidades por no haber

comprobado la identidad de quien solicitó el reintegro y que realmente estaba suplantando al verdadero cliente. La entidad, para eximirse de su responsabilidad, aportó en el juicio varias fotos del verdadero cliente para mostrar que el aspecto puede cambiar.

El juez, omitiendo posibles parecidos, entiende que la comprobación que debía llevar a cabo el banco "queda en la penumbra". Una prueba pericial, no rebatida por el banco, señaló que la firma no correspondía al cliente. La entidad tampoco aportó ninguna grabación visual que pudiese confirmar la identidad de quien sacó el dinero.

Recuerda la sentencia que el banco no llevó a cabo "las comprobaciones

oportunas" para "la correcta y exigible identificación" del cliente. Recuerda que en los contratos bancarios hay un principio de confianza por el que se entiende que el banco, en estos casos, hará las comprobaciones necesarios, "en cumplimiento del contrato y defensa del cliente".

No considera el juez que el hecho de que el cliente no notificara inmediatamente la sustracción sea motivo que "niegue, atenúe o reduzca" la responsabilidad del banco en comprobar la identidad de su cliente a la hora de extraer el dinero.

Por todo ello, obliga al banco a pagar al cliente 4.500 euros y a hacerse cargo también de las costas procesales.

Un informe indicó que la firma no era la del cliente y el banco no demostró haber comprobado convenientemente su identidad



El 44% no se fía de comprar un coche de segunda mano

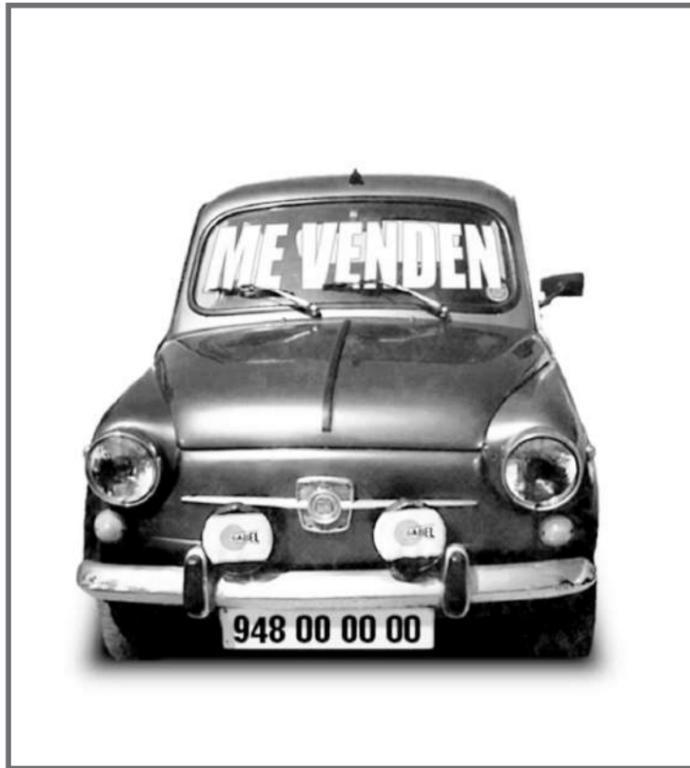
Continuamente llegan personas a Irache porque el coche comprado semanas o meses atrás comienza a dar problemas

El 44% de los navarros no se fía de comprar un coche de segunda mano, según una encuesta encargada por Irache. Del resto de encuestados, un 26% solo confía en hacerlo si conoce al vendedor, un 15% si el coche es de un familiar o un amigo y otro 15% únicamente se fía si conoce al concesionario.

Son muy habituales las visitas a Irache por parte de compradores de coches de segunda mano. A las semanas o meses de haber adquirido el vehículo descubren averías o desperfectos con los que no contaban. Según el tipo de problema, la reparación puede suponer hasta miles de euros.

La mayor parte de las personas que acuden a la Asociación se sienten estafadas y quieren que el comprador se haga cargo de todo el coste de la reparación, se rebaje el precio que pagó por el coche o incluso que se anule la compra. Pero estos casos no siempre son sencillos de solucionar.

Muchas veces el vendedor no se siente responsable del problema. Dice que se le informó al consumidor de las características del vehículo o que la avería se ha producido con posterioridad. Otras veces dice que es algo normal por el uso y kilómetros que tenía el coche. En otras ocasiones ni tan siquiera responde.



No firmar contrato, un grave error

En todos los casos, habrá que acudir al contrato de compra venta firmado. Algunos de las personas que acuden a Irache no firmaron ningún contrato, un error muy grave y que dificulta aun más cualquier solución. Cuanto más detallado sea el contrato, más facilitará determinar la responsabilidad de uno o de otro. A partir de ahí, los derechos del comprador varían si se ha adquirido a un concesionario o a un particular. Si la venta se ha realizado en un establecimiento, la garantía es de dos años, aunque las partes pueden reducirla a un año en el contrato, una práctica habitual. La ley de Consumo dice que du-

rante los seis primeros meses se presume que el defecto proviene del momento de la compra. Recientemente un asociado de Irache recuperó 2.125 euros que tuvo que pagar por la reparación de un coche que compró con 180.000 kilómetros recorridos. A las dos semanas de comprarlo, surgieron averías en el motor que supusieron una reparación que costó la cantidad reclamada. Tras una primera gestión del comprador en el que el establecimiento dijo que era desgaste normal del vehículo, se hizo desde la Asociación una reclamación con el informe completo de la reparación y el contrato de compra. Finalmente el concesionario ingresó el coste total del arreglo.

Vicios ocultos entre particulares

Por el contrario, en las ventas entre particulares hay que acudir al Código Civil aplicable en el lugar donde se realizó la compra. En Navarra, tras la última modificación del Fuero Nuevo, el plazo para anular la compra -si el problema lo justifica- o rebajar su precio es de un año. En otros territorios de régimen común, de seis meses.

Hay que tener en cuenta que no es sencillo demostrar la existencia de un vicio oculto, puesto que debe ser un desperfecto que ya existía en el momento de la transacción y que no estuviera a la vista del comprador, por lo que para demostrarlo habitualmente hay que solicitar un informe pericial. Cuanto más tiempo pasa tras la adquisición es más difícil para el comprador hacer valer sus derechos. Si se quiere llegar a la vía judicial, hay que añadir la dificultad de que, a falta de otro criterio pactado, la demanda deberá ponerse en el domicilio del demandado. Las situaciones que se dan en estas ventas son de lo más variadas. Desde problemas en el motor, embrague, la correa de distribución, problemas con las ruedas o con accesorios como climatizador, radio o elevelunas.

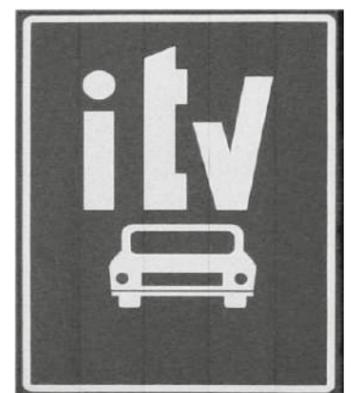
Si el vendedor no se hace cargo, habrá que demostrar que no se informó del defecto y que proviene del momento de la compra

La ITV vale un año desde que se pudo realizar

Con la llegada del coronavirus y el Estado de Alarma fueron muchos los conductores que vieron que caducaba el plazo de pasar la ITV de su coche sin poder realizarla. Por ello, el Gobierno dio prórrogas para poder pasar la inspección meses después. Sin embargo, el año de validez solo se contabilizaba desde el primer plazo de vigencia, de tal manera que la validez de la ITV para muchos vehículos pasaba a ser solo de meses en lugar de un año.

El Supremo ha suspendido cautelarmente la norma que limitaba la validez a la fecha originaria en la que tenía que haberse pasado la ITV y la ha referenciado a la fecha en la que finalmente se pudo realizar a consecuencia del Estado de Alarma, tal y como había solicitado Irache al entender que se producía un perjuicio hacia los consumidores.

De esta manera, si un coche que tenía pasar la inspección en abril y no pudo hacerlo hasta agosto como consecuencia del Estado de Alarma, ahora no deberá volver a superarla hasta agosto del año siguiente.



Un consumidor puede ahorrar 120 euros en la revisión del coche según el taller que elija

Conviene pedir presupuesto escrito y comprobar las ofertas

Según el taller que elija, un consumidor puede ahorrar 120 euros en la revisión ordinaria de su coche, tal y como ha podido comprobar un estudio de Irache. En algún caso la revisión básica, que incluye también el cambio de aceite, costaba 130 euros y en otros talleres el mismo trabajo superaba los 250 euros.

Solo el precio de la mano de obra de un taller a otro puede encare-

cerse en más de un 50% según el establecimiento elegido. Los datos recabados indican que hay talleres que facturan la hora de mano de obra (sin IVA) a 37 euros y otros que lo hacen a 80 euros. En la mayor parte de los talleres visitados el coste de la hora de mano de obra se sitúa entre 40 y 60 euros. Hay que tener en cuenta que los precios son libres por lo que hay establecimientos que se distancian más de estos precios, especialmente al alza.

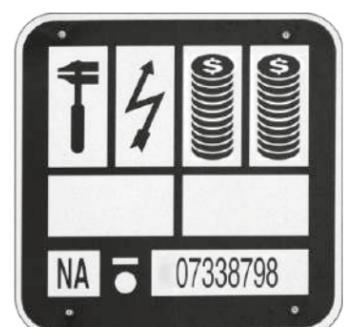
Como norma general, podemos señalar que la mano de obra resulta más económica en los tal-

leres independientes que en los talleres oficiales de marca, donde se han encontrado los precios más altos. Las diferencias entre unos y otros suelen rondar el 35% si bien, como se ha indicado, en ocasiones este encarecimiento supera el 50%.

El 53%, a talleres independientes

Una encuesta encargada por Irache muestra que el 53% de los navarros lleva a revisar el coche a un taller independiente, el 38% lo hacen en el concesionario de la marca y un 8% precisa que, du-

rante la garantía lo lleva al taller oficial y posteriormente ya lo hace revisar en talleres independientes. Por otra parte, hay que decir que muchos talleres oficiales lanzan ofertas de reparación y revisión del coche en las que los precios aplicados pueden beneficiarse de descuentos. En estos casos siempre conviene revisar bien la oferta, ver qué servicios ofrece y qué requisitos se exigen. Algunas de estas ofertas incluyen financiaciones para pagar estas intervenciones en el vehículo. Antes de aceptarlas, es muy importante revisar qué intereses conllevan.



Irache inicia talleres de consumo responsable en 25 centros escolares de Navarra

Cuenta con la colaboración de la Obra Social de La Caixa

Irache ha puesto en marcha un taller de consumo responsable que se va a impartir en 25 centros de Navarra.

Se trata de un proyecto que se inició hace cinco años en centros escolares de Navarra para comenzar a formar a los menores sobre consumo y que cuenta con la colaboración de la Obra Social de La Caixa. Todos, desde muy pequeños, comenzamos a tomar decisiones como consumidores todos los días. Ser más conscientes de ellas, de su significado y de sus consecuencias nos posibilita ser más críticos, actuar con más responsabilidad y, en consecuencia, contribuir a una sociedad más justa.

La experiencia del proyecto, que ha resultado muy satisfactoria, continúa este año en otros 25 centros de Navarra. Este año hemos elaborado un nuevo taller que acerca la realidad del consumo a los más pequeños e invita a la reflexión y que comenzó a impartirse en los colegios de Funes, Rada y Cárcar. La actividad se realiza desde una dinámica ágil, divertida y accesible para los menores.

Este taller se ha diseñado de tal manera que se respeten todas las normas de prevención frente al Covid para garantizar la seguridad sanitaria de todos los participantes y se va a realizar a lo largo de los meses de noviembre, diciembre y enero.

Adaptado a los menores

La actividad presenta un enfoque hacia un consumo responsable en sus vertientes ética, ecológica y social. Para ello se utilizarán medios adecuados al receptor de la actividad, niños de una franja de edad comprendida en su mayor parte entre los diez y doce años, estudiantes de segundo ciclo de Educación Primaria, edad en la que comienzan a ser conscientes de los diferentes ámbitos de repercusión que tiene el consumo que efectúan. Busca fomentar la participación de los alumnos e impulsar la reflexión a través de sus propias experiencias.

Los talleres tratan sobre los procesos de fabricación y comercialización de los productos y sobre el papel de los consumidores en el mercado y en el desarrollo social.

La actividad también trata de concienciar a los consumidores más jóvenes acerca de las repercusiones económicas, sociales y medio ambientales de una decisión de compra de un producto. Al mismo tiempo, busca sensibilizarles acerca de la importancia que tienen sus decisiones cotidianas de consumo sobre el entorno que les rodea en su vida diaria e ir formando a ciudadanos críticos que colaboren en el futuro en construir una sociedad de consumo más justa y solidaria.



Los talleres tratan de partir de la realidad y de las vivencias de los alumnos

La formación como un objetivo básico

Uno de los fines fundamentales de Irache es el de trabajar por el entorno social y el medio ambiente, 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. Éste es uno de los ejes transversales que tratamos de transmitir en las actividades diarias de la Asociación.

Durante más de cuarenta años, esta Asociación ha venido trabajando la educación en consumo responsable por medio de charlas, jornadas y diferentes actividades, dirigidas a todo tipo de personas. En este caso, Irache trata de contribuir en la formación como consumidores de los niños, aunque sea de forma incipiente, y comenzar a poner la primera piedra para que en el futuro puedan ser unos ciudadanos críticos y autónomos.

Iratxe Dentix kasuak eragindako kaltetuen lehenengo demandak prestatzen ari da

Iratxe Dentix kasuak kaltetutakoak defendatzeko lehenengo demandak prestatzen hasi da dagoeneko. Orain arte, Iratxek 250 kontsulta eta erreklamazio baino gehiago jaso ditu hartzeko-klinika hauen bezeroen eskutik. Gogoratu beharra dago, Iruña eta Tuteran dendak dituen Dentixek (nahiz eta Iratxeko hainbeste kide Logroño bulegoko bezeroak diren) hartzekodunen konkurtsua eskatu duela.

Paziente askok 2.000 eta 8.000 euro tarteko balioa izan dezaketen tratamenduak kontratatu ditu. Kasuren batean, prezioa 20.000 eurokoa ere izan dezake.

Kontsumitzaile batzuk, alarma egoeraz geroztik batez ere, zerbitzua etenda ikusi dute. Hilabeteak badira hitzordurik lortu ezin dutela tratamenduaren finantziario kuotak ordaintzen jarraitzen duten bitartean.

Beste kasu batzuetan, hitzordua eman bai, baina eguna ailegaterakoan atzeratu edo oinarritzko errebisio bat egin diete tratamenduan batera aurreratu gabe, eta berandugarako beste hitzordu bat eman diete. Beste batzuetan, urte bat ordaintzen eraman arren tratamendua ez da oraindik ere hasi.

Tratamendurik gabe, kontratua hautsizat jotzen da

Iratxek tratamenduaren jarraipena eskatzen du, klinikak kontratua hausten duela ohar-taraziz. Erantzun ezean edo erantzunak tra-

tamenduaren berrezarpenik bermatzen ez badu, Iratxek tratamendua finantzatu duen erakundearengana jotzen du bezeroak kontratua bertan behera uzten duela adieraziz klinikak ez betetzeagatik. Eta beraz, finantziarioa ere bertan behera gelditzen dela eta bezeroak ez duela kuota gehiagorik ordainduko. Denak ez izan arren, Dentixeko bezero gehienek finantziarioa bilatu dute tratamenduak balio zuen milaka euroak gutxika ordaindu ahal izateko.

Kasu batzuetan, bezeroak egin ez zen tratamenduaren dirua berreskuratzen du. Beste batzuetan, tratamendurekin segitzea, hitzordua ematea eta behar zen lana burutzea lortu da.

Beste kasu askotan, momentuz ez da erantzunik jaso ez klinikatik ezta finantzaketa-erakundetik ere ez. Egoera honetan, kideei konponbidea auzibidetik bilatzea eskaini zaie. Hau onartu dutenen kasuan, Iratxe lanean ari da lehenengo demandak prestatzen.

Ordainketa-arazoez gain, zenbait pertsonen praktika txarra edo tratamendu desegokiaren ondorioak jasan dituzte. Badira milaka euro ordainduta hortzen bat galdu dituzten kaltetutak eta beste batzuk, estetikako ondorioez gain, luzaroan murtxikatze zailtasunak izan dituzte, tratamendu desegokiak edo bukatu gabekoak direla eta. Kasu hauetan auzitegi-tara jotzeko aukera ere aztertuko da.

Aukeratzen den tailerraren arabera 120 euro arteko aurrezpenak izan daitezke kotxearen errebisioan

Aukeratzen den tailerraren arabera, kontsumitzaile batek 120 euroko aurrezpena izan dezake kotxearen errebisio soilean, Iratxek egindako ikerketa baten arabera. Kasu batzuetan oinarritzko errebisioak, olio aldaketa barne, 130 euro balio zuen, beste tailer batzuetan 250 euro baino gehiago balio zuen bitartean.

Eskulana bakarrik tailer bat edo beste hautatuz gero % 50 garestiago izan daiteke. Lortutako datuen arabera, tailer batzuetan eskulan ordua 37 euro (BEZik gabe) kobratzen da, eta beste batzuetan 80 euro. Ikertutako tailer gehienetan eskulan ordua 40 eta 60 euro tartean kobratzen da. Kontutan izan behar da prezioak libreak direla eta zenbait establezimendu gehiago urrutzen da prezio hauetatik, gorantz batez ere.

Orokorrean, esan daiteke eskulana merkeagoa dela tailer independenteetan marka ofizialetako tailerretan baino, non preziorik altuenak aurkitu diren. Bien arteko prezioen aldea % 35koa izan ohi da, nahiz eta, lehen esan bezala, batzuetan garestitze hau % 50 izan daitekeen.

Iratxek agindutako inkesta batek ondorioztatu duenez, nafarren % 53ak errebisioa tailer independenteetan, % 38ak markaren kontzesionarioan eta % 8ak

bermak irauten duen bitartean tailer ofizialean eta gero tailer independenteetan egiten du.

Bestetik, esan beharra dago tailer ofizial askok kotxea konpontzeko eta errebisiorako eskaintzak egiten dituztela, zeinetan ezarritako prezioetan deskontuez mesede har daitezkeen. Kasu hauetan komeni izaten da eskaintza ongi irakurtzea, zer zerbitzu ematen den eta zer baldintza eskatzen diren ikustea. Hauetako eskaintza batzuk kotxeko arreta horiek ordaintzeko finantziario aukera ematen dute. Onartu aurretik, oso garrantzitsua da ezartzen diren interesak ongi begiratzea.



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, ARTAJONA, 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, VILAFRANCA.

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 **74,50** euros y por años sucesivos, **45** 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 _____