

Irache y el Colegio de Psicología realizan un proyecto conjunto para el bienestar emocional de las personas

Irache y el Colegio de Psicología han detectado una preocupación compartida por el desgaste emocional de los ciudadanos tras la pandemia. La ansiedad, el estrés, el decaimiento se han hecho presentes entre nosotros. Por ello, han decidido trabajar de forma conjunta para ayudar a que las personas mantengan o recuperen el bienestar emocional. La iniciativa, que cuenta con el apo-

yo del Departamento de Salud y de 74 ayuntamientos de Navarra, permitirá la distribución de 57.000 trípticos y la charla de, al menos, 16 charlas de expertos en este campo. El objetivo es ayudar a las personas a mantener pautas para poder conservar un mínimo bienestar emocional, así como saber detectar cuándo se necesita ayuda de profesionales y cómo buscar este apoyo.



Más de cuatro mil personas podrán reclamar la nulidad del acuerdo con el banco sobre su suelo hipotecario

Página 7



Una guía para afrontar la subida de la luz

Son tiempos extremadamente agitados en el mercado de la luz. Los encarecimientos desproporcionados del mercado mayorista han obligado a la Administración a tomar medidas para reducir la factura a los consumidores. Veremos si son suficientes. Mientras, el consumidor afronta desde junio un sistema tarifario nuevo

que segmenta los precios en tres tramos horarios diferenciados. En este número ofrecemos unas pautas para que el consumidor pueda moverse mejor en este complicado sector y optimizar su gasto energético. Entre tanto, permanecemos atentos para exigir un mercado más transparente y dirigido al consumidor.

RECLAMAMOS MÁS

El 34% de los navarros puso el último año una reclamación, la cifra más alta desde 2008

3

OJO A LA FACTURA

Conviene revisar periódicamente el recibo telefónico para comprobar que no nos han aplicado encarecimientos

5

QUE EL CRÉDITO NO LE HUNDA

Asegúrese de que el alto interés que paga por el préstamo no es abusivo; quizá lo pueda anular

10

MEJORAR TU HOGAR

Al 23% le gustaría reformar su casa, pero menos de la mitad conocen las ayudas para hacerlo

13

Editorial

Manuel Arizcun Biurrun,
Presidente de Irache



Tiempo de
colaborar

Son tiempos de colaborar, de hacer alianzas, de crear lazos, de buscar sinergias, puntos de encuentro. En un mundo cada vez más abierto, más cercano, más disponible, se nos llama a colaborar. Y colaborar, ¿para qué? Para mejorar las cosas, para que los que no tienen tengan, para que no se tire lo que otros necesitan, para que se produzca con sensatez y sentido. Para que se busque el bien de todos.

Solamente de esta manera podremos caminar, hacia un mundo más pacífico, más solidario, más humano.

Las asociaciones de consumidores tienen la misión de velar y proteger a los consumidores, la parte más vulnerable de la cadena de producción, distribución y consumo de bienes y servicios. Para ello tienen que entenderse con administraciones, empresas, cooperativas... para que las leyes que se aprueban, las medidas que se adoptan o los bienes y servicios que se ponen en el mercado sean lo que los consumidores necesitan y demandan. Buen producto, buen servicio y buen precio para los bienes que llegan al consumidor, todo ello bajo criterios de eficiencia, sostenibilidad, equidad...

Además tienen la misión de formar e informar a los consumidores, en un mundo cada vez más complicado, para que puedan actuar de una forma coherente, sensata, autónoma y sin caer en trampas o manipulaciones -que las hay- que el propio devenir del mercado produce.

Se trata de una misión complicada, lo sabemos, pero tenemos pozales de ilusión y de deseos de ir avanzando hacia ello. Como decía la Madre Teresa de Calcuta, “a veces sentimos que lo que hacemos es tan solo una gota en el mar, pero el mar sería menos si le faltara esa gota”.

Descontentos con el seguro

El 13% de los afectados por un siniestro se muestran insatisfechos por la gestión de su compañía

El 13% de las personas que se han visto afectados por un siniestro, como un accidente de coche o una fuga de agua en casa, se muestran insatisfechas con su compañía de seguros, según indica una encuesta encargada por Irache. Las principales razones de sentirse molestos son la mala atención ofrecida por la aseguradora, que le hayan denegado la cobertura y que consideren insuficiente la indemnización ofrecida.

Mayor orientación

Muchos de los asociados de Irache no saben cómo actuar tras el accidente de coche o la fuga de agua en casa y se muestran molestos con la falta de información de su seguro, ya que entienden que debería explicarles con más claridad y una mejor atención los pasos a dar. En otras ocasiones, la inquietud se debe a que no ofrecen la propuesta de indemnización por escrito, sino que solo la trasladan de forma verbal y sin dar grandes explicaciones. También es habitual que el consumidor se muestre muy molesto porque el seguro tarda mucho en pagar la indemnización o en realizar la reparación, si es que se ha comprometido a ello. Por eso, en ocasiones los consumidores se ven obligados a realizar por su cuenta el arreglo y en ocasiones luego se producen desacuerdos por la factura de los trabajos. En principio, la aseguradora tendría cuarenta días desde la declaración del siniestro para pagar, al menos el importe mínimo que pueda deber.

Posibilidad de designar un tercer perito

La ley contempla un procedimiento para aquellos casos en los que no existe acuerdo sobre el importe de la indemnización. Cada parte puede designar un perito, y si los peritos no llegan a un acuerdo, la compañía y el asegurado pueden nombrar un tercer perito de común acuerdo (o solicitar, por ejemplo, al juzgado que designe uno). Se emitirá entonces un dictamen por mayoría, o por unanimidad, que será vinculante, salvo que se impugne judicialmente.

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 intercambiab- les, que permitieran su evolución.

La razón de ser de la Torre Nakagin no consistía en levantar un icono sino en proporcionar viviendas mu- tables en un centro urbano en pro-

ceso de regeneración. Las circuns- tancias 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 valo- res a determinar.

El virus actual, que lo ha impreg- nado 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 re- fugio primigenio de la persona, es ilustrativo pero tristemente no llamativo que se llegaran a deno- minar como “soluciones habi- tacionales” las mini viviendas pro- yectadas 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 desvestir 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 permi- tido el salir al exterior se ha mani- festado 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 esca- par de la pequeña escala y la pequeña altura que hemos asumi- do como inevitables, y que condiciona todas las estancias de las viviendas habituales.

Es muy interesante aprender el fracaso y el éxito de la torre Naka- gin, 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.

182.166 navarros realizaron alguna reclamación

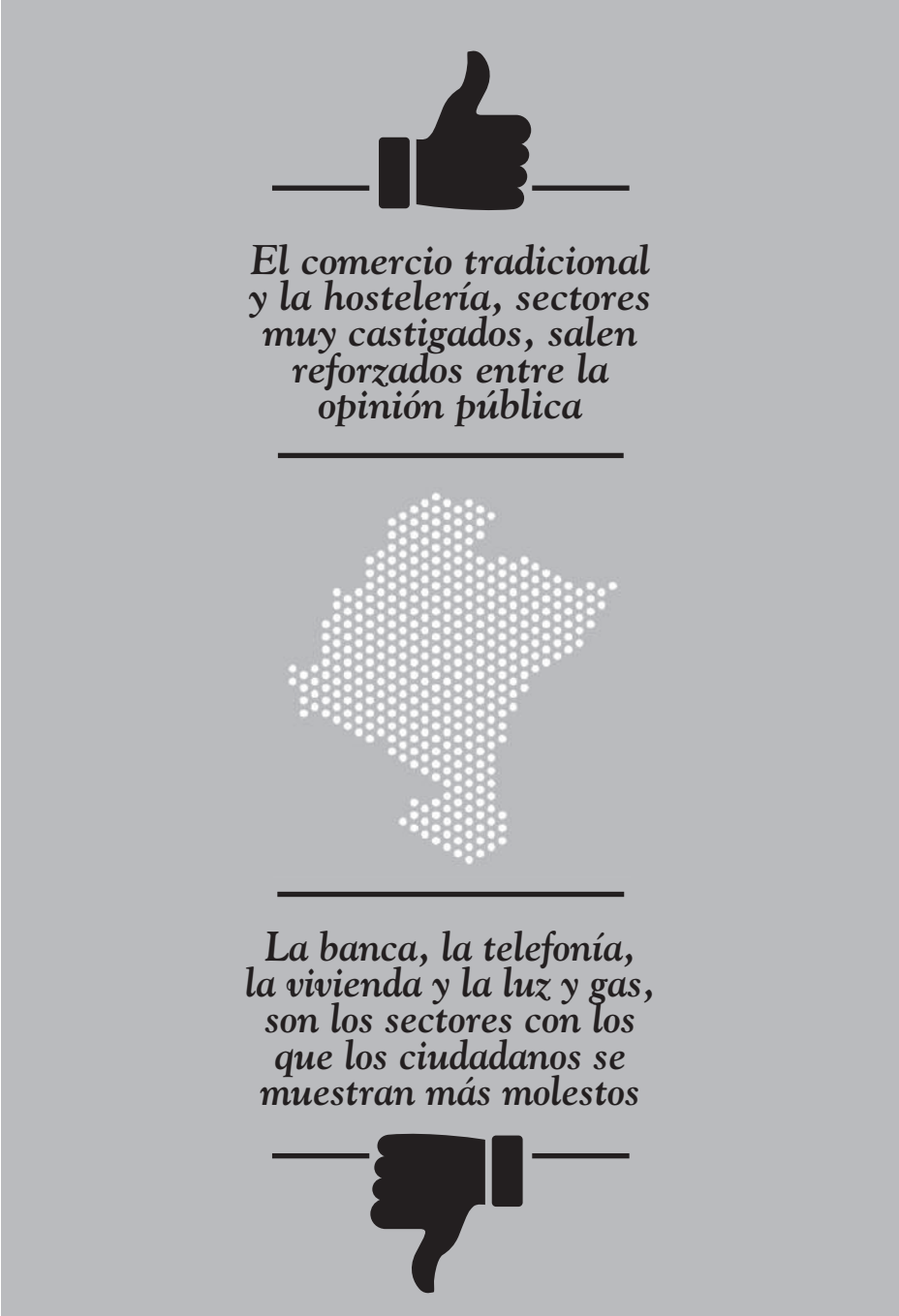
La telefonía e internet es el sector con mayor número de quejas, con un 45% de los que hicieron algún trámite

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. El 34% de los navarros realizó alguna reclamación el último año, cinco puntos más que el periodo anterior, lo que, según el universo de la encuesta, supondrían 182.166 reclamaciones, 27.723 más que el año anterior. Este dato supone el mayor número de reclamantes desde 2008.

La telefonía e internet es, con diferencia, el sector que más reclamaciones tiene -45% de los que reclamaron-, seguido de la sanidad -15%-, los bancos -11%-, la luz y el gas -10%-, la Administración -7%-, el comercio por internet -6%-, comercio -5%-, seguros -4%-, transporte aéreo -4%-, transporte público -2%-, vivienda -2%-, servicios a domicilio -1%-agencias de viajes -1%- y compra y reparación de coches -1%-.

Principales problemas, el acceso a una vivienda y los gastos del hogar
Los gastos relacionados con el hogar, como hipoteca, luz o gas -al 86% le preocupa mucho o bastante- y el acceso a la vivienda -83%- son las preocupaciones de los consumidores. Tras ellos están la conservación del medio ambiente -66%-, la calidad del sistema sanitario -60%-, la seguridad alimentaria -54%- y el transporte público -39%-.

Más molestos en banca, telefonía, vivienda y suministros
La banca -36%-, la telefonía -35%-, la vivienda -23%- y la luz y el gas -19%- son los sectores que más decepcionan a los ciudadanos. Tras ellos, se sitúan la sanidad -16%-, los seguros -11%-, el funcionamiento de la Administración -12%-, el uso de internet -7%-, transporte -4%-, el comercio en internet -4%-, el transporte público -3%-, el comercio en establecimiento -2%-, agencias de viajes -1%-, compra y reparación de vehículos -1%- y los servicios de reparación a domicilio -1%-. Respecto al año pasado, sube la decepción en la luz y el gas y el funcionamiento de la Administración -ambos



¿HA CAMBIADO EL COVID LOS HÁBITOS DE CONSUMO?

La mayor parte de los navarros dicen que no han cambiado sus hábitos de consumo con la llegada de la pandemia -64%-. Entre los que sí han modificado su forma de consumir, el cambio más generalizado ha sido mirar más que antes los precios antes de comprar. Tras él, otras modificaciones han sido comparar más entre establecimientos -8%- o planificar con más antelación las compras -5%.

Un 4% miran con más atención el etiquetado de los productos, la fecha de caducidad u ordenan la comida mejor para aprovecharla al máximo. Un 2% lee más detenidamente los contratos, pide atención personal, reclama sus derechos o tiene en cuenta factores de justicia social.

Los jóvenes destacan por haber cambiado varios hábitos con la pandemia, en mayor medida que otros grupos: planificar más sus compras, ordenar la comida, leer más detenidamente los contratos y tener más en cuenta factores de justicia social.

En cuanto a las reclamaciones relacionadas con el covid, como buena parte de las cancelaciones de vuelos o viajes o de otro tipo de servicios como gimnasios, academias, actividades lúdicas o espectáculos, han supuesto un 9% del total de las reclamaciones realizadas por los consumidores.

dos puntos más-. Bajan las quejas en vivienda, sanidad, seguros, uso de internet y transporte público.

Problemas más habituales: calidad e incumplimiento de condiciones
El principal problema para los que presentaron alguna reclamación en el año 2020 fue la calidad del producto o servicio -33%-, seguido por el incumplimiento de las condiciones -28%- y el precio -19%-. Respecto a 2019 desciende la incidencia de la falta de información.

Cabe destacar el aumento de once puntos en el último año de las incidencias por la falta de calidad y la caída de nueve puntos en los problemas derivados de la falta de información o información engañosa, motivo que supone el 14% de las reclamaciones. Junto a estos, se dan otros problemas como el fraude o estafa -12%-, los retrasos en la entrega del producto -7%- o la garantía -2%-.

A las empresas: claridad y transparencia
Lo que más demandan los consumidores a las empresas es que éstas actúen con mayor claridad y transparencia -43%-. Los siguientes aspectos en importancia para los ciudadanos son que las empresas ofrezcan un mejor servicio y atención -27%-, mejores precios -24%-, su estrategia social y medioambiental -19%- y una mayor sencillez en los trámites -19%-.

Sector más valorado: comercio tradicional
El comercio “tradicional” es el sector que más confianza ofrece al consumidor -le da una puntuación de 8,2 sobre 10-. Tras él se sitúan las farmacias -7,4-. Los siguientes sectores en los que más confían los ciudadanos navarros son hostelería y restauración -6,8-, la odontología -6,7-, -, las grandes superficies -6,3-, agencias de viaje 6,2- y los talleres de reparación -6,1-.

Se puede decir que “aprueban” en confianza la medicina privada -5,9-, el transporte aéreo -5,8-, los concesionarios de automóviles -5,6-, los centros de belleza y adelgazamiento -5,2- y el comercio por internet -5,1-. Suspenden en valoración las aseguradoras -4,8-, el sector eléctrico y del gas -4,7-, los bancos y las cajas -4,6- y la telefonía -4,4-.

Dónde se compra: en el supermercado
El supermercado es el establecimiento donde la mayor parte de ciudadanos realiza la compra alimentación -51%-. La tienda tradicional es la siguiente opción -27%-. Tras ellos, el establecimiento elegido es el hipermercado -13%- y en los mercadillos o mercados municipales -10%-.

Dudas con el nuevo sistema de luz

Desde que se anunció la nueva fórmula tarifaria, se han atendido cientos de llamadas y citas sobre esta cuestión

Desde semanas antes de que se implantase el nuevo sistema tarifario de la luz, el 1 de junio, Irache comenzó a recibir numerosas llamadas en las que los ciudadanos expresaban sus dudas ante el nuevo escenario. Estas consultas han continuado todo el verano y, por eso, desde esta organización se ha editado una guía con las principales cuestiones que han llegado.

¿Tengo que poner la lavadora a las tres de la madrugada?

Entre las cuestiones más repetidas ha sido la duda de si es necesario comenzar a poner todos los electrodomésticos de madrugada o durante el fin de semana. Es cierto que, con la nueva estructura, en estas horas el precio de la energía usada resulta más barata. Eso no significa que haya que sacrificar nuestro bienestar por ahorrar unos euros. Sí puede ser recomendable programar y posponer el funcionamiento de la lavadora o del lavavajillas a unas horas más baratas (también hay diferencia entre horas punta y llano). Si los aparatos no permiten un inicio diferido, existen relojes programadores para los enchufes, que cortan el paso de la corriente eléctrica hasta la hora programada.

¿Conviene hacer un plan?

Puede ser conveniente hacerse una programación por escrito de los horarios de uso de los electrodomésticos e incluso ponerlo a la vista para que todos los miembros de la familia los puedan ver y sepan si hay que poner el lavavajillas o es mejor esperar unas horas.

¿Tengo que cambiar de potencia?

El nuevo sistema tarifario permite que el consumidor tenga dos potencias diferentes: una para los horarios punta y llano (más cara) y otra para valle (más barata). Si el consumidor ha comprobado que puede trasladar buena parte de su consumo al horario valle (de doce de la noche a ocho de la mañana en días laborables y en todas las horas de fines de semana y festivos), podría subir esta potencia y bajar la punta-llano, adecuándolas al consumo simultáneo de energía que vaya a realizar.

¿Tengo que pagar por cambiar la potencia?

Se permiten dos cambios de potencia sin coste hasta el 31 de mayo de 2022 siempre que no se supere la potencia contratada hasta el momento. Si el consumidor no hace nada, continuará en los dos tramos con la misma potencia que tenía.

¿Acepto las nuevas condiciones de mi comercializadora?

Algunas de las nuevas ofertas están suponiendo un encarecimiento notable del recibo, más alto de lo que supone la aplicación de los nuevos peajes y cargos aprobados. En este sentido, es muy conveniente que, antes de aceptar cualquier oferta, el consumidor se asesore convenientemente y comprenda las nuevas condiciones y precios. También es recomendable comparar las ofertas con otros contratos libres o con la tarifa regulada.



¿En qué me debo fijar?

Hay varios puntos importantes en estas ofertas: el precio de la energía, la potencia, el peso real en el recibo de descuentos que puedan ofrecer y la duración de estos, la existencia de servicios vinculados que encarecen la factura, cláusulas de permanencia que dificultan cambiar de compañía...

¿El precio es fijo en cada tramo horario?

No, más allá de los nuevos cargos y peajes aprobados, la factura también la determina en buena medida el precio mayorista del mercado de producción de energía en cada momento (en el que intervienen varios factores) y otros impuestos.

Puede ser conveniente hacer un plan y programar los electrodomésticos a horas más baratas, siempre que no suponga un gran contratiempo

Si se traslada parte del consumo a madrugadas o fines de semana, se puede subir la potencia valle y bajar la punta-llano

Otras formas de ahorro

El 35% de los navarros desconoce qué medidas puede adoptar para ser más eficiente en el consumo de energía y ahorrar en las facturas domésticas. Más allá de adecuar el consumo a los tramos más baratos o de adaptar la potencia, existen otras prácticas que pueden ayudar a que el gasto sea algo menor.

Individualizar la calefacción

Hay que recordar que la mayor parte de los edificios en Navarra con calefacción central se van a ver obligados a efectuar este cambio. Hay un buen número, de hecho, que ya lo han hecho. Algunas estimaciones indican que individualizar el consumo de calefacción puede suponer, como término medio, un ahorro por hogar de doscientos euros al año, si bien ello dependerá en mayor medida del uso que se haga de ella. Eso sí, hay que contar con el coste que supone cambiar el sistema.

El 35% de los navarros desconoce cómo bajar los recibos de luz y gas

Comparar ofertas, valorar servicios vinculados

Además de estas medidas, hay otras que también pueden ayudar a ahorrar en la factura de luz. Una de ellas es elegir el contrato que pueda adecuarse más a nuestras necesidades y resultar mas económico. Según el comparador de la CNMC entre un contrato de luz y gas y otro puede haber una diferencia de 184 euros al año. Otro punto importante son los servicios vinculados, que pueden suponer un sobre coste de más de 200 euros en algunos casos.

Hábitos domésticos

Algunos hábitos pueden ayudar a disminuir la factura: Los electrodomésticos de eficiencia energética A pueden con-

sumir hasta un 50% menos de energía; las bombillas de bajo consumo duran hasta 8 veces más que las normales; el microondas supone un ahorro de entre el 60% y 70% sobre la energía que gasta el horno; un buen aislamiento térmico de la vivienda conlleva un ahorro económico de hasta el 30% en calefacción o aire acondicionado; cada grado de temperatura de más en calefacción aumenta el gasto entre un 6% y un 8%; poner el programa de la lavadora a 30 grados en lugar de a 60 grados puede reducir el gasto económico a la mitad.

El autoconsumo, otra posibilidad

También cabe la posibilidad de plantearse instalar paneles solares u otros sistemas de autoconsumo energético. Algunos estudios consideran que este sistema puede suponer un ahorro de entre el 30% y el 50% para el consumidor. Sin embargo, hay que contar con la importante inversión que supone la instalación de los paneles.

Irache aconseja revisar la contratación telefónica todos los años

El 76% de los consumidores se queja de que las compañías no informan de sus condiciones

Irache aconseja revisar las condiciones de contratación del servicio telefónico y de internet todos los años. De hecho, el 76% de los consumidores se queja de que las compañías no informan suficientemente sobre los términos del servicio.

Las principales operadoras telefónicas, que copan buena parte del mercado, llevan varios años subiendo unilateralmente sus tarifas. Los últimos encarecimientos se han comenzado a aplicar este mismo verano, y supondrán a algunos clientes tener que pagar 24 o 36 euros más al año. Se han visto especialmente afectados por estos encarecimientos los clientes de los paquetes convergentes, que agrupan telefonía fija y móvil, internet y televisión. Pero en algunos casos también ha afectado a los precios de líneas móviles contratadas de forma independiente, por ejemplo.

Subidas unilaterales

Algunas operadoras han argumentado estas subidas por supuestas mejoras de los servicios, como el aumento en la velocidad de internet o una mejora en la utilización del servicio de televisión; otras solo lo han justificado en las mejoras que han tenido que realizar para adaptarse al desarrollo de la tecnología 5G.

El Real Decreto 899/2009, que recoge la Carta de derechos del usuario de servicios de comunicaciones, señala que los operadores deben notificar al usuario final las modificaciones contractuales “con una antelación mínima de un mes”. Además, deberán informar expre-

samente en la notificación del derecho del cliente a resolver anticipadamente el contrato “sin penalización alguna”. Hay que tener en cuenta que, si el cliente no se cambia a otro contrato antes de que entren en vigor las nuevas condiciones, se entenderá que las acepta y las comenzarán a aplicar.

Sin penalización

Las compañías se han agarrado a esta normativa para, como se ha señalado, aplicar en los últimos años subidas continuas a los precios que habían pactado en un primer momento con el consumidor. Esto ha hecho que se genere una situación muy injusta e incomprensible para muchos consumidores, que ven como se encarece el servicio sin que tengan gran margen de maniobra.

Ante una subida unilateral, si el consumidor decide cambiar de compañía, no tendrá que satisfacer penalización alguna, pero sí que tendrá que devolver los equipos (si así se pactó en el contrato), y, si adquirió un terminal a plazos, tendrá que terminar de pagarlo.

Las compañías deben comunicar las subidas y dar al menos un mes para que el consumidor se vaya sin cobrarle permanencia



EN LA FACTURA

Algunas compañías comunican estas subidas de precio a través de la factura, en letra pequeña, que en muchos casos ha pasado desapercibido para los clientes. Más aún si tienen contratada la facturación electrónica y no suelen consultar los recibos. La Carta de derechos del usuario señala que solo se pueden modificar los contratos “por los motivos válidos expresamente previstos en el contrato”. Sin embargo, los motivos que muestran las principales operadoras en sus condiciones no siempre son muy concretos. En este contexto, Irache recomienda a los consumidores que periódicamente o al menos de forma anual revisen sus facturas y comprueben que los precios se adecúan a ellas o si, por el contrario, les han aplicado algún encarecimiento respecto a los precios pactados al contratar. Si es así, la compañía deberá demostrar que notificó la subida.

4.000 consultas y reclamaciones en los cinco primeros meses del año

Irache recibió en los primeros cinco meses del año más de 4.000 consultas y reclamaciones sobre temas de telefonía. Buena parte de los conflictos vienen por desacuerdos en las condiciones contratadas, por lo que Irache recomienda a los consumidores que, antes de cambiar de operadora, pidan las condiciones por escrito y las estudien detenidamente.

Entre las quejas más habituales que se han recibido están los cobros de penalizaciones al cambiar de compañía, en muchas ocasiones no justificadas. Hay que recordar que estas cláusulas de permanencia deben ser expresamente aceptadas por el consumidor al contratar y el importe cobrado debe ser proporcional al tiempo que quede por cumplir.

La falta de contrato escrito (muchos lo hicieron telefónicamente) hace que el

Es importante solicitar las condiciones por escrito

consumidor no sepa si tiene permanencia o no. Cuando le cobran 200 euros por este concepto, tiene que pedir la grabación telefónica de su contratación. La dificultad de esta gestión hace que muchos consumidores se resignen a perder un dinero que, en muchos casos, les pertenecía. Otras veces el problema viene de que no han aplicado la penalización de forma proporcionada y le han cargado 180 euros a falta de tres semanas para cumplir el plazo y la penalización no debía haber superado los 15 euros.

Anulo la permanencia y me cobran la instalación

Otros de los problemas que más se han repetido en estos meses son los pagos al anular, en este caso, los cambios de compañía. Al poco de aceptar el cambio,

el consumidor recibe una llamada de su actual operadora que le hace una contraoferta para que se quede. El cliente acepta, anula la portabilidad, pero en este plazo la compañía a la que pensaba ir ya le había instalado el cableado, router u otros aparatos. Al cancelarlo, le facturan más de cien euros por la instalación. Antes de permitir este trabajo, conviene que el consumidor esté seguro de que va a continuar con el cambio de operadora. Otro problema añadido en estas situaciones es que, si el consumidor no devuelve los aparatos, también pueden acabar cobrándoselos.

Junto a ello, también se han dado problemas por servicios de pago a terceros, cobros por servicios residuales y quejas por interrupciones del servicio, falta de cobertura o de velocidad en internet.





La bici estática no funciona y le ofrecen otras tres estropeadas

Una persona compró a través de internet una cinta de correr para su casa. Cuando llegó y comenzó a probarla, ya había algún aspecto que no funcionaba del todo bien. Meses después la cinta se paró. Llamaron a la empresa para comunicarlo y semanas más tarde se la llevaron de casa para repararla.

Se la entregaron de nuevo, supuestamente reparada. Al observarla, en un primer momento pensaron que le faltaban piezas, pero finalmente se dieron cuenta de que era otra máquina porque comprobaron que el número de serie no coincidía. Lo comunicaron, desde la empresa se la retiraron y les llevaron una tercera, que también estaba averiada y tampoco era la inicial. Como no les devolvieron el dinero, intentaron un nuevo cambio, pero ni la recogieron de la puerta de casa porque vieron que estaba usada y mal embalada. Acudieron a Irache, desde donde se reclamó el reembolso del coste de la bicicleta estática, que fue realizado a los pocos días.



En lugar de un mes gratis le reclaman más de 2.000 euros

Una persona tenía contratada una tarifa plana de luz, con un consumo máximo de 20.000 kW/h al año y por la que pagaba 78 euros al mes. Si no excedía el consumo pactado, le regalaban un mes gratis al año siguiente; si lo sobrepasaba, le cobraban un recargo en la factura.

En el primer año no se pasó del consumo acordado así que le dieron un mes gratis. Sin embargo, al mes siguiente le llegó una factura de más de 2.000 euros. Como no la pagó al ver que no tenía ningún sentido, le comenzaron a llegar cartas en las que exigían el pago. Además, en la factura ponía “sin lectura” a pesar de que le decían que había sobrepasado el consumo. Tras varias cartas y ya harta, acudió a Irache, desde donde se expuso la situación y se reclamó la inmediata anulación de la deuda. En respuesta, la comercializadora reconoció que se trataba de un error, pidió disculpas y, anulando la deuda, admitieron que la situación de la clienta estaba regularizada.

“Me sorprende que, por un problema de cuatro duros, no se molesten más en solucionarlo”

El servicio de mantenimiento de Federico le tuvo meses con la caldera estropeada y tuvo que recurrir a una empresa independiente



FEDERICO, CON LA ELECTROVÁLVULA QUE FINALMENTE SE PUDO REPONER

Federico se dio cuenta de que parte de su casa no se calentaba por lo que llamó al servicio de mantenimiento que tenía contratado con su compañía suministradora de gas. Acudió “muy rápido” un técnico, la inspeccionó y le dijo que le llamaría. Como no sabía nada, a los dos días llamó y le dijeron que el problema era que una electroválvula estaba estropeada pero que la pieza estaba “descatalogada”. Federico preguntó qué podían hacer, pero no le dieron ninguna solución en firme y le dijeron que ya le dirían algo.

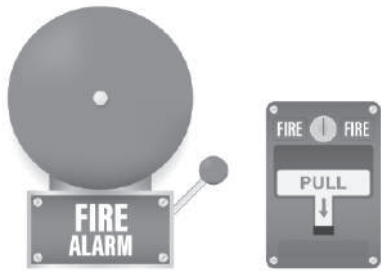
Comenzó a llamar a la compañía, pero las respuestas siempre eran en parecidos términos: “las personas que cogían el teléfono eran muy amables pero no me daban ninguna solución”. Tras varios meses sin arreglar la caldera, Federico decidió acudir a otra empresa de reparación. Esta sustituyó la electroválvula por otra igual y el problema se solucionó de inmediato.

Federico se muestra muy crítico con el servicio de mantenimiento de su compañía de gas: “En primer lugar, me podían cambiar por otra que hiciese la misma función; en segundo, era mentira que estuviese descatalogada, como comprobé yo mismo en internet y como se demostró también cuando actuó la empresa de reparación independiente”.

Federico se dio de baja del servicio de mantenimiento y, entonces sí, al día siguiente le llamaron de control de calidad para ver qué había pasado. Por otro lado, acudió a Irache, desde donde se consiguió que la empresa de gas le devolviese 139 euros del coste de la reparación (no abonaron el trabajo íntegro porque en el servicio de mantenimiento solo cubría los 50 primeros euros en material).

Federico se muestra “muy descontento” con el servicio de mantenimiento. En su opinión, el problema es que las grandes empresas de luz y gas subcontratan otras pequeñas para sus servicios adicionales y en ocasiones estas últimas no ofrecen un servicio de calidad. “Yo dije que también les engañaban a ellos al hacer un servicio deficiente por el que cobraban. Además, me sorprende que por un problema que les va a costar cuatro duros y en el que ven que el consumidor ha llamado diez veces y no se va a rendir, no se molesten más en solucionarlo”, manifiesta Federico.

Cree que esta actitud de desentenderse muestra “dejadez” y aconseja a los consumidores que cuando contraten estos servicios “lean la letra pequeña y, si se incumple el contrato, que reclamen”.



Le llega una alarma que nunca ha pedido

Una persona mayor y con problemas de salud recibió una llamada telefónica en la que se le ofrecía una serie de productos relacionados con la seguridad del hogar. Esta persona no aceptó las ofertas y se despidió educadamente. Días después, llamaron a la puerta y un mensajero entregó un paquete con varios artículos, entre los que había, por ejemplo, un kit de alarma y un detector de humo. Días después el consumidor vio que le habían cogido más de 400 euros de su cuenta bancaria bajo un concepto que él no entendía pero que tenía que ver con el paquete entregado.

El afectado acudió a un asesor, quien se dirigió a la empresa y, salvo que esta demostrase con algún documento firmado o alguna grabación que había un consentimiento de la compra por parte del consumidor, exigió el reintegro del dinero cargado y que la empresa enviase a alguien a recoger los productos que el consumidor ni había pedido ni había utilizado. Tras dos meses sin respuesta, se hizo una nueva reclamación en la que se advirtió que, si no había respuesta, se defenderían los derechos del afectado por otros cauces legales. Sin mayor demora, la empresa se disculpó, recogió los productos y devolvió el dinero cobrado.



Tras video peritaje, le ofrecen mil euros de menos

Hubo un fuego en casa de una persona y, a consecuencia de ello, se quemó la campana extractora de la cocina, un armario y parte del techo. Dio parte al seguro de casa y un perito hizo un video peritaje, de forma telemática. Tras el estudio, el perito le comunicó que la póliza cubría el siniestro y que se pondrían en contacto con ella. A los días, la compañía ingresó un importe que era muy inferior al coste que costaba solo la parte de limpieza y pintura.

Tras reclamar por la oferta de indemnización, en una primera respuesta la compañía dijo que la valoración era correcta, pero se ofreció a pagar los doscientos euros de diferencia. Sin embargo, desde Irache se insistió en que aún quedaban por costear otros elementos que había que reparar, como la campana extractora, el armario o la puerta, para lo que ofreció un presupuesto completo de todos los trabajos de reparación. Finalmente, la compañía accedió a pagar la diferencia respecto a su primera oferta, una diferencia que rondaba los mil euros.

El 68% de los consumidores valora la eficiencia energética para comprar un electrodoméstico

Es importante informarse de sus beneficios y sus prestaciones

El 68% de los consumidores valora la calificación energética de un electrodoméstico antes de comprarlo. En un porcentaje muy similar, el 71% conoce qué significa la calificación energética de estos aparatos.

Por edades los que más tienen en cuenta este factor de eficiencia son los que tienen entre 46 y 65 años -79%- y los que menos, los menores de 30 años -48%-. Por zonas, son los residentes en la Comarca de Pamplona los que en mayor medida ponderan este criterio -73%-.

Un frigo puede ahorrar 89 euros al año
La calificación energética es una escala que indica la eficiencia de un electrodoméstico en el uso de la energía. También informa, según los casos, sobre el consumo de agua, la capacidad de almacenamiento e incluso el ruido que genera, por ejemplo. El menor gasto energético permite un ahorro económico.

Según datos de la Federación Española de Comerciantes de Electrodomésticos, si un hogar cambiase todos sus electrodomésticos viejos por otros de alta eficiencia energética, podría ahorrar un 60% en la factura de la luz; una lavadora puede

gastar 60 euros menos al año; una secadora, 130 euros; un lavavajillas eficiente, ahorrar más de 100 euros. Esta organización estima un ahorro, en el mejor de los casos, de 500 euros al año.

Siete grados de eficiencia
En marzo entraron en vigor los últimos cambios. El nuevo etiquetado elimina las clases A+, A++ y A+++ y vuelve a una escala de la A a la G, donde la clase A es la de mayor eficiencia energética y la clase G la menos eficiente. Se mantienen, pues, siete grados diferentes de eficiencia energética.

La saturación de productos disponibles en el mercado de clase A+, A++ y A+++ ha sido uno de los factores para cambiar la metodología para determinar el etiquetado, que es más exigente. Puede que productos que antes tenían calificación A, ahora bajen a la B o a la C, por ejemplo.

Los pictogramas, en función de cada aparato, también informarán sobre la duración de un programa, el consumo de agua, la capacidad de carga, el centrifugado o el ruido que emite el electrodoméstico.



Piezas de recambio hasta diez años
El 1 de marzo entró en vigor un reglamento europeo sobre la obligación de ofrecer piezas para poder reparar los electrodomésticos entre siete y diez años a partir de su compra. En esta línea, en España ya se ha aprobado una modificación normativa que obligará a partir de 2022 a que haya “un adecuado servicio técnico, así como de repuestos” en los diez años siguientes a la fecha en que el producto se deje de fabricar.

Esta modificación pretender posibilitar el derecho a reparar del consumidor y evitar que, tiempo después de comprar el electrodoméstico, cualquier avería suponga en la práctica tener que comprar otro nuevo y desechar el averiado.

Un cambio integral de todos los electrodomésticos a máxima eficiencia podría suponer un 60% menos en la factura de luz

A partir de 2022, tendrán que darnos un adecuado servicio técnico hasta diez años después de que se deje de fabricar el aparato

Más consumidores que tiran menos alimentos

Cada vez son más los consumidores navarros que llevan a cabo alguna práctica para no acabar tirando comida en casa: el 82% de las personas, según una encuesta encargada por Irache. El 48% de los encuestados afirma que reutiliza los restos de comida y un 34% planifica las compras de alimentos para que no se pierdan. Por sexo, las mujeres reutilizan más los restos que los hombres -54% frente a 41%-. Por edades, son los de entre 46 y 65 años los que ponen más empeño en planificar las compras -41%- y los mayores de 65 años los que en mayor proporción reutilizan los restos de comida -54%-.

115.000 toneladas al año en Navarra
Solo en Navarra más de 115.000 toneladas de alimentos terminan cada año en la basura, según estimaciones del Ministerio de Transición Ecológica. Un 42% de estos alimentos se desperdician en los hogares. Irache considera que esforzarnos por evitar el desperdicio alimentario es una actitud necesaria. Aprovechar al máximo los recursos naturales es respetar el entorno natural y colaborar con un modo de consumo más sostenible. Además, no desperdiciar comida es una práctica de ética y justicia social. Por último, estas prácticas colaboran en la economía familiar al optimizar el gasto en la compra de comida.

El 86% de los navarros considera que pedir comida a domicilio es una buena forma de apoyar a bares y restaurantes

El 86% de los navarros considera que encargar comida a domicilio es una buena forma de ayudar a los bares o restaurantes. Con la pandemia, el sector de la hostelería ha sido uno de los más afectados por las diferentes restricciones sanitarias. Esta difícil situación ha hecho que un buen número de establecimientos hayan cerrado. Otros están sobreviviendo con los ingresos recaudados bajo los límites de número de clientes y también con el servicio a domicilio que parte de ellos ofrecen.

Aumento pedidos a domicilio
Los servicios a domicilio han experimentado en España un crecimiento del 66%. Actualmente el 50% de los consumidores pide comida a domicilio y 3 de cada 10 lo hace de forma habitual, es decir, una vez por semana. En algunas localidades de Navarra, con objeto de ayudar al bar del pueblo y evitar su cierre, los vecinos se han puesto de acuerdo para hacer cada familia, como mínimo, un encargo de comida cada mes o cada dos meses. La ciudadanía navarra se muestra sensible con las dificultades de la hostelería: este sector sigue siendo uno de los mejor valorados, con una puntuación de 6,8 sobre 10.

Campaña para promover el bienestar emocional en Navarra

Irache y el Colegio de Psicología de Navarra han aunado sus fuerzas para llevar adelante el proyecto

Los expertos señalan que existen tres problemas derivados de la pandemia: el de la salud, que ha afectado a miles de personas en Navarra y en general a toda la población; el de las consecuencias económicas, que afecta a muchas empresas y a sus trabajadores; y el de los efectos emocionales y en la salud mental de la población.

En los últimos meses, especialmente desde la llegada de la pandemia, hemos visto “con preocupación” en Irache cómo buena parte de nuestros asociados, más allá de la consulta que les traía a nuestras oficinas, mostraban un estado de cierta ansiedad, angustia o preocupación, generalmente acompañados de estados de ánimo muy bajos.

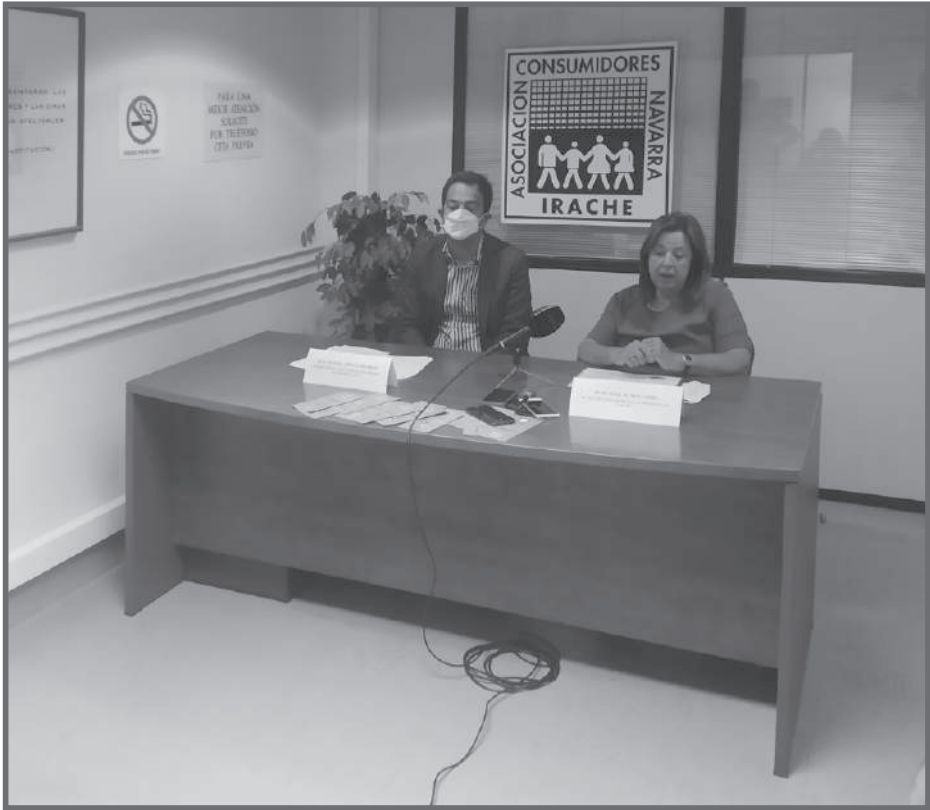
Una encuesta que hemos encargado muestra que el 10% de la ciudadanía considera preocupante la situación de la salud mental de los/as consumidores navarros, una inquietud que, por cierto, aumenta hasta un 21% entre los jóvenes. En verano conocíamos que la Red de Salud Mental de Navarra ha atendido en el primer semestre de este año a un total de 2.783 pacientes menores de 30 años en primera consulta, un 20,4% más que en el mismo periodo de 2019.

Según los últimos datos de Sanidad, los problemas de salud mental afectan al 10,8% de los españoles y, según la Organización Mundial de la Salud, al 9% de la población mundial.

Promover el bienestar

Esta asociación de consumidores está especializada en la formación y defensa de los derechos de los consumidores y entre sus objetivos fundacionales se encuentra promover el bienestar y la salud de los ciudadanos. Por ello, participamos en consejos de salud o hemos participado en programas para promocionar hábitos de vida saludables, por ejemplo.

En este tiempo, desde el Colegio de Psicología de Navarra se pusieron en contacto con nosotros para tratar distintos temas. En estas conversaciones, detectamos una preocupación compartida por el desgaste del bienestar emocional de la población y coincidimos en la necesidad de colaborar y trabajar juntos en esta cuestión.



MANUEL ARIZCUN, PRESIDENTE DE IRACHE, Y ROSA RAMOS, DECANA DEL COLEGIO DE PSICOLOGÍA

57.000 trípticos, 16 charlas

Fruto de esta colaboración, de la implicación del departamento de Salud y de 74 ayuntamientos de Navarra, hemos podido llevar a cabo algunas iniciativas que tienen el objetivo de promover el bien-

estar emocional y mental de los ciudadanos. Entre ellas, hemos editado 57.000 trípticos que se van a repartir de forma gratuita con pautas para cuidar el bienestar emocional, situaciones a las que prestar atención o guías para buscar ayuda.

‘BOOM’ EN LA DEMANDA DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA

Rosa Ramos, decana del Colegio de Psicología de Navarra, destaca el impacto emocional que ha supuesto la pandemia. Desde que llegó, se ha experimentado un “boom” en la demanda de atención, dado el “coste emocional significativo” que ha tenido en buena parte de la población.

Por ello, subraya la importancia de “acercar qué es la ayuda profesional psicológica y cuándo conviene buscarla”. En este sentido, ha querido subrayar la singularidad de cada persona, sus características individuales.

Añade igualmente que incluso el impacto “es diferente por edades”. Por ejemplo, durante la pasada primavera ha crecido la demanda por parte de personas mayores, “en situaciones de soledad”, o cómo también en otro tiempo ha sido significativo el impacto en población joven, con un aumento de los índices de autolesiones o de trastornos alimentario, una población que “ha acusado especialmente la limitación de la dimensión lúdica”.

Ramos ha considerado importante distinguir entre las reacciones más habituales y otras que pueden requerir ayuda profesional. En este punto ha querido resaltar la importancia de evitar el intrusismo profesional. Ha precisado que solo los profesionales titulados y colegiados son los que están preparados para ayudar de verdad a las personas, frente a la existencia de ofertas fraudulentas, especialmente a través de internet.

Más allá de la ayuda profesional, ha querido señalar que algunas pautas muy básicas pueden ayudar al bienestar emocional. Así, ha hablado de la importancia de que los mayores mantengan el contacto con familiares y amigos, retomen sus actividades o compartan sus preocupaciones y emociones; que los jóvenes expresen sus sentimientos, den prioridad a las relaciones presenciales frente a las telemáticas; o que en las familias se ayude a los hijos a expresar sus sentimientos, se impulse las relaciones con otros niños o se dosifique la exposición a pantallas.

Más allá de las pautas, la decana confía en que “la recuperación progresiva de actividades comunes, lugares de encuentro y de interacción social ayuden a una mejora en el bienestar emocional y mental de los ciudadanos”.

En esta misma línea, vamos a realizar ocho charlas en Pamplona y otras tantas en distintas localidades navarras, donde profesionales de psicología expertas en salud mental van a acercar esta cuestión a la ciudadanía. Estas charlas van a buscar mostrar el bienestar emocional como algo que a todos nos afecta y en el que podemos hacer cosas para ayudarnos a nosotros mismos. Serán charlas proactivas, en las que se buscará la cercanía el diálogo con los asistentes.

Objetivos del proyecto

¿Qué buscamos con este proyecto? Fundamentalmente cuatro objetivos:

- Acercar el concepto de salud mental a la ciudadanía y normalizarlo.
- Ofrecer pautas sencillas que ayuden a mantener el bienestar emocional a la ciudadanía.
- Ayudar a detectar cuándo se necesita ayuda exterior de profesionales.
- Facilitar los medios y el acceso para acceder a esta ayuda.

Este proyecto “llena de ilusión” a Irache, en palabras de su presidente, Manuel Arizcun, ya que desde la Asociación se entiende que puede ser muy beneficioso para la salud de toda la ciudadanía navarra: puede ayudar a personas mayores que han podido vivir con mayor angustia y a veces en soledad este tiempo de pandemia; a jóvenes que han visto limitadas sus posibilidades de desarrollo vital; a cualquier persona que ha visto con angustia el sufrimiento o fallecimiento de familiares o seres queridos; o a cualquier ciudadano.

Manuel Arizcun, presidente de Irache, ha informado del reparto de 57.000 trípticos y de la realización de 16 charlas por parte de expertos en bienestar emocional

Rosa Ramos, decana del Colegio de Psicología, ha subrayado la importancia, mayor tras la pandemia, de acercar la ayuda profesional a las personas

“La pandemia nos ha puesto a todos en el mismo sitio y ha generalizado la necesidad de combatir el malestar que sufrimos”

Las psicólogas Cristina Larráyo y Jeannette Ruiz creen que la idea de bienestar emocional ha ganado protagonismo

Cristina Larráyo Pérez, psicóloga sanitaria licenciada por Deusto, y Jeannette Ruiz Goikotxeta, psicóloga clínica licenciada por la UNED, forman parte de la Comisión contra el intrusismo y por la buena praxis del Colegio Oficial de Psicología de Navarra y responden las preguntas de Irache sobre la salud emocional.

¿Creen que la salud mental comienza a ser un concepto más aceptado por la sociedad?
C.L. Nos gusta más hablar de equilibrio o bienestar emocional. En cualquier caso, si en las personas mayores sigue siendo bastante tabú, en los más jóvenes el concepto es más cercano, no lo ven tan extraño y el psicólogo se ve con más normalidad. Y la pandemia ha contribuido a esta normalización.
J.R. Sí, es así, pero ya antes de la pandemia la gente empezó a entender que no hay que tener un trastorno para acudir a un psicólogo.

¿Cómo ha afectado la pandemia a las personas en su bienestar emocional?
C.L. Ya antes del Covid el 40% de las consultas en el médico de cabecera tenían que ver con cuestiones psicológicas y emocionales. La pandemia nos ha puesto a todos en el mismo sitio, en cierto sentido, y ha generalizado más la necesidad de combatir el malestar que sufrimos ante una situación excepcional y a acudir a un profesional para que nos ayude. Y ha acelerado procesos: el que tenía problemas de pareja, se han agudizado...
J.R. La pandemia ha sido algo traumático, por inesperado y general, no estábamos preparados. A gente vulnerable le ha acabado de hundir. Y otras personas han sentido que necesitaban ayudar para tolerar las dificultades.

C.L. Han sido especialmente duros los confinamientos particulares, posteriores al primero y general para todos. Estar confinado cuando el resto hacía vida normal ha resultado muy difícil, así como la situación sostenida de no poder relacionarnos socialmente, ir al trabajo, las limitaciones... El desgaste y la incertidumbre han afectado mucho.
J.R. Sí, en el confinamiento primero había una expectativa de que iba a acabar. Aunque fue una situación realmente complicada y durísima para mucha gente, hubo algunas personas que me dijeron que les vino bien, para parar de la vorágine en la que vivimos... Pero luego llegan situaciones de estrés mantenidas, con pautas cambiantes... que al final desgastan tu salud y tu equilibrio.

¿Han visto diferencias entre mayores y más jóvenes?
C.L. Los mayores han sido los más vulnerables y se les ha apartado, por lo que han vivido muchísima soledad y muchísimo miedo. Aun vemos a muchos por la calle con mascarilla. La falta de contacto con nietos o hijos también les ha pasado factura.
J.R. En cuanto a los jóvenes, más bien adolescentes, sí parece que han sufrido especial-



CRISTINA LARRÁYO Y JEANNETTE RUIZ, PSICÓLOGAS

mente. De hecho, han aumentado notablemente los intentos de suicidio y las autolesiones. Se les han limitado las relaciones sociales, que son fundamentales en esta etapa de la vida. Además, creo que se les ha tratado injustamente: se ha publicitado mucho cuando han incumplido las normas y no ha aparecido tanto cuando lo hacían los de cuarenta años.
C.L. Es verdad que hay un alto número de adolescentes que ha acudido a ayuda profesional. Creo que tiene que ver con que aún no tienen las herramientas para hacer frente a una situación como la que hemos vivido y nosotros podemos ayudarles.

En esta pandemia, ¿la gente ha sabido buscar ayuda?
J.R. La gente ha acudido a su médico de cabecera, que es lo que hay que hacer. Pero ha habido una saturación del sistema de salud men-

tal. Y mucha gente ha buscado recursos alternativos; algunos adecuados, profesionales o recursos personales; pero otros han acudido a ofertas de gente sin preparación, que en ocasiones han sido incluso dañinas para la salud emocional.
C.L. Sí, en esta crisis han proliferado personas que, sin estar cualificadas, ofertan servicios de ayuda, fundamentalmente a través de internet, que, con un mensaje atractivo, de soluciones rápidas, prometen hacerte sentir mejor y embaucan muy bien, especialmente a las personas más vulnerables. Y usan palabras engañosas que suenan a científicas o a profesionales como “terapeuta”, que la gente entiende como psicólogo pero no es así necesariamente. Un psicólogo tiene que tener esta titulación universitaria, estar colegiado y ser sanitario. Las fórmulas rápidas y fáciles deben dar lugar a sospecha.

CÓMO DETECTAR, CÓMO PREVENIR

¿Qué me puede ‘avisar’ de que puedo necesitar ayuda profesional?
J.R. Si la intensidad, frecuencia y duración de las emociones desagradables es alta, si éstas interfieren en tus actividades cotidianas, si tienes problemas con el sueño, si interfieren en tus relaciones sociales y familiares, si tienes tendencia a consumir sustancias para aliviar tus problemas, si tienes pensamientos de desesperanza ante la situación o si tu ánimo se ha alterado y no tienes fuerzas para hacer frente a tus obligaciones.
¿Qué pautas generales pueden ayudar al bienestar emocional?
C.L. Mantener la esperanza, ser optimistas, fijarnos más en lo que sí podemos hacer que en lo que no podemos, tener una actitud proactiva, tolerar y aprender a convivir con las emociones “negativas” moderadas, el sentido del humor, las relaciones afectivas y solidarias y tener una actitud positiva con nosotros/as mismos/as. Se trata de usar las capacidades que uno mismo tiene, a lo que podemos ayudar los profesionales.
J.R. Sí, destacaría la resiliencia, la capacidad para superar la adversidad por ti mismo, y la capacidad de sacar aspectos positivos de situaciones de dificultad. Ojo, eso no quiere decir que no haya que pasarlo mal, a veces un cierto malestar es la reacción más adecuada a una situación difícil o dolorosa. Lo que pasa es que antes de la pandemia vivíamos en una sociedad muy cómoda y con baja tolerancia al dolor. El grado de intensidad, frecuencia y duración de este malestar nos dirá si nos conviene buscar ayuda.
¿Qué nos ha podido enseñar la pandemia?
C.L. Subrayaría que nos ha hecho darnos cuenta de que somos vulnerables.
J.R. Antes parecía que cosas así pasaban en países lejanos de África o América pero que no podía pasar en el primer mundo. Por otro lado, se han polarizado actitudes: gente que se han vuelto más solidarias y preocupadas por el bien común y personas que se han vuelto más individualistas mirando de forma exclusiva por su bienestar.
C.L. También podemos destacar la mayor relevancia y presencia de la salud emocional. Ha comenzado a aparecer en el discurso público, en deportistas...

“Lo peligroso es sustituir el encuentro real por el contacto online”

Internet, las redes sociales, ¿pueden llegar a ser un problema?
C.L. El avance técnico es maravilloso y, por ejemplo, en tiempos de confinamiento internet y las redes sociales nos ha permitido comunicarnos. Lo peligroso es que sustituyamos el encuentro físico, real, por el contacto online. Muchas relaciones se están haciendo de forma telemática. Puede estar bien en una cierta medida, pero no pueden sustituir a la presencia y el contacto directo con otra persona. Somos seres sociales y necesitamos al resto casi para sobrevivir.
J.R. El tema es usar bien la tecnología. Si que hay gente que la está sustituyendo por el contacto directo y real. Tener un amigo en Facebook no es tener un amigo de verdad. Parece que la autoestima se mide en función de los “megustas” que me han hecho y pongo las fotos en las que salgo más mona. Eso no es verdad, pero va quedando.

¿Hay automedicación, abusamos de ella?
J.R. No veo automedicación, pero sí a veces un consumo excesivo. Hay datos que España es de los países con más consumo de pastillas para dormir.
C.L. La saturación del sistema hace que a veces, ante el tiempo que hay que esperar para ser atendido por un psicólogo, se eche mano del psicofármaco para, aunque sea, paliar el dolor o el malestar.

¿Hace falta una mayor “educación psicológica”?
C.L. Sin lugar a dudas. En las escuelas tendría que haber una asignatura de educación emocional, no entendemos nuestras emociones, no sabemos qué nos pasa.

“La saturación del sistema ha hecho buscar recursos alternativos, algunos de gente sin preparación, incluso dañinas para la salud emocional”

“Un cierto malestar puede ser la reacción más adecuada a una situación difícil; vivíamos en una sociedad con baja tolerancia al malestar”

1.800 consultas sobre bonos sociales

Los consumidores con necesidad conviene que se asesoren para poder reducir sus facturas

Irache ha recibido el último año más de 1.800 consultas sobre bonos sociales, fundamentalmente el eléctrico. Esta modalidad, dirigida a familias numerosas, pensionistas u hogares con menores ingresos, y ahora también a personas afectadas por las consecuencias económicas o laborales de la pandemia, supone un descuento en el recibo de la luz.

Este bono supone un 25% de reducción sobre la tarifa regulada (potencia y consumo), si bien puede llegar hasta el 40% o incluso hasta el 50% en los consumidores más vulnerables. Para acceder al bono social hay que tener unos ingresos limitados, debe tratarse de la vivienda

habitual del titular y el suministro debe estar contratado en la tarifa regulada (Precio Voluntario al Pequeño Consumidor).

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

Aunque en ocasiones la aplicación del bono se consigue de forma ágil, en otras ocasiones surgen dificultades. Éstas son algunas de ellas:

- **Solicitud de documentación.** La comercializadora vuelve a solicitar nuevamente toda la documentación que ya había aportado anteriormente el consumidor.
- **Empadronamiento.** En el domicilio hay más personas empadronadas de las que viven realmente.
- **El titular es el propietario.** En algunos pisos de alquiler el titular del suministro de luz sigue siendo el propietario, aunque la factura la pague el inquilino.
- **Ingresos no actualizados.** Hay quien se queja de que,



al basarse los ingresos familiares en la última declaración de la renta, en realidad se tiene en cuenta una situación económica anterior, cuando la actual puede ser muy diferente.

En función de la vulnerabilidad, puede suponer reducir de un 25% a un 50% la tarifa regulada

Continúan las ofertas de créditos a intereses abusivos

Muchos jueces están obligando a devolver el pago de intereses

Irache denuncia que algunas entidades siguen ofreciendo créditos a intereses abusivos. Pese a que los jueces ya han anulado en reiteradas ocasiones algunos productos por sus excesivos intereses, que superaban el 25%, estos se siguen comercializando. Este tipo de productos suponen un claro riesgo de endeudamiento para los consumidores.

Hay numerosas sentencias que han dado por nulos algunos créditos bancarios que presentaban unos intereses excesivos para los consumidores, con intereses, por ejemplo, del 27%. Antes, ya muchos juzgados de toda España habían ido anulando los intereses de estos productos.

A pesar del dictamen de los jueces, las entidades siguen comercializando productos a unos intereses desproporcionados. Un estudio de Irache ha detectado

que se ofrecen productos con intereses anuales que pueden llegar al 418%: esto quiere decir que el consumidor debería devolver al cabo del año cuatro veces el dinero que se le prestó.

Casi inmediatos y con pocos requisitos
Es cierto que algunos de estos préstamos son importes bajos, de menos de 500 euros, y que el plazo de devolución es de solo unos meses. Además, las entidades afirman que los conceden casi de forma casi inmediata -en 24 o 48 horas o incluso en 15 minutos- y prácticamente sin requisitos. Incluso algunas entidades, como estrategia comercial, ofrecen un primer crédito a un interés mínimo, pero, a partir de ahí, cuantos más créditos vaya pidiendo el consumidor, más subirá el interés.

En otras ocasiones se trata de créditos de miles de euros, con varios años para devolverlos y

en los que sí se pide alguna garantía, pero en los que los intereses siguen siendo muy altos, del 35%, 81% o 95%, por poner solo unos ejemplos.

Muchos de estos créditos son de la modalidad 'revolving', con un funcionamiento muy complicado que no se explica con la suficiente transparencia. De hecho, la falta de claridad de la entidad al informar de los altos intereses es un elemento común en la comercialización de estos productos, sean o no 'revolving'.



Asegurarse de las condiciones de cancelación al viajar

Algunas ofertas permiten anular sin coste; también está la posibilidad de contratar un seguro

Las diversas situaciones que se han dado a raíz de la pandemia han hecho que algunos viajes se hayan tenido que anular, por contraer el virus, por el cambio de restricciones en el destino o por cualquier otra circunstancia. Por ello, en estos tiempos es muy conveniente cerciorarse de si la reserva ofrece una cancelación gratuita y con qué antelación. En ocasiones, esta posibilidad puede elevar ligeramente el precio, pero supone una importante garantía y aporta tranquilidad ante una situación inesperada, más allá de que la legislación permita la devolución del dinero.

Si su reserva no ofrece esta posibilidad de cancelación anticipada, explore la posibilidad de contratar un seguro. Eso sí, antes de suscribir cualquier póliza, conviene leer detenidamente sus condiciones. De no hacerlo, puede pasar, como ha sido el caso de algunos socios, que contrate un seguro de viaje que tenga excluidas las

cancelaciones por pandemia, de tal manera que, si doy positivo en Covid o soy un contacto estrecho, la aseguradora no quiera hacerse cargo.

"Garantías covid"
Hay que ser cuidadoso igualmente con las "garantías covid" que ofrecen algunos viajes. Antes de contratar, debemos conocer qué significa este servicio añadido que publicitan. En ocasiones, no aseguran la devolución del dinero en caso de cancelación si no solo bonos de viaje para canjearlos en un tiempo. Otras veces, solo se ofrecen en ciertas condiciones o supuestos.

Si no se ha contratado un seguro o la posibilidad de cancelación gratuita, las consecuencias de que el consumidor anule el viaje dependen de la naturaleza del contrato y de las condiciones de contratación.

Europa abre la vía para que 4.000 navarros puedan reclamar su cláusula suelo

Desde Luxemburgo ya se señaló que los acuerdos con los bancos pueden ser abusivos

Europa, una vez más Europa, ha abierto la puerta para que unos 4.000 navarros puedan reclamar su cláusula suelo, aunque tuviesen un acuerdo con el banco que les prohibía hacerlo. El Tribunal de Justicia de la Unión Europea señaló el año pasado que los acuerdos que anulan los suelos hipotecarios también pueden ser abusivos, al igual que la propia cláusula suelo. Este fallo abre la puerta a que muchos clientes -Irache representa a doscientos- a pesar de haber firmado pactos con los bancos, puedan reclamar que les devuelvan todo el dinero que les cobraron de más por la cláusula suelo inserta en sus hipotecas.

Con esta premisa, cada juez tendrá que determinar si el banco informó bien al cliente, si éste comprendía lo que firmaba y tuvo capacidad de influir en los términos del pacto.

El acuerdo puede ser abusivo
Por la cláusula suelo siempre debía pagar un mínimo en su cláusula, aunque el interés variable en cada revisión fuera menor. Los clientes desconocían esta cláusula y la reclamaron ante los tribunales. Finalmente,

desde Europa se señaló que, si no se había informado de forma transparente, la cláusula era nula y el banco debía devolver todo lo cobrado de más. Pero antes de esta primera sentencia de Luxemburgo, muchos bancos se preocuparon de que los clientes renunciasen a su derecho a reclamar, a cambio de quitarles el suelo y cambiar los tipos de interés de la hipoteca. Ahora, el TJUE ha señalado que estos acuerdos también pueden ser abusivos y, por tanto, no valer. De ser así, el consumidor podrá reclamar todo el dinero que le cobraron de más por el suelo desde el inicio del préstamo.

Irache está defendiendo a más de doscientas personas que firmaron acuerdos de este tipo y que están a la espera de que los jueces se pronuncien. En la mayor parte de los casos, el banco dejaba de aplicar el suelo y ofrecía otro interés en la hipoteca a los consumidores a cambio de que éstos renunciasen a reclamar lo que les habían cobrado de más hasta entonces por el suelo hipotecario.

Sin negociación
En la mayor parte de los casos que lleva Irache el banco no fue

transparente y ofreció un acuerdo predispuesto, sin margen de negociación y por el que el consumidor renunciaba a reclamar sus derechos. Sin embargo, no explicó adecuadamente las consecuencias económicas y jurídicas que tenía el acuerdo. De hecho, buena parte de los clientes han acudido a Irache porque no comprendían qué suponía el pacto y desconocían que ya no podían reclamar el dinero.

Los jueces ya están anulando algunos de estos acuerdos. Algunos de estas sentencias dan la razón a socios de Irache, que están recuperando miles de euros.

La mayor parte de los acuerdos que han llegado a Irache se comercializaron de forma similar, con ofertas cerradas, sin la información necesaria y sin que los consumidores comprendiesen que estaban renunciando a recuperar su dinero. Por ello, confía en que los jueces, con el aval del TJUE, permitan que los clientes puedan recuperar el dinero que pagaron de más por una cláusula que se incluyó de forma abusiva.



TREINTA CASOS EN EL SUPREMO

Pese a que Irache está consiguiendo que los jueces le den la razón y anulen buena parte de los acuerdos por ser abusivos, hay alguna entidad que está recurriendo estas sentencias y está alargando aun más la espera del consumidor para poder recuperar su dinero.

Así, Caja Rural tiene actualmente recurridas en la Audiencia Provincial 95 sentencias que habían ganado en primera instancia los asociados por suelo hipotecario con acuerdos del banco. Incluso, aún ganando en la Audiencia, esta entidad está recurriendo casos y los está llevando hasta el Supremo, con la consiguiente demora para el consumidor. Actualmente hay 30 asociados en espera de que resuelva el Alto Tribunal.

La Asociación defiende a más de doscientos afectados, que están a la espera de sentencia definitiva

MÁS DE 2.000 AFECTADOS POR LOS GASTOS HIPOTECARIOS YA HAN COBRADO

Más de dos mil socios de Irache a los que les cobraron los gastos de constitución de su préstamo hipotecario ya los han recuperado, lo que, en su mayoría, ha supuesto que les reingresen cantidades de entre 300 y 750 euros.

Como es sabido, en diciembre de 2015 el Tribunal Supremo declaró como abusiva la cláusula que hacía recaer todos los gastos derivados de las escrituras del préstamo hipotecario sobre el consumidor, una cláusula que hasta entonces prácticamente todas las entidades bancarias incluían en los contratos una cláusula que hacía recaer sobre el consumi-

La jurisprudencia marca la devolución íntegra de registro, gestoría y tasación y la mitad de la notaría

dor todos los gastos derivados de la hipoteca: la firma ante el notario, la inscripción en el registro de la propiedad, la gestoría, el impuesto de Actos Jurídicos Documentados o la tasación del piso. Desde entonces, Irache comenzó a reclamar a los bancos la nulidad de esta cláusula. Poco a poco, la jurisprudencia ha ido aclarando esta cuestión. Una sentencia del Tribunal Supremo de enero de este año dictaminó que el pago íntegro de la tasación del inmueble corresponde al banco.

Con esta última decisión, los consumidores tienen derecho que les devuelvan el pago íntegro del registro de la propiedad, la gestoría y la tasación, así como a la mitad de los gastos de notaría. Por su parte, al consumidor corresponde pagar (y por tanto, no lo puede recuperar) el Impuesto de Actos Jurídicos Documentados.

Algunas entidades acceden a pagar por la vía amistosa; otras no, pero se están allanando una vez interpuesta la demanda y antes de llegar a juicio; hay un tercer grupo que está prefiriendo recurrir y alargar de esta forma el proceso y demorar la devolución del dinero al consumidor.

Más de 100.000 afectados en Navarra

Los afectados en Navarra por los gastos de constitución del préstamo hipotecarios podrían ser unos 100.000, según una estimación de Irache. Hay que tener en cuenta que prácticamente todas las hipotecas firmadas hasta el 2015 incluían una cláusula que hacía recaer todos los gastos sobre el consumidor, cláusula que fue declarada abusiva por el Tribunal Supremo.

De esta manera, estas personas podrían reclamar la devolución de lo que les hicieron pagar por los conceptos de registro, gestoría, tasación y la mitad de los gastos notariales. Eso sí, para poder recuperar el dinero los consumidores deberán reclamarlo a la entidad ya que, hasta el momento, las entidades no parecen dispuestas a devolver el dinero por iniciativa propia.



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

	2021
Excelente	7%
Muy buena	25%
Buena	39%
Regular	9%
Mala	4%
No tengo opinión	18%

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?

	2021
SÍ	95%
NO	5%
No sé	0%

¿Deben ser libres e independientes?

	2021
SÍ	96%
NO	3%
No sé	1%

Encuesta Cíes marzo 2021

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.



Al 23% de los navarros le gustaría reformar su casa

Irache considera necesario seguir fomentando estas iniciativas

Al 23% de los navarros le gustaría reformar su vivienda, según señala una encuesta encargada por Irache. De entre ellos, más de una tercera parte quiere llevar a cabo una reforma integral del inmueble; un 20% desea cambiar la cocina; un 18% aspira a reformar el baño; un 13% quiere modificar el sistema de calefacción de su casa; a un 12% le gustaría llevar a cabo alguna reforma para ahorrar energía; y un 7% mejoraría el sistema de refrigeración.

Irache considera que desde la Administración y el sector se debe seguir fomentando estos trabajos de rehabilitación para ir formando un patrimonio de vivienda más sostenible, habitable y adaptado a las nuevas necesidades de los ciudadanos.

Presupuesto detallado
Antes de comenzar una obra, es aconsejable pedir varios presupuestos, aunque sean aproximados, para poder comparar.

En este caso, conviene acordar antes si me van a cobrar por elaborarlo y cuánto, aunque luego no se encargue el trabajo. Si ya ha elegido empresa, esta deberá entregarle un presupuesto, ya detallado, que indique exactamente las labores a realizar y el coste que va a tener cada una de ellas.

En principio, la empresa debe comunicar cualquier imprevisto que suponga un encarecimiento del pago y el consumidor debería aceptarlo para que lo puedan cobrar. Sin embargo, no son extraños los encarecimientos no justificados.

Fecha de conclusión
Es importante fijar en el contrato una fecha de inicio y de finalización de las reformas. Es más, es mejor concretar una penalización por la demora que se pueda producir a la fecha fijada. Esta es la mejor manera de evitar los retrasos. Han acudido personas a la Asociación que,



seis 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.

Para evitar malentendidos, lo mejor es incluir en el contrato descripciones y elementos gráfi-

cos que plasmen el resultado final encargado. Cuanto más detallada sea esta descripción, más posibilidades habrá de reclamar posteriormente posibles incumplimientos. Conviene concretar materiales, marcas, modelos o piezas que se van a utilizar -y que deben estar incluidas en el presupuesto-.

Es conveniente pagar el coste en varias fases, de tal manera que el consumidor sólo tenga que pagar ciertas partidas cuando ya han concluido los trabajos y asegurarse que la empresa no le deja con la reforma sin concluir una vez que ya tiene el dinero en su cuenta.

La mayor parte de los ciudadanos desconoce las ayudas para rehabilitar

El 56% de los navarros desconoce las ayudas que puede pedir para rehabilitar su vivienda. Los mayores de 46 años están más informados sobre estas ayudas -el 49% las conocen- mientras que los menores de 30 años no muestran el mismo interés -solo el 26% las conoce-.

Son continuas las consultas que se reciben en la Asociación por parte de personas que buscan orientación sobre cómo afrontar obras de rehabilitación en su vivienda. Estas consultas pueden deberse, además de a las mencionadas ayudas o subvenciones, a mayorías necesarias para afrontar las obras en el edificio vecinal o a problemas que han surgido durante la ejecución de los trabajos.

Otra cuestión a tener en cuenta es la forma de gestionar la solicitud de estas ayudas. Han llegado casos a la Asociación porque en el presupuesto de una reforma se había restado ya la ayuda que se preveía conseguir. Sin embargo, al final nadie la solicitó y han tenido que hacer frente al sobrecoste. Por ello, es muy importante que en el contrato de las obras se concrete quién va a ser el responsable de solicitar y gestionar las ayudas y subvenciones.

Si quiere comprar...

Irache ha editado una guía con pautas para adquirir una casa

Irache ha editado una guía con algunas pautas que pueden servir a la hora de enfrentarse a la compra de una vivienda. Estos son algunos de los puntos que propone:

- **Valorar la vivienda en función de las necesidades.** Además de su antigüedad, calidad de materiales, espacio, distribución, o prestaciones que ofrece, habrá que estudiar las ventajas y desventajas de su ubicación.
- **Asegurarse de que se cuenta con financiación antes de comprar.** Es imprescindible asegurarse de que económicamente se puede afrontar, especialmente si se va a firmar antes un contrato de arras.
- **No se decida sin visitar la vivienda.** No es recomendable decidirse por ninguna vivienda si antes no ha podido visitarla. Es necesario que usted pueda comprobar toda la información 'in situ'.
- **Plasmar fecha de entrega y penalización por retraso.** Es especialmente importante en las viviendas aun sin concluir. De esta forma, ante un posible retraso, el consumidor podrá, en su caso, reclamar una compensación.
- **Observar todos los detalles.** La visita a la vivienda debe realizarse con tranquilidad, y a poder ser, en una hora con mucha iluminación. Hace falta tiempo para comprobar todos los elementos.
- **Fijarse también en el edificio.** Si ha sido reformado recientemente, con cuántos ascensores cuenta, aspecto de la fachada, accesibilidad o presencia de barreras, cuarto de bicicletas, trasteros...
- **Comparar préstamos en diferentes bancos.** Negociar y así poder optar por la entidad más ventajosa. Por ello, conviene empezar a hacerlo con cierta antelación.
- **Asegurarse del estado de deudas de la vivienda.** Pida la cédula de habitabilidad de la vivienda. En viviendas de segunda mano, acuda al Registro de la Propiedad para certificar que la vivienda no carga con hipoteca u otra deuda.

El vendedor debe pagar 3.761 euros hasta cubrir los 4.871 euros de reparación del coche de segunda mano

El comprador, que había pagado 6.600 euros por el vehículo detectó la avería dentro del año de garantía

Una persona compró un coche con 240.000 kilómetros, por el que pagó 6.600 euros. Diez meses después, comprobó que subía la temperatura del motor y saltaban los ventiladores, por lo que contactó con el vendedor que le remitió a un taller. La reparación costó 4.871 euros, que el propietario actual pagó. Como el gestor de la garantía era un tercero, este solo pagó 1.200 euros, en virtud del acuerdo que tenía con el vendedor. El consumidor le pidió la diferencia. 3.671 euros al vendedor, pero este se negó, así que le demandó.

El vendedor alegó que solo supo de la avería cuando ya había pasado el año de garantía. Sin embargo, la jueza determinó que la avería se produjo dentro del año, como consta en la entrada en el taller y al ejecución del presupuesto. Además, el comprador comunicó la avería dentro de los dos meses siguientes a que esta se produjese, tal y como señala la normativa sobre consumo.

En cuanto a la existencia de la avería en el momento de la compra, se basa la sentencia en el informe pericial que se aportó. En él se afirma que en los 10.000 kilómetros que recorrió el comprador en los nueve o diez meses que tuvo el coche la avería pudo mantenerse oculta y que lo más probable es que se manifestase en trayectos largos o situaciones de mayor exigencia, como subidas de puertos de montaña, que el comprador no hizo, ya que llevaba el coche del trabajo a casa y de casa al trabajo.

El informe destacó “la actitud cuidadosa” del comprador por llevar el coche al taller en cuanto se percató de la avería.

Por todo ello, la jueza rebajó el precio del vehículo y condenó al vendedor a devolver 3.761 euros, hasta completar los 4.871 euros que había pagado por la reparación.

Anulan los intereses de las tarjetas de crédito por abusivos

El juez considera que su redacción “abigarrada y en letra diminuta” busca dificultar la comprensión del cliente

En 2012, una persona estaba necesitada de liquidez y contrató dos tarjetas de crédito con intereses remuneratorios del 24% y con una TAE del 27,24%. La consumidora demandó a las entidades para anular estos intereses, al considerarlos abusivos.

Señala la sentencia que en el momento de la contratación los intereses superaban “con creces” el interés legal del dinero y que incluso eran más del doble del límite establecido por la Ley de Crédito al Consumo vigente en aquel momento.

En cuanto a la transparencia, subraya el juez que los intereses se encuentran en una redacción “abigarrada, con una letra muy diminuta”, lo que hace sospechar que “no tienen otro objeto que dificultar o imposibilitar al cliente” su comprensión.

La sentencia considera “tan evidente” el perjuicio y desequilibrio de estas cláusulas, que aventura que en una negociación en un marco de igualdad el empleado “no se las habría planteado, pues habría estimado sin ningún género de dudas, que no las aceptarían”.

Recuerda el juez que cuando se suscribieron los contratos, el tipo medio de las tarjetas de crédito y revolving era de 20,67%, casi siete puntos inferior al que se aplicó. Dado que no se alegó ninguna circunstancia que justificase este incremento, la sentencia considera los intereses “absolutamente desproporcionados”.

Así, se declararon los intereses abusivos y se obligó a la entidad a recalcular la amortización de los créditos y devolver todas las cantidades que superen el capital dispuesto.



Recuperan seis mil euros invertido en acciones del Popular

Menos de un año después de la operación, perdieron todo al caer la entidad

Unos hermanos decidieron encargar a otra entidad invertir parte de su dinero en acciones del Banco Popular, que había lanzado su ampliación de capital unos meses atrás. Adquirieron 5.582 participaciones por las que pagaron 6.010 euros.

Sin que llegase a transcurrir un año desde la inversión, el FROB anunció la compra del Popular por parte de Banco Santander a cambio de 1 euro. Como consecuencia de esta decisión, estos hermanos, al igual que todos los accionistas, perdieron todo el dinero puesto en las acciones.

Por ello, reclamaron ante los jueces la nulidad del contrato y la restitución de la suma invertida. Entienden los demandantes que las compras eran nulas porque la información que se dio sobre el Banco Popular era falsa, al aparentar una solvencia que no tenía.

Recuerda la sentencia que en una oferta pública de acciones se debe proporcionar “información clara y comprensible” sobre su situación financiera, beneficios y pérdidas y perspectivas del emisor, “sin omisión de ningún dato relevante”.

La sentencia relata los hechos probado en relación a este caso y las cuentas que presentó la entidad a lo largo de los años. Además, acude al informe pericial aportado por los demandantes, que muestra que la información del banco adolecía

de “defectos y omisiones”, con la intención de “reflejar una realidad económico-financiera de la entidad sesgada”.

Destaca la jueza que, donde había expectativas de beneficios y dividendos, se pasa a pérdidas “de tal magnitud” que supusieron su desaparición. Aclara que “no era un problema de iliquidez por falta de fondos” sino “un problema grave de solvencia, no existiendo perspectivas razonables de medidas alternativas para impedir su inviabilidad”.

Dada la “inveracidad” del folleto emisor a la hora de exponer la verdadera situación financiera de la entidad, la sentencia estima la demanda y obliga al banco que facilitó la operación a devolver los 6.010 euros invertido y a pagar las costas del proceso.



El 56% de los navarros no está satisfecho con la atención telefónica de las empresas en caso de dudas o quejas

Es necesario mejorar el servicio que se ofrece

El 56% de los navarros no está satisfecho con la atención telefónica que le ofrecen las empresas cuando tiene alguna queja o duda que transmitir. El 24% considera que no le solucionan el problema; el 18%, que le alargan la llamada; el 9% no se siente escuchado; y el 6% se queja porque no le contestan cuando llama.

Irache considera necesario que las empresas mejoren notablemente su atención posventa y den un trato adecuado al consumidor cuando éste quiere comunicar alguna queja o resolver alguna duda sobre el producto o servicio adquirido. También es necesario que haya un mayor control administrativo sobre la calidad de estos servicios.

Bajas y permanencias en telefonía

Es muy habitual recibir a personas que se han cambiado de compañía telefónica y han descubierto que la anterior les ha cobrado permanencias de 200 euros; al llamar, le ponen continuas dificultades porque ya no es cliente de la operadora.

Los clientes de empresas telefónicas también encuentran muchos obstáculos para darse de baja vía telefónica. En muchos casos, lo inten-



tan no una, sino a veces en más de diez ocasiones y no consiguen tramitar su baja. Finalmente, en muchos casos acuden a Irache para que se la tramitemos desde la Asociación.

Cambios en el recibo de luz

Muchos consumidores llaman a sus suministradoras de luz o gas para entender sus contratos, porqué la factura cambia de mes a mes o porque tras el primer año los recibos

han subido de forma general. En muy rara ocasión el consumidor consigue entender mejor a través de estas llamadas por qué paga lo que paga en su recibo de luz o gas.

Prima del seguro

En el campo de los seguros se suele repetir el siguiente caso: un cliente quiere cambiar de compañía y llama por teléfono para comunicar a su actual aseguradora que se quiere dar de

baja. Al otro lado del teléfono no le ponen ningún problema. Sin embargo, cuando ya ha cambiado de compañía ve que también le está cobrando prima la anterior. Cuando llama, le comentan que no consta ninguna solicitud de baja y que, por tanto, el año que queda la póliza sigue vigente y se la van a cobrar.

No devuelven el billete del vuelo cancelado

Otro caso de una atención insuficiente se ha dado con el Estado de Alarma y la inmensa cantidad de vuelos que se tuvieron que cancelar. Las quejas porque no había forma de contactar con las compañías fueron continuas en Irache. Si bien en un primer momento la situación pudo ser inabordable, el problema es que meses después siguen sin darle una respuesta satisfactoria sobre la devolución del billete del vuelo cancelado.

Sin concertar cita en Dentix

También hay que destacar la desatención telefónica que muchos navarros han vivido con Dentix. Ante las noticias de su delicada situación económica -que ha acabado finalmente en un concurso de acreedores- y la falta de atención, sus clientes tampoco pudieron resolver su situación a través del teléfono. A pesar de las repetidas llamadas solo escuchaban un contestador automático y, si les atendía algún empleado, no les concertaba una cita para ser atendido o ni les ofrecía alguna solución real.

Iratxek telefono bidezko kontratazioa urtero berrikustea gomendatzen du

Iratxek telefono eta internet zerbitzua-ren kontratazioa urtero berrikustea gomendatzen du. Izan ere, kontsumitzaileen % 76ak kexua du konpainiek ez dutela informazio nahiko ematen zerbitzuaren baldintzei buruz.

Merkatuaren atal handia duten telefonia-operadore nagusiek, zenbait urte daramatzate alde bakarrez tarifaz igotzen. Azkeneko garestitzeak uda honetan hasi dira eta zenbait bezeroentzat urtero 24 edo 36 euro gehiagoko gastua izango dira.

Garestitze hauek bereziki baterako paketeen bezeroak kaltetzen dituzte; pakete hauetan telefonia finkoa eta mugikorra, internet eta telebista batzen dira. Baina zenbait kasuetan, aparte kontratatutako mugikor lineen prezioengan ere eragina dute, adibidez.

Aldebakarreko igoerak

Zenbait operadoreek igoera hauek argudiatzeko zerbitzuen hobekuntzak erabili dituzte, adibidez, interneten abiadura areagotu edo telebista zerbitzuaren erabileraren hobekuntza; beste batzuek, 5G teknologiaren garapenari egokitze-

ko egin behar izan dituzten hobekuntzak arrazoitu dituzte.

899/2009 Errege Dekretuak, komunikazio zerbitzuen erabiltzaileen eskubideen agiria jasotzen duenak, adierazten du operadoreek azken erabiltzaileari kontratuaren aldaketak jakinarazi behar dizkiola “gutxienez hilabete bateko aurrerapenarekin”.

Gainera, jakinarazpenean berariaz informatu beharko dute bezeroak kontratua aldez aurretik ezeztatzeko duen eskubideaz “inolako penalizaziorik gabe”.

Kontuan hartu behar da, bezeroa beste kontratu batera aldatzen ez bada baldintza berriak indarrean egon aurretik, bezeroak baldintza horiek onartzen dituela ulertuko dela eta ezartzen hasiko dira.

Penalizaziorik gabe

Konpainiek araudi honi heldu diote, adierazi den moduan, azkeneko urteetan hasiera batean kontsumitzaileekin itundutako prezioen igoerak ezartzeko. Hala, oso egoera bidegabekoa eta ulertezina sortu da kontsumitzaile askorentzat, zeinak ikusten duten zerbitzua garestitzen dela gehiegirik egin ahal izan gabe.

Zalantzak argiaren zerbitzu berriarekin

Garbigailua goizeko hiruretan jarri behar dut?

Egia da, egitura berriarekin, ordu horretan erabilitako energiaren prezioa merkeago dela. Horrek ez du esan nahi gure ongizateari uko egin behar diogula euro batzuk aurrezteko. Baina gomendagarria izan litzateke garbigailua edo ontzi-garbigailua programatzea eta erabileratzeratzea ordu merkeagoetara (ezberdintasuna dago ere ordu punta eta lauen artean).

Komenigarria da plan bat egitea?

Komenigarria izan daiteke etxetresna elektrikoaren erabileraren programazio bat idaztea eta agerian jartzea familiako guztiek ikus dezaten eta jakin dezaten ontzi-garbigailua erabili behar den edo hoben den zenbait ordu itxoitea.

Potentzia aldatu behar dut?

Tarifa-sistema berriak kontsumitzaileari aukera ematen dio bi potentzia ezberdin edukitzeko: bata ordu punta eta lauentzako (garestiagoa) eta bestea sakonunerako (merkeagoa). Kontsumitzaileak egiaztatu badu kontsumo gehiena sakonuneko orduetan (gaueko hamabietatik goizeko zortietara lanegunetan eta egun osoan asteburuan eta jaiegunetan) egin dezakeela, potentzia hau igo dezake eta puntako-lau-

ko tarifa jaitsi, batera erabiliko duen potentzia kontsumoari egokitzuz.

Potentzia aldatzeagatik ordaindu behar dut?

2022ko maiatzak 31 bitartean bi potentzia aldaketa egin daitezke dohainik, une horretaraino kontratatutako potentzia gaitzen ez bada. Kontsumitzaileak ezer egiten ez badu, bi tarteetan zuen potentzia mantenduko du.

Nire merkaturatzailearen baldintza berriak onartzen ditut?

Zenbait eskaintza berriek ordainagiriaren garestitze nabarmena dakartzate, onetsitako bidesarien eta karguen ezarpena baino altuagoak. Zentzu honetan, oso komenigarria da edozein eskaintza onartu aurretik kontsumitzaileak aholku egokia bilatzea eta baldintza eta prezio berriak ulertzea. Komenigarria da ere eskaintzak beste kontratu libreekin edo erregulatutako tarifarekin alderatzea.

Prezioa finkoa da ordu-tarte bakoitzean?

Ez, onetsitako kargu eta bidesariez haratago, handizkako energia ekoizpenaren merkaturako une bakoitzeko prezioak (faktore ezberdinek eragina dute) eta beste zergek neurri handian zehazten dute faktura.

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. Para solicitar cita presencial o telefónica llame al 621228995.	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: 10 a 14 h. Atendida por Directora adjunta.	BERRIOZAR (OMIC) Euskal Herria Plaza, 1 Horario para el consumidor: Jueves de 9,00 a 14,00 h. Atendida por Licenciado en Derecho.	NOAIN-VALLE DE ELORZ (OMIC) Plaza de los Fueros, 3 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, GARINOAIN, 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.	Xaloea Telebista. Cada 15 días.	Guaixe Aldizkaria. Colaboración.
Leitza. Karrape Irratia. Miércoles 1º y 3º de cada mes.	R.Vitoria - R.Euskadi. Sábados y domingos	Ttipi Ttapa Telebista. Colaboración.
Euskadi Irratia. 1º y 3º Lunes.	Aralar Irratia. Colaboración.	Punto Radio Tudela, Miércoles, 12,00 h.
Euskal Herria Irratia. Colaboración.	Onda Cero Tudela. Miércoles, 12,30 h.	Es Radio Tudela, Miércoles, 12,45 h
Baztan. Xorroxin Irratia, Jueves, 2º y 4º de cada mes.	Ser Tudela, Lunes, 12,00 h.	La Voz de Navarra, Miércoles, 10,00 h. cada 30 días.
Beleixe Irratia (Alsasua). Colaboración.	Navarra TV, Lunes, 17h. Cada dos semanas	COPE Tudela, Lunes, 12,30 h.
Esan Erran Irratia (Ultzama).	Ttipi Ttapa Aldizkaria. Colaboración.	COPE Estella, Jueves, 12,30 h.
Irati Irratia (Aezkoa). Colaboración.	Mendixut Aldizkaria. Colaboración.	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 **75** euros y por años sucesivos, **45,50** 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