

# 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 2021 • Nº 141

## Cientos de navarros reclaman por los vehículos que compraron entre 2006 y 2013

Entre 2006 y 2013, buena parte de los fabricantes y distribuidores de coches en España compartieron información y mantuvieron prácticas que iban contra la competencia en el sector. Por ello, fueron multados con más de 130 millones de euros, sanciones que han sido confirmadas en los últimos meses por el Tribunal Supremo. Estas prácticas irregulares encarecieron los precios de venta de los vehículos durante estos años. Ahora, con las sanciones firmes, los consumidores

pueden reclamar el dinero que se les cobró de más como consecuencia de este cártel. En las últimas semanas han sido cientos los navarros que han acudido a Irache para que defienda sus derechos. En la Asociación ya estamos trabajando en una demanda colectiva para que los afectados puedan recuperar su dinero. Mientras, vamos realizando reclamaciones individuales para asegurarnos, al menos, de que no se cumple ningún plazo y el consumidor puede seguir exigiendo su dinero.



## Calidad en la sanidad y acceso a la vivienda, demandas de Irache para 2022

Página 7



### GASTAR MENOS

Algunas propuestas para conseguir un mayor ahorro ante la subida de precios

4

### DIETA EQUILIBRADA

Crece el consumo de productos enriquecidos con proteínas

6

### PROBLEMAS AL TELÉFONO

Las facturas que no concuerdan con lo pactado siguen dando dolores de cabeza al cliente

13

### LLENO, POR FAVOR

Un estudio muestra diferencias de 16% en el precio de la gasolina y de diez euros para llenar el depósito

14

## Actividades formativas

Junto a la defensa de los derechos de los consumidores cuando estos son pisoteados, Irache trata a la vez de ayudar a ir conformándonos como unos consumidores más autónomos y críticos. Por ello, este año se han llevado a cabo diversas actividades con este objetivo. Entre ellas, se han desarrollado, en colaboración con otras

entidades, las siguientes: funciones teatrales en diversas localidades navarras con el fin de sensibilizar y ayudar a la reflexión sobre el consumo sostenible y el ahorro energético; charlas sobre el mercado de la luz y sobre la salud emocional; o talleres en centros escolares para comenzar a acercarles el concepto de consumo.

## Editorial

Manuel Arizcun Biurrun,  
Presidente de Irache



## Es Navidad

Cuando este periódico llegue a sus manos seguramente la Navidad ya habrá pasado, quizás estemos en puertas del día de Reyes, un nuevo año habrá comenzado.

¿Qué ha quedado de la Navidad ya celebrada?, ¿una reunión familiar que hace tiempo que no teníamos?, ¿algún familiar que no ha podido estar este año con nosotros?, ¿los hijos o nietos recién nacidos que nos han alegrado a todos la fiesta?, ¿el cava, el turrón o las guirnaldas de colores?

Seguramente que, si nos fijamos bien, tendrá que ver algo con el corazón, con nuestra afectividad, con ese encuentro que por fin ha reparado años de lejanía, esa poesía o dibujo que nos regaló el nieto, o que por fin pude tener con mi hermano esa conversación que estaba pendiente. Quizás ese pequeño detalle que con tanto mimo había hecho nuestro hijo en el colegio y que demuestra que va creciendo y que nos quiere.

Las personas en las relaciones tienen dos necesidades: las de ser amados o la de ser valiosos para alguien. Sabiendo esto es muy sencillo hacer felices a los demás: un gesto cariñoso, un abrazo, una buena palabra o dejarnos querer por los otros puede generar un flujo de cariño y de amor que seguro que nos hace un poquito más dichosos. Se trata de aportar en positivo, aunque sea poco lo que podemos dar, y no sembrar más rencor o cizaña, que ya bastante hay en nuestro mundo.

Un consejo: si todavía tienes pendiente realizar un regalo y cabe alguien más en tu corazón elige a una persona lejana de los tuyos, una persona necesitada de verdad. Entérate de su nombre, de su edad, de su situación -si es posible-, vete y cómprale un regalo con todo el cariño posible y llévaselo. Estoy convencido que este regalo dejará huella, en la persona que lo recibe y en ti mismo. Muchas veces lo gratuito, lo altruista, lo que no espera nada a cambio es lo que nos llena más el corazón y la vida. Todo es muy sencillo aunque a veces lo hagamos complicado.

Haz la prueba y verás como funciona.

## Opinión

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



## La fuerza es virtud en Arquitectura (I)

“La fuerza es virtud en Arquitectura”, recordaba a un gran profesor y pensaba en ello leyendo un artículo reciente al respecto de las obras impulsadas por las ayudas públicas para forrar los edificios. “Ayudas” que presentan casi deseable lo obligatorio, y a modo de corolario me hacen divagar en si ya no será verdad que una comunidad es más próspera cuanto más libres sean sus habitantes.

Este impulso económico sumado a campañas intensas de propaganda están contribuyendo a la transformación del aspecto de las ciudades, y el cambio visual principal se está produciendo en las fachadas mediante un forrado. Este es un término que personalmente encuentro más expresivo y preciso, aunque aparentemente dé una impresión inicial rudimentaria, o menos profesional en una conversación técnica que otros como: envolvente, revestimiento, Sate u otras palabras a las que nos estamos acostumbrando.

Hay que recordar que nuestros edificios revestidos de ladrillo cara vista nos sobreviven...sobradamente. Tales construcciones ya disponen de un cerramiento exterior perfectamente dotado para aguantar el desgaste del tiempo y los agentes atmosféricos. A pesar de ello, en muchos casos, estamos forrando el exterior de este tipo de edificios con elementos nuevos y extraños a sus soportes originales. La yuxtaposición de ambos sistemas generalmente se resuelve incorporando sujeciones mecánicas que quedan perdidas entre el aislamiento que se quiere ocultar.

Esta dinámica ya se ha normalizado en los edificios residenciales; donde estos nuevos hábitos los están dictando las administraciones de fincas, las comunidades de vecinos, la lógica económica de la industria de la construcción y las presiones externas que dirigen las acciones del entramado público...intentando resumir algunas de las pulsiones y reacciones que dirigen esta forzada convivencia.

La diversidad de la arquitectura ya construida obliga, o mejor dicho: nos libera, de aplicar una receta única. En climas fríos, como es el caso de Navarra, el gasto energético correspondiente a la calefacción se puede y desea reducir. Lo sabemos. El calor se libera en el interior de las viviendas y, lo ideal, es evitar que se disipe atravesando todas las capas que nos separan del aire exterior. Resulta que lo ideal es posible y caben otras maneras de mejorar el aislamiento. Que además dan libertad, permitiendo actuar cuando a cada familia o propietario le conviene, de una...o por fases, pero en ambos casos, no cuando fuerza la mayoría.

Se yerra poco al decir que nuestras mejores arquitecturas son generalmente estructuras. Estructuras que cierran y sostienen; estructuras que organizan espacios, luz y cargas. Estas son las mejores construcciones, que ni se entienden ni necesitan ser forradas; concebirlas exige pensar, mejorarlas también.

*Que la estrella brille con fuerza en tu hogar y sirva de faro para ti y los tuyos y para otros muchos que la vean.*

*Izarrak indarrez distira egin dezala zure etxean eta izan dadila gida-argi zuretzat, zure familiarentzat eta ikusten duten beste askorentzat*

La Junta Directiva y el Equipo de trabajadores de Irache le desea  
Feliz Navidad y Año 2022  
Asociación de Consumidores de Navarra Irache


 Iratxeko Zuzendaritza Batzordeak eta Langileen Taldeak Eguberri On eta 2022 Urte Zorionsua opa dizuete  
Iratxe Nafarroako Kontsumitzaileen Elkartea

# Irache recibe centenares de casos y consultas de personas que compraron coche entre 2006 y 2013

## Prepara una acción colectiva para defender los derechos de los usuarios

Irache ha recibido en las últimas semanas centenares de casos y consultas por parte de personas que compraron coche entre 2006 y julio de 2013. Irache está atendiendo individualmente a los afectados y ya está trabajando en preparar una acción colectiva para defender los derechos de los usuarios a recuperar el dinero que les cobraron de más al comprar su coche.

La Comisión Nacional del Mercado y la Competencia multó en 2015 a concesionarios y fabricantes de coches que aglutinaban al 91% de las ventas en España por pactar los precios de los vehículos entre 2006 y 2013 y generar un incremento de precio en la compra para los consumidores, además de otros pactos sobre servicios posventa, marketing u otras cuestiones. Estas multas, que en total se acercan a los 130 millones de euros, han sido ratificadas recientemente por el Tribunal Supremo.

### Un juez ha devuelto 2.000 euros a un comprador

Así pues, una vez demostrada la existencia del cártel, se abre la vía para que los consumidores puedan reclamar los daños que han sufrido derivados de él. Recientemente, los jueces han dado la razón a un consumidor y han obligado a un concesionario implicado en el cártel a resarcirle con dos mil euros por lo que se encareció el precio del coche que compró. En general, el encarecimiento puede suponer entre el 10% y el 12% del precio que se pagó y que, en función de cada compra, puede ir



desde los 1.500 a más de 9.000 euros. Para determinarlo, habrá que estudiar cada caso de forma particular.

Las marcas afectadas son BMW, Chevrolet, Chrysler, Citroën, Fiat, Ford, Honda,

Hyundai, Kia, Lexus, Mercedes Benz, Nissan, Opel, Peugeot, Renault, Skoda, Toyota, Volvo. El grupo Volkswagen (Seat, Audi, Porsche y Volkswagen) también está afectado, si bien se libró de la multa por colaborar con Competencia.

### Reclamación individual que pare la prescripción

Irache ya está recibiendo decenas de casos y está trabajando para preparar una acción conjunta para reclamar, si es caso, el incremento con que se infló el precio de los coches comprados debido al pacto fraudulento entre marcas.

Por el momento, se está atendiendo los casos de forma individual, recopilando la información y documentación, comprobando si las compras están entre las afectadas por el cártel y valorándolos para proceder a una reclamación extrajudicial que interrumpa cualquier posible plazo de prescripción.

En principio, puede unirse a la acción cualquier persona que compró un coche de las marcas afectadas entre febrero de 2006 y julio de 2013. Para poder ir preparando las reclamaciones será necesario recoger la documentación relativa al vehículo y su compra, como el contrato de compra, de financiación, las facturas, la ficha técnica del vehículo o el permiso de circulación. En cualquier caso, desde Irache se les informará a los interesados de la viabilidad del caso y de la documentación necesaria.

*Los afectados deben aportar, junto a la documentación del vehículo, algún justificante de la compra*

## Es importante plasmar la fecha de entrega al comprar un vehículo

### Personas con retrasos de meses en recibir el vehículo no saben cómo actuar

Irache ha recibido últimamente varios casos de personas que están preocupadas porque han comprado un coche y llevan meses sin recibirlo. En este sentido, la Asociación recuerda que es muy importante asegurarse de que en el contrato de compra se especifica una fecha o plazo de entrega del vehículo.

Los afectados suelen llegar a Irache cuando ya llevan varios meses sin recibir el turismo desde que tenían previsto contar con él. Es habitual haber pagado ya parte del precio,

puede que miles de euros. Ven que transcurre el tiempo, siguen sin su vehículo, el concesionario no soluciona el problema y no saben cómo actuar.

### Perjuicios provocados por el retraso

Es fundamental ver si en el contrato consta una fecha o plazo de entrega. Obviamente, el concesionario debería entregar el vehículo dentro de estos plazos. Si no, el consumidor podrá reclamar una indemnización por los daños y perjuicios que ha provocado el retraso. Eso sí, es muy posible que deba acreditar los gastos económicos que le ha supuesto no contar con el coche. Por ejemplo, si para desplazarse ha tenido que coger durante este tiempo un coche de alquiler, taxis, autobuses, trenes...

En última instancia, si, tras ser advertido, el vendedor no entrega el producto en un plazo adicional "adecuado a las circunstancias", el consumidor podrá solicitar la resolución del contrato.

Lo mejor es que en el propio contrato se hagan constar las consecuencias de un hipotético incumplimiento de los plazos de entrega. Lo conveniente es comunicar de inmediato y de forma fehaciente al concesionario que se ha producido este incumplimiento. A partir de ahí, darle un tiempo razonable para que entregue el vehículo y señalar que, de no cumplirse, se optará, bien por una compensación por los perjuicios producidos por el retraso, bien directamente por la resolución del contrato y la devolución del dinero.

### FALTA DE CHIPS Y OTRAS MATERIAS PRIMAS

Fuentes del sector explican los retrasos en las entregas por la falta de microchips y de otros materiales necesarios para fabricar los vehículos. Algunos concesionarios califican estas razones como causa de fuerza mayor para denegar cualquier reclamación del consumidor. Sin embargo, es discutible que actualmente estas circunstancias sean absolutamente imprevisibles e inevitables y que sea el consumidor quien tenga que pagar sus consecuencias con meses de espera sin ninguna compensación.

# Algunas propuestas para gastar menos

**Ante la notable subida del IPC, Irache recomienda revisar el contrato de luz, los seguros que tenemos o considerar la marca blanca en la compra**



**La luz y el gas.** El recibo de la luz y del gas es precisamente el factor que más se ha encarecido en el último año. Según el Instituto Nacional de Estadística, un 62%. Aun así, podemos llevar a cabo algunas acciones para reducir el gasto. Si se comparan ofertas, para un contrato combinado de luz y gas, con 5,75 kW de potencia, la diferencia entre la oferta más cara y la más barata (según los precios actuales de la energía), que sería de discriminación horaria, puede suponer un ahorro de 376 euros, de 1.798 a 2.174 euros anuales. Si se contratan los servicios por separado, la factura puede bajar aun más. En cualquier caso, conviene tener un enfoque a medio plazo, sin fijarse solo en lo inmediato. En este

sentido, es conveniente analizar qué vinculación tienen los precios con el mercado mayorista, la penalización que aplican las tarifas planas al superar un límite de consumo y, especialmente, asegurarse de si existe alguna cláusula de permanencia que impida cambiar de compañía o volver a la regulada en caso de que varíe la situación.

Otro factor para ahorrar en la luz es adecuar el consumo a los tramos horarios y contratar una potencia diferente para el tramo valle, si se puede aunar en esas horas el consumo. En cualquier caso, tras la reducción de peajes y cargos para reducir la factura de la luz, las diferencias de coste en tramos horarios han bajado notablemente y el ahorro que se puede conseguir ahora no es tan significativo como unos meses atrás. Por lo demás, las familias vulnerables, numerosas o de pensionistas pueden solicitar el bono social.



**Telefonía e internet.** Cada vez son más los hogares que contratan un paquete combinado que incluye telefonía e internet y en muchos casos también televisión. La competencia en el sector es muy fuerte y constantemente van saliendo nuevas ofertas y cambiando las tarifas. Por ello, saber elegir una buena oferta en el momento preciso puede suponer un importante ahorro, cercano a los trescientos euros.

En cualquier caso, es fundamental pedir las condiciones de contratación por escrito, leerlas detenidamente hasta comprenderlas y asegurarse de los servicios que se incluyen. Un aspecto muy importante es informarse de si existe alguna penalización, que el consumidor deberá pagar si no cumple el plazo acordado.



**Marcas blancas.** Adquirir productos de marca blanca en la cesta de la compra puede suponer un ahorro de cerca del 30%. Por tanto, y aunque solo se opte por la marca del distribuidor en algunos productos el ahorro ya puede ser importante, si tenemos en cuenta que el INE señalaba un gasto medio anual en alimentación por hogar de 4.579 euros en 2020. El consumidor debe saber que, aunque la marca del distribuidor no cuente con la promoción o publicidad de otras, puede ser de calidad. De hecho, en algunos casos son fabricantes de otras marcas de prestigio los que la elaboran. Junto a ello, el consumidor puede apoyarse en descuentos, promociones y ofertas para reducir su

gasto. En estos casos es muy conveniente comprender bien las condiciones. En cualquier caso, lo más importante ajustar la compra a las necesidades reales.



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

*Si afinamos las coberturas y condiciones de los seguros, podemos conseguir un ahorro nada desdeñable*

En octubre el IPC subió un 5,4% interanual, la tasa más elevada en casi tres décadas. Este encarecimiento de los precios supone, obviamente, un problema para los consumidores, que ven como baja su nivel adquisitivo. Irache ya ha exigido que se tomen medidas para que el coste de la vida deje de subir y caiga sobre los bolsillos de los ciudadanos. Mientras, ha editado la siguiente guía que ofrece unas pautas muy generales que pueden ayudar a disminuir en cierta medida el gasto de los hogares.



**Los seguros.** Valorar simplemente si es necesario tener el coche asegurado a todo riesgo o vale con tenerlo a terceros o revisar que las coberturas del seguro del hogar no dupliquen las de la comunidad puede reducir el coste notablemente. Por poner un ejemplo, en un seguro a terceros para el coche se puede conseguir diferencias de 358 euros, desde 165 a 523 euros y para una póliza a todo riesgo las diferencias pueden superar los 1.700 euros, desde 443 a 2.238 euros. Si pasamos de tener el seguro a todo riesgo más caro al seguro a terceros más barato, la diferencia de coste se puede ir a 2.073 euros.

La diferencia de pólizas para un seguro de hogar, de una casa de 110 metros cuadrados construidos, la diferencia entre pólizas puede acercarse a los 182 euros.

Evidentemente, ninguna prima se puede valorar por sí misma, sino teniendo en cuenta las coberturas y condiciones que ofrece. Por otro lado, en ocasiones estamos pagando pólizas que ni conocemos: conviene revisar las coberturas y el coste que nos están suponiendo.



**Transporte.** La subida de la gasolina puede suponer que llenar el depósito hoy nos cueste entre diez y quince euros más que hace un año. A esto hay que unirle la ITV, los impuestos y el mantenimiento del vehículo. Este último concepto puede suponer un gasto aproximado de 400 euros al año, teniendo en cuenta las reparaciones que se a lo largo de la vida del vehículo. Por ello, es importante elegir talleres donde la calidad y el precio sean satisfactorios. Entre ellos puede haber diferencias de entre el 30% y el 40%, lo que podría conllevar aproximadamente un ahorro de 160 euros. Este gasto también nos puede invitar a hacer uso del transporte público cuando sea posible.



**Preparar los viajes con antelación.**

Saber organizar y reservar las vacaciones y viajes con antelación y con cabeza muchas veces tiene premio. Junto a ello, optar por alojamientos a particulares o reducir las comidas en restaurantes puede suponer un ahorro de más de un 30% en el coste total. Hay que tener en cuenta que cada navarro puede gastar en sus vacaciones cerca de 600 euros, por lo que el ahorro podría ser significativo.



**Gastos bancarios.** Los cargos que nos cobran los bancos son libres y no siempre los conocemos. Pero por tener una cuenta corriente, un banco nos puede cobrar 160 euros al año y otro ofrecérsela gratis, por ejemplo. Si hablamos de préstamos personales o hipotecarios las diferencias suben considerablemente. Otras opciones, además de cambiar de banco, es reconsiderar el uso de algunos productos bancarios. En ocasiones, hay tarjetas que ni siquiera usamos, pero por las que estamos pagando comisión; también pasa con cuentas que no utilizamos u otros productos.

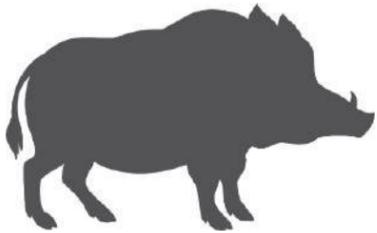


**Ropa.** Cada hogar gasta 1.009 euros al año en ropa y calzado, según los últimos datos del INE respecto al año pasado. Para reducir el gasto, un primer paso es reparar el armario y decidir qué ropa es necesario comprar realmente. A partir de ahí, una opción interesante puede ser esperar a las rebajas, donde se encuentran descuentos de hasta el 60%. En todo momento, también conviene visitar distintos comercios y comparar precios. También se puede renovar el vestuario en tiendas de segunda mano o fuera de temporada.



### Le cobran 50 euros por no arreglarle el ordenador

L. compró a un particular un ordenador que ya tenía algunos años de uso, pero que consideró que podía valer para lo que él quería utilizar. Sin embargo, al poco tiempo de tenerlo en casa se averió. Lo llevó al comercio donde lo compró su anterior propietario. Allí le cobraron 50 euros, pero, cuando acudió, le dijeron que no tenía arreglo y que tendría que comprar otro. Lo llevó a otro establecimiento especializado en reparaciones y allí sí se lo arreglaron. Por ello, volvió al primer comercio y exigió los 50 euros que le habían cobrado. Le hicieron una factura a su favor, pero para abonarla le exigían un código que no tenía. Aunque él insistía, no le abonaban el dinero. Acudió a Irache, desde donde se reclamó el abono de los cincuenta, por incumplimiento del servicio, dinero que fue ingresado a las pocas semanas.



### El seguro hace peritaje y dos meses después dice que necesita hacer otro

P. iba conduciendo por una carretera comarcal cuando un jabalí irrumpió en la calzada de forma repentina sin que a P. le diera tiempo a esquivarlo y el animal impactó contra la parte delantera del vehículo. Inmediatamente P. llamó a la Guardia Civil para comunicar el accidente. Después, contactó con su compañía aseguradora para dar parte. Acudió una patrulla de la Benemérita y realizó el correspondiente atestado en el que se hizo constar el desarrollo del impacto y los daños producidos. Posteriormente, P. hizo llegar el atestado a la compañía de seguros.

P. llevó el coche a un taller donde realizaron un informe con los daños. También acudió un perito de la aseguradora para hacer el informe. Sin embargo, dos meses después volvieron a comunicar que querían realizar un nuevo informe pericial. P. señaló que el coche ya estaba reparado pero que, si querían, podían pasar a verlo. No volvió a tener noticias de la aseguradora. Acudió a Irache, desde donde se alegó la cláusula de la póliza que incluía "daños propios causados por animales" y se reclamó los 1.250 euros, certificados en el informe de reparación del taller. A las tres semanas, la compañía aceptó el pago.

## "Nos dieron el coche por la mañana y a la tarde se paró, con catorce kilómetros recorridos"



### El vehículo nuevo de Carlos sufría parones repentinos y, tras acudir a Irache, consiguió que se lo cambiasen por otra unidad en perfecto estado

Carlos y su pareja compraron un coche nuevo pero no tardó en dar problemas. "Compramos el coche, me lo dieron por la mañana y fui a casa con él. Y a la tarde lo cogió mi mujer, se fue a estrenarlo y se paró en la ronda de Pamplona, con catorce kilómetros recorridos", recuerda.

Como era un coche con cierta tecnología, distintos modos de conducción, Carlos pensó en un primer momento que sería una cuestión de funcionamiento que igual ellos no conocían. Eso es lo que le dijeron también desde el concesionario, cuando llamó. "Al día siguiente al salir del garaje, en el primer semáforo, se para otra vez. Luego lo podías volver a arrancar, pero, claro, creaba situaciones de peligro, se paraba cuando íbamos despacio, en la rotonda, al estar circulando tranquilamente...", comenta Carlos

Tras cinco días con estos parones repentinos, lo llevaron al concesionario y les dieron otro vehículo de sustitución. Mientras, les comentaban que si iban a cambiar una pieza o un sensor, que había gente de Madrid revisándolo, pero tardaron unos dos meses en reparar, una demora que para Carlos fue decisiva: "Si hubiesen reparado la avería rápido, en unos días, igual nos hubiéramos conformado. Pero yo ya no me fiaba, un coche de gama media, que cuesta un dinero, que se pare el primer día... Les escribí para decirles que no queríamos esa unidad, que podíamos hablar de otro vehículo o de cancelar la compra, pero ese coche no lo queríamos".

#### Trato bueno del concesionario

Pese a que el trato del concesionario siempre fue "bueno" y actuaron con "transparencia", Carlos acudió a Irache por el miedo a que les volvieran a dar el mismo vehículo reparado, que ya no querían, para hacer más consistente la reclamación, "porque al hacerla a través de la Asociación tiene más fuerza que cuando la hace uno solo".

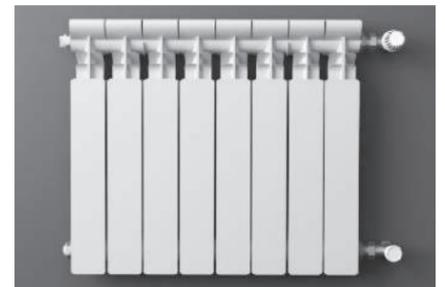
Finalmente, y tras la reclamación de un técnico de Irache, desde el concesionario le ofrecieron un coche nuevo, que ya no ha dado ningún tipo de problema. "Supongo que fabrican miles de coches y alguno sale defectuoso, con algún fallo, y nos tocó a nosotros. Desde el concesionario nos trataron muy bien en todo momento, la única queja es que se alargó demasiado el proceso", concluye.



### Al estrenar el plato de ducha "adherente", se resbala y cae

Un matrimonio septuagenario decidió cambiar la bañera de su casa por un plato llano de ducha para prever las posibles dificultades de movilidad que podían afectarles con los años. Una de las cuestiones que les preocupaba eran los posibles resbalones por lo que quisieron asegurarse de que el material del suelo sería especialmente adherente. Por ello, en el presupuesto, de más de mil euros, se incluyó este aspecto.

Cuando acabó la obra, el hombre entró en la ducha, resbaló y se pegó un golpe. El plato no proporcionaba ninguna estabilidad. Al acudir el técnico que la instaló, reconoció que no se había utilizado el material acordado en un primer momento. La empresa, sin embargo, solo ofreció una rebaja del precio cobrado. El matrimonio buscó amparo en Irache. Allí, un técnico se puso en contacto con la empresa, a la que exigió el cumplimiento del contrato, incluido el material adherente, ya que una rebaja del precio no solucionaba el problema. Tras esta reclamación, técnicos de la empresa cambiaron el plato y colocaron el material para no resbalar.



### Se estropea la caldera y tardan cinco días en enviar a alguien

Tras una fuerte tormenta, entró agua en la vivienda de S. y la caldera se estropeó. Llamó al seguro de hogar, con el que tenían contratada la cobertura de daños eléctricos. Como nadie aparecía, la caldera seguía sin funcionar y no contaban con agua caliente ni calefacción, S. volvió a llamar a la mañana siguiente. Le dijeron que irían, pero nadie acudió. Ni tras una tercera llamada al mediodía. Al tercer día, ya cansada, llamó a una empresa de mantenimiento, en una hora acudieron y arreglaron la caldera.

Dos días después llegó a la vivienda un perito del seguro. Le dieron una copia de la factura de reparación, este revisó el balcón y la caldera y se fue. A la semana, les llegó una comunicación que no cubrían el siniestro porque no habían apreciado los daños. S. acudió a Irache, desde donde se pusieron en contacto con la compañía, se expusieron las reiteradas llamadas a la compañía, su demora en enviar al perito y se exigió el pago de los 385 euros que le facturaron por la reparación de la caldera, importe que fue abonado por la compañía.

# Irache advierte de la importancia de una dieta equilibrada por encima del consumo de productos enriquecidos con proteínas

**Un 21% de los consumidores compra estos alimentos; un 47% entre los menores de 30 años**

Irache advierte de la importancia de mantener una dieta equilibrada por encima del consumo de productos enriquecidos con proteínas para mantener una buena salud y condición física. Según una encuesta encargada por la Asociación, el 21% de las personas compran productos ricos en proteínas. Cuanto más jóvenes son, más compran este tipo de alimentos: lo hacen el 47% de los menores de 30 años; el 29% de los de entre 30 y 45 años; el 14% de las personas entre 46 y 65 años; y el 6% de las personas mayores de 65 años. Además, se consumen más en las localidades de más de cinco mil habitantes -23% que en zonas más rurales -15%-.

Cada vez es más habitual encontrar en los comercios productos alimenticios con alegaciones nutricionales, supuestamente beneficiosas para la salud. Si antes era más normal ver este tipo de alimentos en tiendas de dietética o nutrición ahora se pueden ver en la mayor parte de supermercados. Entre las más frecuentes están las denominaciones "light" y en los últimos tiempos están ganando protagonismo los productos con alto contenido en proteínas.

#### **Adelgazar o ganar músculo**

Estos productos, que antes se dirigían en mayor medida a deportistas de alto nivel o a dietas muy particulares, se enfocan cada vez a todo tipo de consumi-

dores. Ahora la publicidad de estos productos los vincula a perder peso con facilidad y eficacia, la ganancia de masa muscular, a la energía, un mejor estado de forma o más resistencia.

Más allá de los mensajes publicitarios, la normativa vigente europea señala que para que un producto pueda anunciarse como "fuente de proteínas", estas deben aportar como mínimo el 12% del valor energético del alimento. Y para que ponga "alto contenido de proteínas", el porcentaje debe llegar hasta el 20%.

Existen alimentos naturales, menos elaborados, que aportan una elevada cantidad de proteínas, como las carnes,



pescados, huevos, frutos secos o legumbres. Sin duda, es preferible ingerir proteínas de esta manera y a través de una dieta equilibrada, que buscando el consumo continuo de proteínas. Lo más saludable es llevar una dieta equilibrada con un aporte de proteínas variado y equilibrado.

**Lo más recomendable es ingerir las proteínas necesarias a través de una dieta equilibrada y de productos naturales**

## El 28% de los navarros desconoce el etiquetado de los alimentos

El 28% de las personas no conoce el etiquetado de los alimentos. Desde Irache se recuerda que las etiquetas de los alimentos ofrecen información muy valiosa sobre ellos. Desde Europa llegan buena parte de las normas, que posteriormente deben ser recogidas en la legislación nacional. La regulación marca que el etiquetado de los alimentos debe informar, entre otros, sobre los siguientes aspectos:

#### **- Lugar de procedencia del producto.**

El 30% de las personas cree que el etiquetado no es preciso al indicar el origen del producto. Con alguna excepción, la normativa sobre los productos envasados solo obliga a informar sobre el país de origen o el lugar de procedencia siempre que su omisión pueda llevar a error o en aquellos productos en el que el ingrediente primario (aquel que representa más del 50% del producto o aquel que el consumidor asocia generalmente con su denominación) no coincida con el país de origen del del producto, caso en que se deberá aclarar este punto. Es decir, si pone que una tortilla de patatas es de Cáceres y sus patatas son de Chile, deberían aclararlo en el etiquetado.

#### **Conviene fijarse en el origen, grasas añadidas o fecha de caducidad**

Además, la procedencia a veces se exhibe con el mismo tamaño que la información del envasado, lo que puede equivocar al consumidor. Por ejemplo, legumbres que se anuncian en mayúsculas como fabricadas en España, informan con un tamaño más pequeño, tanto de que la fábrica está situada en una provincia española como de que la legumbre es originaria de Estados Unidos o Argentina.

De esta manera, no es difícil que el consumidor crea que está comiendo alubias españolas cuando no es así.

**- Información nutricional.** Valor energético, cantidad de proteínas, grasas, grasas saturadas, hidratos de carbono, azúcar y sal por 100 gramos de producto o 100 mililitros.

**- Fecha de duración mínima o de caducidad.** Una vez pasada la fecha de caducidad, el producto no debe consu-

mirse ya que puede estar en mal estado e incluso poder afectar a la salud. La fecha de consumo preferente, en cambio, no indica que el alimento sea peligroso, sino que a partir de entonces perderá o se deteriorarán parte de sus propiedades, como sabor, aroma, textura...

#### **- Lista de ingredientes del producto**

en orden decreciente de peso. Deberá indicarse su cantidad si el ingrediente está en el nombre del producto, destacado o es esencial. Así sabremos qué componentes forman el producto más allá del nombre, que en ocasiones puede resultar engañoso, como en el caso de algunos zumos en los que vemos que la cantidad de la fruta que le da nombre está presente en una cantidad muy reducida.

### **¿SEMÁFORO NUTRICIONAL?**

La Comisión Europea está estudiando impulsar Nutri-Score, el llamado semáforo nutricional. Se trataría de una clasificación de los alimentos que, sin sustituir al actual etiquetado, indicaría por colores y letras cuáles son más o menos saludables. Para ello, se tendrían en cuenta componentes de los alimentos como las calorías, azúcares, grasas saturadas, sal, frutas, verduras, fibra, proteínas o aceites. Se valorarían los diferentes criterios y se le adjudicaría a cada alimento una nota media.

Hay diferentes opiniones sobre esta cuestión: algunos creen que facilitará al consumidor conocer los productos más sanos de forma más sencilla y visual; otros critican algunos de los criterios que pueden influir en la clasificación o temen una posible manipulación de la industria alimentaria para colocar mejor sus productos.

# Irache considera necesario robustecer la sanidad y favorecer el acceso a la vivienda



## Apunta necesidades como apostar por el producto local, potenciar internet y las comunicaciones o apoyar a los consumidores

En estos momentos en que tratamos de recuperarnos económica y socialmente de las consecuencias que ha traído la pandemia, Irache cree que es fundamental robustecer el sistema sanitario e impulsar una recuperación económica que permita avanzar hacia una sociedad navarra más justa, cohesionada y con un mayor bienestar. Así lo ha dado a conocer en el Consejo Económico y Social de Navarra.

### Atención ágil y eficaz

Han sido meses especialmente complicados para la sanidad que precisamente han puesto de manifiesto la necesidad de contar con una buena salud pública. Para tenerlo, debemos acometer sin miedo reformas que robustezcan nuestro sistema sanitario. Sin duda, hay que adoptar medidas para reforzar la atención primaria, un primer recurso, más cercano al ciudadano, y que permite derivar y dar un cauce adecuado a cada persona o caso para posibilitar un sistema más eficaz.

Hay que dotar al sistema de los recursos necesarios para que los ciudadanos no tengan que esperar meses y meses para ser atendidos por un especialista o ser intervenidos quirúrgicamente. Los cambios deben tener como objetivo conseguir un sistema de salud sólido y flexible,

para que la respuesta sanitaria sea lo más ágil y eficaz posible.

Casi uno de cada cinco navarros -19%- tiene pensado comprar o alquilar una vivienda en los próximos años. Por ello, hay que poner en manos de la ciudadanía los inmuebles suficientes para garantizar el derecho a la vivienda, de forma prioritaria para aquellas personas y familias que más lo necesitan. Por otro lado, se debe hacer un esfuerzo por ayudar a proyectos de rehabilitación que se adecúen a las necesidades de las personas y revaloricen las viviendas que ya existen tomando como ejes la sostenibilidad, versatilidad y confortabilidad. También se debe favorecer el uso de las viviendas vacías.

### Prioridad al producto local y sostenible

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 y una comunidad alimentaria más autosuficiente, menos dependiente y más atractiva, que aúne la calidad, la sostenibilidad y la seguridad alimentaria. También se debe ir potenciando el cultivo y la crianza menos invasivos, más naturales y más respetuosos con el medio ambiente. Junto a ello, es conveniente velar porque los productores puedan conseguir un margen de beneficio razonable que permita continuar con su actividad.

Otro objetivo debe ser conseguir una conexión a internet rápida y de calidad en todas las zonas de Navarra, especialmente en el mundo rural. Hay que ir formando a las personas para que puedan ser cada vez más autónomas y llevar a cabo sus gestiones desde casa. A la vez que se ga-

rantiza el acceso a los servicios a aquellos que no usan internet.

Junto a ello, en los pueblos y zonas rurales deben garantizarse otros servicios de calidad básicos como la salud, la educación, ofertas turísticas, de ocio, planes para impulsar el tejido económico y el comercio, iniciativas cívicas... Todos ellos, junto a una conexión digital de calidad, deben colaborar a hacer de las zonas rurales un hábitat más atractivo.

---

*Se debe avanzar hacia una mayor autosuficiencia para cubrir las necesidades reales de los ciudadanos*

---

## Irache solicita al Ministerio para la Transición Ecológica mayor claridad y transparencia en la factura eléctrica

### Los recibos de la tarifa regulada no informan sobre el precio de la energía en cada tramo horario

Irache se ha dirigido al Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico para solicitarle que se obligue a las compañías eléctricas a emitir las facturas con una mayor transparencia, de tal manera que se indique en ellas claramente el precio en cada tramo horario del kilovatio por hora consumido.

Con la instauración en junio de los tres tramos horarios (punta, llano y valle) en las facturas de luz para todos los clientes de la tarifa regulada (Previo Voluntario al Pequeño Consumidor, contratada por casi once millones de hogares en España), también se modificó el modelo de facturas que se debían emitir por este suministro y la información que había que incluir en ellas.

Este nuevo modelo permite que el consumidor no sepa cuál es el precio que le están aplicando por el kilovatio por hora de energía consumida en cada tramo horario. Solo se obliga a informar sobre el coste total que

paga por la energía consumida, sin tener que desglosar qué precio medio se ha aplicado por tramo horario, ya sea punta, llano o valle. Este precio es el que se paga por la producción de energía (a él hay que sumar en el importe de la factura peajes, cargos e impuestos) y que se determina en el mercado mayorista el día anterior. Estos precios están descontrolados desde principios del verano, están repercutiendo en la factura del consumidor y dejando a miles de familias en una situación complicada.

### Ahorro más difícil

Esta falta de información sobre el precio de la energía por tramo

horario tiene consecuencias directas: por una parte, el consumidor no puede conocer los diferentes precios que le están aplicando según la hora, adaptar su consumo a estos tramos y conseguir un mayor ahorro en el recibo eléctrico.

Por otro lado, no tiene datos reales para comparar precios y, sin duda, es más vulnerable frente a las ofertas del mercado. Algunas compañías están aprovechando los costes disparados del mercado mayorista y la confusión sobre la aplicación de precios para lanzar fuertes ofertas comerciales y conseguir nuevos clientes.

Por todo ello, Irache se ha dirigido al Ministerio para la Transición Ecológica y Reto Demográfico para solicitarle una corrección en la normativa que obligue a plasmar con claridad el coste medio del kilovatio hora consumido en cada tramo horario en las facturas de los consumidores acogidos al Precio Voluntario al Pequeño Consumidor.

---

*El consumidor no cuenta con los datos suficientes para adaptar el consumo o comparar ofertas*

---

# FORMARNOS

Irache ha llevado a cabo este año cuatro actividades dirigidas específicamente a formar a los ciudadanos,

## CHARLAS SOBRE EL MERCADO DE LA LUZ

**10 coloquios para comprender mejor este convulso sector y dar herramientas para que las personas nos sepamos desenvolver en él**

El sector de la luz vive un momento de extraordinaria convulsión. Las continuas noticias sobre el precio del mercado mayorista y el encarecimiento de la factura han creado alarma social y están sumiendo a muchas personas en una sensación de confusión y estupor.

Por ello, creemos que es más necesario que nunca aportar seriedad y explicar de una forma cercana y pedagógica a los ciudadanos el funcionamiento de este mercado y las consecuencias que puede tener en sus facturas.

Se trata, en fin, de poner en las manos de los ciudadanos las herramientas que se han constituido, precisamente, para que puedan defender sus intereses en sus relaciones con las compañías eléctricas, unos servicios que prácticamente están presentes en todos los hogares y que tie-

nen un carácter indiscutible de servicio de primera necesidad.

### **Mercado, facturas, ofertas, ahorro, reclamaciones...**

Por ello, Irache, en colaboración con el Servicio de Consumo del Gobierno de Navarra, ha realizado charlas sobre esta cuestión en: Lumbier, Falces, Igúzquiza, Miranda de Arga, Cadreita, Obanos, Peralta, Uterga y Muruzábal, Lekunberri, Irurtzun y Valle de Arakil. En ellas se han tratado los siguientes puntos:

- Realidad y evolución del mercado eléctrico en España.
- Últimas modificaciones: cómo afrontar los tramos horarios y cómo afectan las subidas del mercado mayorista a nuestros hogares.
- Qué puedo hacer yo: comparativa de ofertas, qué conceptos mirar, cláusulas de permanen-

cia, servicios vinculados, cómo cambiar de compañía.

- Cómo entender una factura: explicación por conceptos de la factura de la luz.
- Cómo ahorrar en casa. Pautas para una optimización del consumo y un mayor ahorro energético.
- Cauces de reclamación y solución. Problemas más habituales que se dan y qué vías hay para afrontarlos (no me cuadra la factura, no entiendo un cargo, no sé cómo cambiar...)
- Consultas, dudas, exposición de casos de los asistentes.

Las charlas, que tuvieron una gran acogida, se impartieron por técnicos expertos en este mercado y de forma flexible y adaptativa. Todo el contenido se expuso desde un punto de vista especialmente divulgativo y cercano a los asistentes, usando un lenguaje sencillo que hizo comprensibles conceptos difíciles.



Junto a ello, se busca en todo momento la participación e interacción con el público asistente, siendo este punto una

prioridad. De hecho, buena parte de algunas de las charlas estuvieron marcadas por las intervenciones de los asistentes.

## TEATRO SOBRE EL AHORRO ENERGÉTICO

**Siete funciones para sensibilizar sobre las posibilidades de llevar a cabo un consumo más sostenible con el entorno**

Otra de las preocupaciones de Irache y que está relacionada directamente con el ámbito del consumo es el cuidado del entorno medioambiental. Nadie duda ya de que la forma de consumir, la cadena de producción y comercialización de los productos que compramos los ciudadanos tienen una repercusión directa sobre el planeta.

Por ello, desde Irache hemos tratado de poner nuestro granito de arena y colaborar desde nuestras posibilidades en la sensibilización sobre este tema.

Con la ayuda del Gobierno de Navarra, hemos realizado durante los meses de septiembre

y octubre una obra teatral en siete localidades navarras: Garínoain, Rada, Arróniz, Murillo el Fruto, Mérida, Artajona y Santacara.

### **Desde el entretenimiento y el humor**

El objetivo ha sido acercar, a través del entretenimiento y la cultura, la posibilidad de un mayor ahorro energético y un consumo más responsable con el medio ambiente.

Para ello, se presentaban a distintos personajes, a través de los cuáles también se buscaba un diálogo intergeneracional sobre cómo entender el consumo y la sostenibilidad. La obra la dirigió

y protagonizó Patxi Larrea, conocido actor de la escena teatral navarra, con años de experiencia. Acudieron a las representaciones 224 personas.

Tras algunas de las obras, se invitó a los participantes, de todas las edades, a mantener una tertulia sobre las posibilidades de un menor gasto energético y un consumo más sostenible desde nuestra vida cotidiana.

El proyecto se ha completado con la preparación y distribución, en las propias obras y en las oficinas que gestiona Irache, de folletos con información y pautas muy básicas sobre el ahorro energético.



# PARA CRECER

siempre con la intención de ayudar a los consumidores a moverse con más soltura, autonomía y responsabilidad

## ACERCAR EL CONSUMO RESPONSABLE A LOS NIÑOS

25 talleres para tratar con los escolares la importancia y responsabilidad de ser consumidor

Con la colaboración de la Fundación La Caixa, la Asociación ha desarrollado un programa educativo en 25 colegios de Navarra. En el proyecto han participado más de 500 alumnos.

La actividad ha estado dirigida fundamentalmente a niños desde tercero a sexto de primaria. Se ha desarrollado, entre otras, en centros de las localidades de Pamplona, Valtierra, Tudela, Rada, Carcastillo, Funes, Monteagudo, Berbinzana, Azagra, Cárcar, Murillo El Fruto, Olite, Lerín, Monreal, Allo, Marcilla, Fitero, Peralta, Tafalla, Mendigorriá, Arguedas, Lodosa o Cabanillas.

### Invitar a la reflexión

La actividad busca fomentar la participación de los alumnos e impulsar la reflexión a través de sus propias experiencias. La formación les permite descubrir el impacto de los productos que compran, lo que les ayuda a concienciarse de su rol como consumidor, la necesidad de efectuar un consumo responsable y a respetar el medio ambiente que les rodea.

En los talleres se reflexiona sobre nuestro papel como consumidores y las diferencias entre consumo y consumismo. Para ello, se han contado con varias dinámicas en las que

aparecen conceptos como el consumismo crítico, el reciclaje, la procedencia de los objetos que compramos o su proceso de fabricación y comercialización.

En lugar de una exposición, se trata de que los propios alumnos creen el taller a través de sus reflexiones, opiniones o sus vivencias más cotidianas.

Entendemos que se trata de acercar a su propia realidad el concepto de consumo para posibilitar que vaya creciendo una conciencia como consumidor, siempre adaptada a cada edad.



## CÓMO MANTENER EL BIENESTAR EMOCIONAL

12 charlas con pautas para mantener el equilibrio, claves para ver si necesitamos ayuda y dónde encontrarla

Irache ha visto con preocupación cómo la pandemia, además de las consecuencias que todos conocemos, ha provocado un serio desgaste en la salud emocional de muchas personas. Hemos podido comprobar cómo en nuestra labor cotidiana cada vez más personas mostraban signos de ansiedad, angustia o preocupación, si es que no lo decían de forma expresa. Además, una encuesta en la que el 10% de la ciudadanía considera preocupante la situación de la Salud Mental de los/as consumidores navarros.

En Europa, según la OMS, los problemas de salud han aumentado durante la pandemia, con un claro aumento en los niveles de ansiedad y estrés. Varias encuestas muestran que al-

rededor de un tercio de las personas adultas reporta altos niveles de angustia. En la población más joven esa cifra llega a 1 de cada 2 personas.

Al contactar con el Colegio Oficial de Psicología de Navarra (COPN), constatamos que el deterioro de la salud emocional de los ciudadanos era una preocupación compartida. Por ello, nos pusimos a trabajar juntos y organizamos una campaña en la que promover la salud mental y el bienestar emocional entre la ciudadanía navarra.

### Psicólogas expertas

Gracias a esta iniciativa, han tenido lugar 12 conferencias impartidas por psicólogas profesionales expertos en esta cuestión, acompañados por

técnicos de la asociación. En estas conferencias se ha tratado de acercar el concepto de salud emocional y mental, dar pautas sencillas para mantenerla, claves para detectar cuándo debemos buscar ayuda e indicaciones claras de dónde buscarla. Junto a ello se han resuelto todas las dudas o cuestiones planteadas por los participantes.

Junto a las conferencias se elaboraron, editaron y distribuyeron 57.000 trípticos sobre salud mental de forma gratuita en las oficinas de Irache y en las 70 localidades en las que gestionamos oficinas del consumidor. Estos trípticos trataron de plasmar de forma muy visual y sintética los puntos más relevantes de esta cuestión





# 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.*



## La juez le libra de pagar al banco dos mil euros en cargos que no consintió

**El afectado puso denuncia en cuanto conoció los cobros efectuados por la supuesta empresa de limpieza de ordenador**

Una persona contrató por Internet una empresa para la limpieza de su ordenador. Al poco, le llamaron desde su banco para que validara una serie de cargos en su tarjeta bancaria que superaban los dos mil euros, unos cargos que el cliente no reconoció. Posteriormente puso la correspondiente denuncia en la Policía.

Pese a ello, días después los cargos se efectuaron y el banco pidió ante los tribunales que el cliente se hiciera cargo de ellos. Este entiende que no deben cobrárselos, ya que no fueron validados por él y cree que es la entidad bancaria quien tiene que asumir su mala praxis.

Trata la juez de ver si fue el demandado quien dejó de pagar los cargos sin justifica-

ción o si fue el banco quien no adoptó "las medidas de protección necesarias" para impedir cargos no consentidos por el cliente.

Expone la sentencia que, al tratarse de un contrato entre un consumidor y una entidad bancaria, sería "un desequilibrio injustificado" que el banco pudiese eximirse de cualquier responsabilidad por la mera posibilidad de que el cliente hubiese facilitado algunos datos personales a la empresa que supuestamente iba a limpiar su ordenador.

Destaca la magistrada que el consumidor puso la denuncia de forma "inmediata" en cuanto conoció los cargos y también comunicó al banco, cuando este le llamó, que eran cargos no consentidos.

Pese a ello, el banco no canceló ni impidió que se realizasen los cargos, que se hicieron efectivos días después. Por ello, la juez califica la actuación de la entidad como "negligente", al conocer el posible origen delictivo de estos cargos y no impedirlos, por lo que desestima su petición y exime al cliente de tener que pagar los 2.024 euros.



## Más de seis mil euros por siete pasajes cancelados a Nueva York

**La compañía aérea solo ofrecía un bono para invertir en otros vuelos**

Una persona contrató siete billetes de avión para un vuelo Pamplona-Madrid-Nueva York de ida y vuelta a través de internet. La contratación incluía la elección de asientos, lo que elevaba el precio final hasta 6.652 euros. Meses después llegó la pandemia y el vuelo se tuvo que cancelar. La compañía aérea que fletaba los vuelos solo ofreció como posible

solución un bono por el importe de los vuelos a gastar en otros billetes de la compañía, una práctica habitual de muchas empresas en los vuelos que fueron cancelados por la pandemia mundial.

El consumidor reclamó la devolución íntegra del importe, en conformidad con el Reglamento Europeo 261/2004 y el Real Decreto Ley de marzo de

2020 de medidas para hacer frente a las consecuencias del Covid-19.

La compañía no compareció, no alegó ninguna causa extraordinaria ni presentó ningún argumento que le eximiese de esta responsabilidad. Por ello, la sentencia le condenó a pagar íntegramente los 6.652 euros que habían pagado los consumidores por los siete billetes de avión.



## El vendedor del coche tiene que pagar 616 euros por la pintura, abolladuras y grietas que el comprador no pudo ver

**Eran defectos ocultos que se comunicaron antes de que pasase medio año desde la compra**

Una persona compró un coche de segunda mano y al poco tiempo de empezar a conducirlo comenzó a ver problemas en él.

Entre otras cuestiones, presentaba los siguientes defectos: falta de pintura o pintura desprendida en una aleta, el parachoques y el capó, abolladura en un estribo, grieta en una moldura bajo portón, cerraduras pintadas o pasacables sin colocar bien.

Dado que los defectos se comunicaron dentro de los seis meses siguientes a la compra, se presume que ya estaban en el momento de la transacción.

No quedó demostrado en el juicio ni que los daños fuesen debidos a un acto de vandalismo ni que, mediante el vídeo o las fotografías que pusieron a disposición del comprador, este los pudiese detectar "al estar algunos ocultos" y ser "razonable" que puedan pasar desapercibidos en una inspección no presencial.



Por ello, estima el juez que es justa la rebaja del precio que pedía el comprador. Para cuantificar este importe, eleva al coste de reparación el 10% de descuento que aplicaba el taller al demandado y que ha incluido en su informe una de las partes. De esa manera, el juez obliga al vendedor a devolver 616 euros al comprador.

## Le tienen que devolver más de cinco mil euros que pagó por una línea móvil que no era suya

**La juez responsabiliza a la operadora de no asegurarse que la cuenta bancaria correspondía con el titular del servicio**

Una persona tenía contratados un paquete combinado de telefonía e internet con una operadora. Sin embargo, los cargos de una de las líneas móviles de este paquete se cargaron a la cuenta bancaria de otro ciudadano sin ningún vínculo con el primero.

Esta persona a la que pasaban los cargos pensó que se debían al teléfono móvil de su madre, que tenía incluido en su contrato con la misma operadora. Por ello, fue pagando los recibos hasta que, mucho tiempo después, se dio cuenta que los cargos procedían de

un número de teléfono que ni él ni su madre conocían ni usaban.

Por ello, exigió la devolución de todas las cantidades cobradas de forma irregular. La operadora alegó que el error era del banco, que había modificado los datos del contrato y había asignado el número de cuenta erróneo. Sin embargo, la juez señala que fue la compañía telefónica la que aceptó como cuenta de cargo de los recibos una cuenta que no era del titular de la línea, no revisó la orden de domiciliación ni se ocupó de comprobar esta correspondencia.

Por ello, y al margen de la relación contractual de la operadora telefónica con el titular real del servicio, la juez ordena a la compañía telefónica a devolver 5.170 euros por los cobros indebidos.



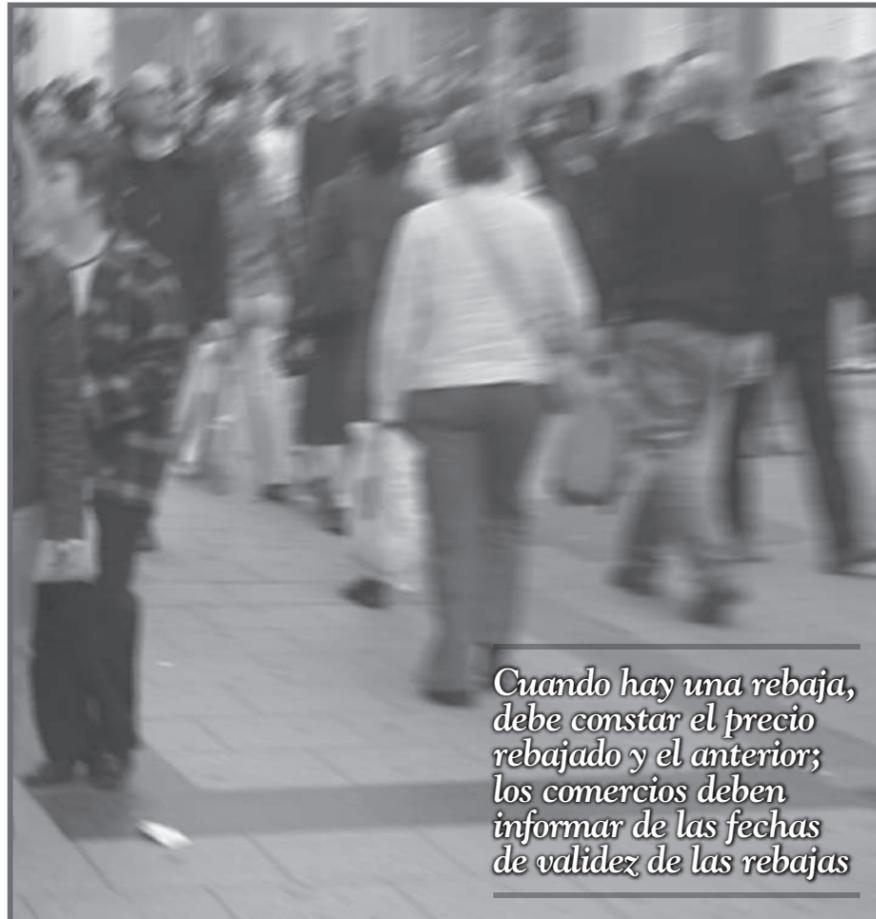
# Los navarros gastan 95€ en las rebajas de invierno

**Irache aconseja detectar las necesidades reales, comparar precios y establecimientos y elaborar un presupuesto acorde a la economía doméstica**

Cada navarro gasta 95 euros en las rebajas de invierno. Al menos, este fue el gasto medio de cada ciudadano la temporada pasada, según una encuesta encargada por la Asociación de Consumidores de Navarra Irache. La encuesta también indica que el 49% de los navarros espera expresamente a estas promociones para realizar alguna adquisición que ha seleccionado previamente. Por edades, los que más gastaron en las últimas rebajas fueron los jóvenes menores de 30 años, 135 euros; los de entre 46 y 65 años gastaron 96 euros; los menores de entre 30 y 45 años, 89 euros; y los mayores de 65 años, 77 euros.

## En rebajas, los mismos derechos

Los consumidores deben saber que las rebajas no significan ningún menoscabo en sus derechos. Por ello, los productos rebajados deben corresponder con lo que se ofrecía en el comercio y tienen que estar en perfecto estado. Si no es así, entra en juego la ley de garantías y el consumidor tiene derecho a que el comercio le entregue una prenda en perfectas condiciones. Eso sí, para poder reclamar es muy importante conservar el justificante de compra y reclamar por escrito al comercio en cuanto el comprador se percate del



*Cuando hay una rebaja, debe constar el precio rebajado y el anterior; los comercios deben informar de las fechas de validez de las rebajas*

defecto. Cuanto menos tiempo pase desde la compra, mejor. Para vender productos con alguna tara a un precio menor están los saldos y así debe anunciarlo el comercio.

En rebajas, debe constar el precio ordinario y el rebajado. Este último debe ser el menor que se haya aplicado sobre productos idénticos en los treinta días precedentes. Se suele dar algún caso en que el comercio quiere cobrar

un precio diferente al mostrado en la etiqueta de venta pero los precios exhibidos en el comercio, en la web o en publicidad son vinculantes.

## Cada comercio debe exponer sus fechas

Algunos ciudadanos se han mostrado molestos en alguna ocasión porque, tras comparar precios, han acudido días después a la tienda elegida y ésta ya no estaba en rebajas. La ley que re-

## CONSEJOS PARA COMPRAR EN REBAJAS:

1. Haga una lista detallada de lo que necesita.
2. Compare precios y fijese en las fechas de vigencias de las rebajas en cada comercio.
3. Asegúrese de que la prenda está en perfecto estado.
4. Pruébese la prenda antes de comprarla, siempre que se lo permitan.
5. Exija factura o comprobante de compra y guárdela. Si hay vale de devolución, consérvelo también.
6. Revise el etiquetado y la forma de lavado.
7. Si observa cualquier desperfecto, reclámelo cuanto antes y deje constancia de ello.
8. Si se han transgredido sus derechos, no dude en acudir a su asociación de consumidores.

gula el comercio en Navarra indica que cada establecimiento debe exponer en el exterior y en lugar visible al público sus fechas de rebajas. También deben informar sobre los medios de pago que admiten para comprar.

Respecto al cumplimiento de la normativa en época de rebajas, el 54% de los navarros cree que se cumple la ley por un 45% que cree que no se cumple la normativa.

## ¿Lo puedo devolver?

**El 40% de los navarros devolvió algún producto el pasado año**

El 40% de los navarros han devuelto algún producto el pasado año. De los que devolvieron alguna compra, el 91% no tuvo ningún problema al hacerlo. Las dificultades más habituales suceden cuando el cliente entiende que tiene derecho a devolver el producto y que le devuelvan el dinero pero el comercio no acepta la devolución. El mayor número de casos se da en tiendas de ropa. También se dan conflictos por aparatos electrónicos. En principio, el consumidor solo tiene derecho a devolver un producto una vez que lo ha comprado en tres situaciones. Son las siguientes:

### Vales o anuncios informativos

En primer lugar, si el comercio, por deferencia comercial, ofrece esta posibilidad, mediante un vale o informa de ello con un anuncio en el propio establecimiento.

Conviene insistir en que no es una obligación, sino que el comercio es libre de hacerlo o no.

Si es así, el consumidor y el comercio deberán atenerse a las condiciones marcadas. Es decir, la posibilidad de devolución se ha podido limitar a los tres meses desde la compra o a un importe mínimo de treinta euros, por poner dos simples ejemplos. Pero estas limitaciones siempre deben constar por escrito.

### Producto defectuoso o diferente al comprado

En segundo lugar, si el producto está defectuoso, como un móvil que no se enciende, o no es conforme a lo vendido, como un pantalón rojo que, al abrirlo, veo que es azul. La normativa indica que ante la falta de conformidad del produc-

to se puede optar por la reparación o la sustitución, siempre que una de las opciones no resulte desproporcionada. Especialmente en prendas de ropa la lógica dice que el producto debe ser sustituido por uno en perfectas condiciones.

Es fundamental solicitar y conservar el justificante de pago como prueba de lo adquirido. Sin él, es muy habitual que no se acepte la devolución. En tiendas de ropa, conviene además probarse las prendas antes de comprarlas.

Si el cliente se prueba en casa el pantalón y considera que no le queda bien, no es razón suficiente para poder devolverlo, si la talla es efectivamente la indicada en el tique. También es importante comunicar el defecto y solicitar el cambio o la devolución por escrito tan pronto como nos percatemos de la circunstancia.

### Catorce días si se compró por internet o fuera del establecimiento

En tercer lugar, si se ha comprado fuera del establecimiento, ya sea en internet, por teléfono o en venta a domicilio. En estos casos, dentro de la Unión Europea el cliente tiene catorce días desde que recibe el producto para echarse atrás y devolverlo. Para ello, puede enviar a la empresa el documento de desistimiento que le debieron entregar o dirigirse a ella de forma fehaciente y declarar inequívocamente que quiere desistir del contrato, sin tener que dar ninguna explicación por ello. El plazo comienza a contar desde que se recibe el producto en casa. La empresa sólo podrá hacer pagar al consumidor los gastos de devolución. Hay que tener en cuenta que este derecho está reconocido en la Unión Europea, pero no necesariamente en terceros países.

# Uno de cada tres navarros ha tenido problemas con su compañía

## Irache aconseja solicitar todas las condiciones del servicio por escrito y revisarlas todos los años

Uno de cada tres navarros -33%- ha tenido algún problema de telefonía, según revela una encuesta encargada por Irache. El porcentaje ha subido siete puntos respecto al año anterior y diecisiete puntos respecto al año 2014. Por tramos de edad, son las personas de entre 30 y 45 años los que han tenido problemas en mayor medida -37%-. Por lugar de residencia, son los vecinos de Pamplona los que en mayor proporción afirman haber tenido problemas -40%-.

La mala calidad del servicio es la principal queja entre los que han tenido problemas -33%-. Generalmente se trata de interrupciones o falta de cobertura en la línea telefónica y, sobre todo en el servicio de internet. Hay que tener en cuenta la exigencia en la velocidad de conexión y los datos es cada vez mayor por parte de los consumidores. Pasa aun con mayor frecuencia en algunas zonas rurales.

### Facturas excesivas o incorrectas

Los siguientes problemas más nombrados son las facturas excesivas o que el consumidor considera que le han subido la tarifa que había contratado -29%-. Al revisar sus cuentas, muchas personas ven que les están cobrando importes altos de telefonía. Sin embargo, buena parte de ellos no se acuerdan con seguridad de los precios que habían acordado. La situación se

complica porque contrataron por teléfono y no tienen el contrato por escrito.

Por eso, para reclamar tienen que pedir una copia del contrato por escrito o, al menos, la grabación telefónica donde se acordaron las condiciones. Con frecuencia, la llamada verificadora, la que vale para cerrar las condiciones, no ofrecía las jugosas promesas que había hecho anteriormente el agente comercial y que eran las que el consumidor pensaba que había contratado.

### Subidas unilaterales

Otras veces el problema tiene que ver con las subidas de precio unilaterales por parte de las operadoras. Las compañías más importantes han encarecido varias ocasiones en los últimos años las tarifas que habían pactado con sus clientes. Estas reiteradas subidas pueden suponer pagar hoy, por ejemplo, veinte euros más al mes que lo que se acordó al contratar, por ejemplo. El consumidor solo tiene la opción de irse a otra compañía sin pagar ninguna penalización, pero si no lo comunica, se le aplicarán las nuevas tarifas.

Por ello, es importante comparar periódicamente, al menos cada año, los precios que está aplicando la operadora con lo que tengo contratado para ver si han aplicado alguna subida sin que el cliente se haya dado cuenta, pese a que tienen obligación de comunicarlo.



*La mala calidad del servicio es la principal queja, por la lentitud o interrupciones en el teléfono o internet*

*La falta de contrato por escrito es una dificultad a la hora de reclamar las facturas encarecidas*

## COMPROMISOS DE PERMANENCIA

Los compromisos de permanencia también están entre los problemas más habituales. En muchas ocasiones no se da una información adecuada sobre estas cláusulas. Esto hace que muchas personas no sepan si tienen que pagar algo cuando quieren cambiar de operadora, qué importe o durante cuánto tiempo está vigente esta penalización. Así, muchos consumidores han tenido que pagar cargos de más de 180 euros tras cambiar de compañía. Hay que recordar que las cláusulas de permanencia deben ser expresamente aceptadas por el cliente.

También se dan problemas al anular portabilidades. Cada vez las operadoras se dan más prisa en instalar la infraestructura técnica. Tanto, que en ocasiones están instalados los cables, el router, decodificador u otros aparatos antes de que se haya producido el cambio a la nueva compañía o que la actual haya podido hacer una contraoferta. Si el consumidor acepta esta contraoferta para quedarse donde estaba, la nueva compañía, que aún no le ha podido ofrecer el servicio, le factura la instalación de los equipos, que se puede acercar a los doscientos euros.

## Una de cada tres personas de entre 30 y 45 años toma medidas para que sus hijos no accedan a servicios de pago telefónicos

El 32% de las personas de entre 30 y 45 años toma alguna medida para que sus hijos no accedan a servicios de pago telefónicos. Irache ha recibido en los últimos meses decenas de consultas relacionadas con estos servicios de pago a terceros, sobre todo a raíz de facturas encarecidas a las que los padres no encuentran explicación. Suele tratarse de cargos no excesivamente abultados, dos o tres euros, pero sí periódicos -generalmente semanales-, y cuando el consumi-

dor los detecta y acude a asesorarse, los cobros ya han podido subir, por ejemplo, a 50 euros. Un estudio de Kaspersky indica que el 68% de los niños recibe un dispositivo móvil antes de los nueve años. También señala que el 61% de los padres ponen normas sobre su uso a sus hijos que ellos mismos no cumplen.

### Lo usa el hijo, pero está a nombre del padre

En muchos de los recibos encarecidos los problemas provienen

de teléfonos móviles que los padres han comprado para sus hijos, aunque los titulares de la línea son los adultos.

En alguna ocasión, los padres acuden en cuanto ven el encarecimiento en la primera factura, pero lo más habitual es que, como no siempre son cargos excesivos, no se den cuenta hasta meses después, cuando el importe cargado por estos servicios ha subido sensiblemente.

En algún caso, el sobrecargo se ha elevado hasta los trescientos euros.

Además de padres, también han acudido abuelos que han detectado cobros desconocidos en el móvil y que todo indica que tiene que ver con usos que hacen los nietos cuando estos les dejan el teléfono.

Muchos de estas suscripciones o servicios se activan cuando el consumidor -el menor en buena

parte de los casos- clica alguna tecla o aplicación mientras está participando en algún juego a través de su móvil. Así, el menor ha adquirido una aplicación o cualquier otro elemento sin saber que ha contratado un servicio de una empresa cuyo coste se añadirá posteriormente a la factura telefónica. Estos servicios suelen conllevar cobros periódicos que continúan girándose incluidos en la factura telefónica hasta que el cliente los da de baja.

# Llenar el depósito del coche puede resultar diez euros más barato según la gasolinera

**Un estudio muestra que hay diferencias de hasta el 16% en el precio por litro de combustible**

Irache recomienda comparar gasolineras antes de repostar carburante para el vehículo. Un estudio realizado por esta organización en septiembre en treinta estaciones de servicio de la Comarca de Pamplona indica que, según la gasolinera escogida, se pueden dar diferencias de precio de hasta el 16% en el litro de carburante, que pueden suponer más de diez euros de ahorro al llenar el depósito. Entre las visitadas, las más económicas para gasolina 95 son Leclerc, Petroprix, Galp Talluntxe, Aralar y LC Repost y para gasóleo A, Lecclerc, Petroprix, Aralar, LC Repost, Avanza Oil y Eurocam.

**En gasolina 95, diferencias del 13%**

El litro de gasolina 95 va desde 1,324 euros en la gasolinera más barata hasta 1,499 euros en la que es más cara, una di-

ferencia del 13%. Esto hace que la diferencia al llenar un depósito de 55 litros en estas estaciones sea casi de diez euros (-9,62-). Si comparamos el precio del gasóleo, vemos que la estación más económica ofrece el litro a 1,154 euros y la más cara a 1,349 euros, una diferencia del 16%. Esto hace que la diferencia al llenar el depósito de 55 litros en estas estaciones sea de más de 10 euros. El precio medio del litro de gasolina 95 obtenido en el estudio es de 1,403 euros y el de gasóleo, de 1,283 euros. Hay que tener en cuenta la mayor presencia de estaciones de servicios de algunas marcas que ofrecen unos precios más altos, lo que encarece en cierta medida el precio medio. También hay que puntualizar que en el caso del gasóleo A no se han computado algunos surtidores de empresas, cooperativas de transporte o distribuidoras de gasóleo a domicilio que ofrecen precios bajos. Aunque se puede reponer combustible en buena parte de ellos, hay que tener en cuenta que no están dirigidos preferentemente al consumidor final, lo que hace que no sea fácil localizarlos o que algunos de ellos no cuenten con servicios básicos,

como el pago con tarjeta o la atención personal, por ejemplo.

**Un 20% más caro que hace cuatro años**

Al comparar estos datos con los del estudio realizado en el 2017 por estas mismas fechas se aprecia que el precio medio de la gasolina ha subido un 20% y el del gasóleo se ha incrementado un 21%.

De hecho, según datos del Ministerio para la Transición Ecológica, el precio medio en Navarra de litro de gasolina 95 ha subido 24% desde septiembre del año pasado, el mismo encarecimiento que ha experimentado el gasóleo A en este periodo.

**Competencia real.**

*Desde Irache se considera necesario que los organismos competentes controlen y verifiquen el estado de la competencia de precios en el sector, de tal manera que el consumidor se pueda beneficiar de una verdadera competitividad entre las diferentes marcas de distribución.*



*En el trabajo, el litro medio de gasolina estaba a 1,403 euros y el de gasóleo, a 1,283*

**EN LA PARTE MEDIA EUROPEA DE PRECIOS**

Según los datos que ofrece la Administración en el mes de octubre, España es el quinto país europeo con el precio de la gasolina antes de impuestos más caro, solo por detrás de Dinamarca, Suecia, Alemania y Hungría. En cuanto al gasóleo, hay ocho países con precios más altos. Aplicados los correspondientes impuestos en cada país, España ocupa el puesto 11 en el precio de la gasolina y el 15 en el del gasóleo.

En cuanto a Navarra, es la quinta comunidad con el precio de la gasolina y el gasóleo más bajos.

## Fraude

# Una nueva estafa bancaria combina mensaje de texto y llamada telefónica

**Algunos afectados han perdido más de 4.000 euros**

Irache advierte sobre una nueva estafa bancaria que combina mensaje de texto y llamada telefónica para conseguir las claves y autorizaciones bancarias de las víctimas. A la Asociación ya han llegado varios casos, con pérdidas que pueden superar los 4.000 euros, si bien se conocen otros en los que el dinero estafado es aún mucho más.

El fraude funciona de la siguiente manera: una persona recibe un mensaje de texto supuestamente de su banco. En él le aconsejan activar un sistema de seguridad si no quieren que su cuenta quede bloqueada. Para hacerlo, ofrecen un enlace en el que hay que clicar. El argumento es que ha habido movimientos "sospechosos".

Si el consumidor pincha en el enlace, aparece una web que parece la del banco del cliente y en ella se le solicitan los datos ban-

carios y personales, como el número clave de acceso, el teléfono de contacto o incluso el número de la tarjeta del banco.

**La víctima autoriza la transferencia sin saberlo**

Cuando el consumidor facilita los datos, el delincuente llama por teléfono y se hace pasar por un empleado del banco. El falso empleado le informa de movimientos sospechosos en la cuenta y le pide que autorice echar para atrás estas operaciones a través de la aplicación bancaria que usa

en su teléfono. En realidad, lo que va a autorizar la víctima es precisamente transferencias de dinero que irán a los bolsillos de los estafadores.

De esta manera, algunas personas han perdido más de cuatro mil euros de sus cuentas. Hay que tener en cuenta que la víctima ha facilitado sus datos bancarios y personales (números PIN, números de cuenta, teléfono...). No solo eso, también ha autorizado la transferencia a través de la aplicación bancaria

en su teléfono móvil. Esto hace que no sea fácil recuperar el dinero ya que el banco en ocasiones alega negligencia del cliente. Aun así, en algunos casos Irache ha conseguido que se le reintegre el dinero.

En cuanto el cliente se percató del fraude es fundamental comunicarlo a la entidad y también poner una denuncia en la policía. Posteriormente, conviene acudir a una asociación de consumidores para realizar una reclamación más elaborada.



*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 8,30 a 13,30 h. y de 16 a 19 h.  
Atendida por Técnicos en Consumo, Abogados y  
Licenciados 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.

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 **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 \_\_\_\_\_