

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 2022 • Nº 141

El IPC se dispara hasta el 11%

Irache solicita a las administraciones apoyo para las familias

Los datos de agosto señalan que la escalada de los precios en Navarra ya llega al 11%, un dato desconocido en los últimos treinta años. Esto no significa otra cosa que las cosas que tenemos que comprar los consumidores se han encarecido enormemente y que el agujero de nuestro bolsillo cada vez es más grande.

Los alimentos o el recibo de luz o del gas no son otra cosa que productos y servicios básicos de los que los hogares no pueden prescindir, pero siguen siendo cada vez más caros. Junto a ellos, prácticamente todo lo que compramos es más costoso mes a mes. En este difícil contexto, es necesario que las administraciones adopten medidas urgentes para apoyar a las familias y ponerle freno a un deterioro demasiado severo del bienestar social.



Más de 2.500 consultas por el cartel de coches

Página 5

UN SITIO DONDE VIVIR

El 22% de los navarros va a necesitar una vivienda en los próximos años

7

NO PARA DE SUBIR

Más de cuatro mil personas quieren saber por qué sus recibos de luz y gas se han disparado

9

Más tiempo

Desde enero, la garantía de los productos nuevos ha pasado de dos a tres años

10

EL MERCADO VIRTUAL

Productos que no llegan, que están defectuosos o engaños, problemas al comprar en internet

14

Apoyar la natalidad

Dos de cada tres navarros consideran positivo que las administraciones públicas ofrezcan subvenciones o ayudas a las personas que tienen hijos. La natalidad ha bajado un 24,5% respecto a 2010 y la tasa bruta se sitúa en 7,8 nacimientos por cada mil habitantes. El número medio de hijos por mujer era de 1,4. En el primer semestre de este año la

tasa de nacimientos había bajado 2,68% respecto al mismo periodo del año anterior.

Y tener un hijo resulta, económicamente hablando, costoso. Un estudio de Irache muestra que puede suponer, solo durante su primer año de vida, un gasto cercano a los 5.500 euros, sin contar con guarderías u otro tipo de servicios de cuidado.

Editorial

Manuel Arizcun Biurrun,
Presidente de Irache



52.000 familias asociadas

El pasado mes de agosto Irache alcanzaba las 52.000 familias asociadas. Irache, dedicada a la formación y defensa de los ciudadanos como consumidores y usuarios, ya se encuentra conformada por un 25% de la población navarra si multiplicamos cada familia por 3 miembros.

Esta asociación nació hace ya más de 40 años impulsada por un matrimonio y un pequeño grupo de amigos que decidieron dar voz al colectivo de los consumidores. Como decía Kennedy en la inauguración del Día del Consumidor, "ser consumidor, por definición, nos incluye a todos. Somos el grupo económico más grande en el mercado, que afecta y es afectado por casi todas las decisiones económicas públicas... Pero es el único grupo importante cuyos puntos de vista a menudo no son escuchados".

Hoy en Navarra, este número importante de familias ha creído y cree que la labor que desempeña esta organización es importante y apoyan con su pequeña cuota su sostenimiento y funcionamiento. Irache nació para defender a todos los consumidores, sin distinciones, si bien es cierto que normalmente los que necesitan más apoyo y más dedicación son los menos favorecidos por nuestra sociedad de bienestar.

Durante todos estos años ha sido muy importante la relación con las instituciones, empresas, medios de comunicación, otras organizaciones de Navarra. Irache no es una isla y necesita y colabora con las distintas entidades que hay en nuestra Comunidad.

La colaboración con el Gobierno, muy activa las primeras décadas y que poco a poco se va retomando, ha permitido que la voz de Irache se escuchase en las instituciones y fuese muy tenida en cuenta a la hora de tomar decisiones.

La colaboración con los ayuntamientos ha sido y resulta clave para poder alcanzar los más pequeños lugares de Navarra. Esta colaboración permite a Irache atender a los vecinos de esos municipios haciéndolos socios y de esta manera poderles dar los mismos servicios que al resto de asociados. La gestión de las oficinas del consumidor por asociaciones de consumidores permite ofrecer unos servicios mucho más amplios, los propios de una organización de consumidores, que de otra manera no se podrían dar.

La colaboración continua y diaria con los medios de comunicación también ha sido y resulta fundamental para formar e informar a los consumidores y para hacer llegar la voz de la asociación a los ciudadanos.

¿Hasta dónde va a llegar Irache? Hasta donde los consumidores quieran. Sin afán de protagonismo, con humildad, tratando de hacer cada vez mejor las cosas, con eficacia, eficiencia, con honradez, abierta a todos y para todos. Eso sí, con alegría y un poco de humor, que siempre es bueno para esta sociedad nuestra.

Opinión

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



Autoridad y Potestad

Hace unas pocas semanas llamaba a un amigo letrado para que me recordara una anécdota que compartí conmigo una noche de invierno. Noche en la que logramos cerrar juntos un local, en esa época (cuyo porqué no hay que olvidar) en la que nos prohibieron casi todo menos comprar por Amazon.

La anécdota en cuestión es muy divertida de imaginar, lo mejor es que te regala una inmersión en la comprensión de conceptos del ámbito del Derecho, del buen gobierno de la cosa, y de lo mucho que se ha perdido.

El asunto se desarrolla en Madrid, en el mundo del teatro donde quedó registrado que una noche de otoño de hace casi 100 años, 95 para ser exactos, Ramón María de Valle-Inclán acudió al teatro Fontalba para asistir al estreno de la comedia: El hijo del diablo. Obra del poeta extremeño, convertido en catalán, Joaquín Montaner.

El Teatro Fontalba estuvo ubicado en el número 30 de la Gran Vía, fue uno de los primeros y además un alarde de lujo, se recuerda revestido con mármoles, bronce, madera de caoba y terciopelo azul. Su distinción enmarca con más énfasis lo sucedido cuando acompañado de su grupo de amigos y sentado como uno más entre las butacas, don Ramón provocó que se interrumpiera el estreno con su voz en grito "¡Muy mal, muy mal!" al poco del primer acto. Nos llega también que el público, que conocía la voz y su autoridad en la materia, hizo su parte en elevar el jaleo hasta tal punto que el literato fue desalojado de su butaca por agentes del orden y acabó en comisaría. Debieron presentarse en su butaca diciendo: "Somos la autoridad" a lo que el literato respondió: "Aquí, en el teatro, yo soy la única autoridad, pues soy crítico". La salida del teatro por parte del literato fue, llamémosle, voluntaria.

Nada ni nadie impidió que los agentes de la "potestad" convirtieran esa noche en algo inolvidable para el público, con su contribución en la ampliación del espectáculo en el desalojo del portador de la "autoridad"; y sucedió porque, durante un tiempo, la fuerza tiene la capacidad de imponerse a la razón. El paso del tiempo cumplió una vez más en su función de ser el verdadero juez; y así, aunque momentáneamente él acabó en comisaría, no mucho después el conjunto de la crítica literaria valoró el criterio de Valle-Inclán y olvidó la obra de Montaner.

Esta conocida anécdota de Valle-Inclán sigue reflejando con claridad la vieja contraposición romana entre *autoritas* y *potestas*, contraposición que desgraciadamente hoy está en desuso, y cuya confusión empezó a hacerse palpable cuando se identificó la autoridad y la potestad en la persona del Emperador.

Hoy se ha normalizado la sinrazón de padecer la potestad de agentes temporales que no tienen auténtica autoridad. En la política es evidente, en las Instituciones y grandes empresas sucede con frecuencia también, no así en los pequeños negocios o pequeñas firmas donde normalmente quien tiene la potestad de dirigir y tomar decisiones también tiene autoridad sobre la materia que le ha llevado a su posición.

A través de esta anécdota, atisbo a ver, en las raíces del desmadre actual no reconocido por la evidente crisis del Estado moderno y de las Instituciones que le acompañan, las consecuencias derivadas de la pérdida de la contraposición romana entre autoridad y potestad.

Conocer y respetar la separación entre las distintas naturalezas del poder y de la autoridad es algo necesario para no caer como sociedad. Podemos y debemos ser capaces de gestionar su necesaria convivencia. Quizás sea urgente.

Personalmente lo experimento desde las obras y los proyectos, cada cual y cada uno desde sus "caídas". Como no asentir con mi amigo en que necesitamos incrementar ámbitos para la autoridad, en el sentido romano del término, que permanezcan alejados del poder, y puedan equilibrar su inevitable tendencia totalitaria. Me presta también un ejemplo imposible, pero muy visual: potestad es Joe Biden, autoridad: Stephen Hawkins.

Irache propone en el Consejo Económico y Social la creación de un plan ágil de transición energética en Navarra

Irache considera necesario que se trabaje en la creación de un plan ágil de transición en la Comunidad hacia un sector energético más autónomo y sostenible, con una hoja de ruta que permita cumplir los objetivos en un plazo máximo de entre cinco y diez años. Así lo propuso en el Consejo Económico y Social de Navarra.

Navarra sufre una dependencia energética del exterior demasiado acentuada, de cerca del 80%. Esto nos hace más vulnerables a acontecimientos internacionales que exceden a nuestras posibilidades de intervención, como se puede comprobar en el actual contexto. Por ello, hay que trazar un plan que incorpore y cuente con el consenso de todos los agentes (consumidores, empresas y administración) y con la aprobación de los estamentos políticos pertinentes.

Este plan deberá favorecer (fiscalmente, económicamente, con infraestructuras...) la producción propia de energías limpias. Por otro lado, deberá dar recursos y protagonismo a los ayuntamientos. Se deben crear redes eficientes que gestionen las ayudas y el asesoramiento para impulsar las infraestructuras y propiciar un cambio en el rol del consumidor en el campo de la energía.

Este plan debe ser la base sobre la que construir una comunidad más autosuficiente, sostenible y justa en el sector energético y volver a hacer de Navarra una región pionera en este campo.

Junto a ello, se requiere una revisión del bono social para adaptarlo y ampliarlo a todas aquellas familias en las que la factura de la luz o el gas pueda ser un peso demasiado grande.

Vivienda accesible

Además de la cuestión energética, Irache manifestó la necesidad de que la oferta de vivienda a precios accesibles, ya sea en propiedad o alquiler, dé respuesta a las necesidades de los ciudadanos, especialmente de los jóvenes y los más vulnerables. Otro punto clave para el desarrollo de la Comunidad, en opinión de Irache es fomentar y apoyar la agricultura y ganadería navarras y avanzar en una mayor autonomía alimentaria. El sector alimentario es marca Navarra, y como tal, debe aportar un valor añadido y comunicarlo al consumidor. Al mismo tiempo, se deben garantizar unos beneficios razonables para nuestros productores.

Navarra ha sido y sigue siendo una tierra solidaria con otras regiones y países. Para canalizar estos valores de la ciudadanía, la Administración debe implementar los cauces necesarios para fortalecer y apoyar a todo ese tejido social que apoya y colabora a otras personas que lo están pasando mal, hoy de forma muy especial con el pueblo ucraniano.

Las subidas del IPC y el Euribor pueden suponer 2.800 euros a las familias

Irache considera que se debe evitar un encarecimiento continuo de los productos básicos

La Asociación de Consumidores de Navarra Irache calcula que las subidas del Índice de Precios al Consumo (IPC) y del Euribor pueden suponer para una familia un coste añadido al año de 2.800 euros.

1.000 euros más en hipoteca

Según los datos avanzados de julio por el Instituto Nacional de Estadística (INE), los precios de productos y servicios se han encarecido en el último año un 10,8%. Por su parte, el Euribor cerró el mes rozando el 1% cuando, en julio del año pasado, estaba prácticamente a -0,5%.

Así, una hipoteca de 123.000 euros, con un diferencial del 1,5% y un plazo de amortización de 25 años, habría pagado este último año de cuota mensual 463 euros, pero si se revisase ahora, pagaría 551 euros. Por tanto, pagaría al mes 88 euros más, lo que supondría al año un encarecimiento del pago por la hipoteca de 1.056 euros. Además, se prevé una nueva subida de tipos por lo que las previsiones apuntan a que el Euribor seguirá subiendo.

660 en gasolina, 480 en luz, 616 en la compra

El precio de la gasolina sin plomo era hace un año de 1,40 euros el litro; ahora está en torno a 1,95 euros el litro. Esto hace que llenar un depósito de 50 litros nos cueste ahora 27,5 euros más. Si lo llenamos dos veces al mes, el coste en combustible al año sería 660 euros más.

La factura de la luz se ha encarecido en torno a un 50% en el último año, al menos en las tarifas reguladas. Si en verano pasado una factura media podría rondar los 75



La gasolina, los suministros energéticos o los alimentos no han parado de encarecerse en el último año

Es necesario que la Administración proteja a los consumidores ante la baja del poder adquisitivo que están sufriendo

euros, ahora el coste mensual se acerca más a los 115 euros. Esto hace que una familia hoy pagaría en la factura eléctrica 480 euros más al año, aproximadamente.

Los precios de los alimentos y bebidas alcohólicas habían subido, con los datos del INE del pasado junio, un 12,9% en el último año. Una familia tipo gasta en la cesta de la compra 4.806 euros al año. Si aplicamos la subida de los precios, hoy gastaría 619 euros más.

Datos económicos que ofrecen margen de actuación

De hecho, hay datos macroeconómicos que indican un mayor margen de las autoridades públicas para intervenir en favor de los ciudadanos.

Las Administraciones Públicas están ingresando más que nunca, el empleo parece que se va recuperando y las previsiones de crecimiento para este año se sitúan en torno al 4%. Esta

mayor riqueza debe repercutir en todos los ciudadanos.

Mayor protección a los ciudadanos, especialmente a los más vulnerables

Ante el aumento del coste de la vida, es necesario que el Estado ofrezca una mayor protección a los ciudadanos, a las clases medias y especialmente a aquellos hogares que se encuentran en situaciones económicas más ajustadas.

Además del bono de 200 euros que se va a dar a hogares con bajos ingresos, iniciativa positiva pero no suficiente, considera que hay otras posibles medidas. Cabe aplicar la llamada deflactación en el IRPF y acomodar el impuesto a la inflación, por ejemplo, aumentando el tramo de renta para aplicar un mismo gravamen.

Es necesario vigilar los distintos sectores y controlar que no se da un encarecimiento artificial y pactado de los precios. Se debe asegurar que existe una competencia real que impulse rebaja de precios en el mercado.

Se debe evitar el encarecimiento continuo de la luz y el gas, suministros básicos para cualquier hogar. Al mismo tiempo, se debe trabajar hacia una producción y consumo energético más autosuficiente y sostenible.

Irache se ha dirigido a la presidenta del Gobierno

Irache se ha dirigido a la presidenta del Gobierno de Navarra, María Chivite, para solicitarle que dé prioridad a analizar y solucionar las consecuencias que la actual inflación tiene en los consumidores. Es una cuestión de máxima importancia que afecta a miles de personas en nuestra comunidad y que requiere medidas ágiles y efectivas que ayuden a los ciudadanos de a pie y a la economía navarra.

Algunas ideas para gastar menos

- Planifique los menús y las necesidades reales de alimentación y haga una lista, escrita, con ellas. Cuando vaya a comprar, lleve encima la lista y ciñase a ella.
- Compara precios por marcas y establecimientos. Plantéese optar por marcas blancas u otras más económicas, siempre calibrando la calidad y el servicio.
- Revise los contratos de luz y gas. Mire otras ofertas. Ajuste la potencia al consumo. Revise que no le cambian las tarifas. Mire si puede optar al bono social.
- Sea prudente en el pago con tarjeta y revise frecuentemente sus cuentas bancarias.
- Si paga la luz por franjas horarias, organice el gasto de energía. Use aparatos de bajo consumo. Haga un uso razonable del aire acondicionado o de la calefacción.
- Coja el coche solo cuando sea imprescindible. Dé prioridad al transporte público, la bicicleta o ir a pie.
- Márquese unos objetivos concretos de ahorro.
- Si es necesario, negocie con el banco una carencia del préstamo hipotecario o ampliar el plazo de amortización para bajar la cuota mensual.
- Explore los mercados de segunda mano; son más económicos.

Un 38% de los ciudadanos ha cambiado de hábitos

El 38% de los ciudadanos ha cambiado sus hábitos de consumo por la subida del IPC, según señala una encuesta encargada por Irache. El cambio más significativo es mirar más los precios; así lo hace un tercio de los consumidores -33%-.

Un 17% compara establecimientos antes de comprar en mayor medida de la que lo hacía antes. Un 11% dice que ahora planifica más sus compras. Un 5% de las personas mira más la fecha de caducidad antes de comprar un alimento. Otros solicitan más atención personal, miran el etiquetado del producto y la procedencia, ordenan la comida en casa para aprovecharla al máximo.

Hay otro grupo de consumidores que leen más detenidamente los contratos y características de los productos -estas prácticas las realizan en mayor medida que antes un 3%-.

Por último, hay un 2% que ahora reclama más sus derechos y otro 2% que tiene más en cuenta factores de justicia social.



El billete en la mano, pero el autobús no aparece

Una persona tenía que coger el autobús desde el pueblo en el que vivía a Pamplona. Miró en la página web para buscar horarios y el lugar de la parada le resultó un poco extraño. Así que llamó a la compañía de transporte y desde ahí le confirmaron que era en el lugar que constaba en la web. Compró el billete por internet y al día siguiente madrugó, porque el autobús lo cogía a primera hora, y fue al lugar de la parada. Estaba sola. Media hora después el autobús no había aparecido. Anuló la cita que tenía, pero sí acudió a su asociación de consumidores.

Desde ahí, se contactó con la compañía para saber por qué no había acudido el autobús. Respondieron que el autobús había hecho la ruta con normalidad. Tras presionar un poco, le dijeron que la parada que constaba en la web estaba equivocada y que, efectivamente el autobús paraba en otro lugar del pueblo. Con esta información se efectuó una reclamación y la empresa de transporte devolvió el billete de autobús a la afectada.



Devuelve el pedal, pero le dicen que no han recibido nada

A una persona muy aficionada a la costura se les estropeó el pedal de la máquina de coser que tenía en casa. Como no sabía dónde buscar un recambio, decidió buscar por internet hasta que encontró una página web que ofrecía un repuesto que le podía valer. Lo encargó y pagó por él 50 euros. Cuando recibió el pedal, este era defectuoso, y se atascaba. De esta manera, no podía coser.

En cuanto comprobó que no funcionaba bien, lo devolvió a la empresa. Llamó a la empresa para comunicarlo y que le devolviesen el dinero pero le dijeron que ellos no habían recibido nada, pese a que ella aseguraba que se lo había enviado. Acudió a Irache. Afortunadamente, había devuelto el producto por paquete certificado y contaba con el acuse de recibo. La asesora hizo la reclamación aportando el certificado que demostraba que el pedal había sido devuelto en la dirección del comercio. Aunque la empresa no cedía, tras varias gestiones y ante la evidencia de la devolución, le reintegraron los 50 euros que había pagado.

“Hasta me entró la risa, me parecieron increíbles las cosas que me dijeron para no asumir su responsabilidad”

La tienda tuvo que devolver los 1.177 euros pagados por un colchón que se hundía e impedía un buen descanso



Al mes empezó a hundirse y se lo cambiaron por otro del mismo modelo, que también resultó fallido

Antes de pagar, el comercio propuso esperar, darle la vuelta cada semana o incluso dormir en el centro

SONIA

Sonia y su pareja querían cambiar de colchón porque el de casa ya tenía muchos años y estaba desgastado. Fueron a una tienda en la que les ofrecieron un modelo nuevo, con un descuento del 50%, que valía 1.177 euros. La suegra de Sonia quiso regalárselo. Al recibirlo, el colchón resultó “comodísimo, una maravilla”. Sin embargo, apenas pasado un mes, comenzaron a notar que se hundía. Llamaron a la tienda, desde donde enviaron a unos técnicos que dijeron que, efectivamente, era defectuoso y al mes lo sustituyeron por otro igual. A los pocos días notaron que tampoco este iba bien. “Notábamos que no estábamos cómodos, se hundía”, recuerda.

Volvieron a llamar a la tienda. “Le expliqué que no soy una aprovechada pero que un colchón por el que se ha pagado casi 1.200 euros tiene que estar bien, no se puede descansar mal”, señala. Desde el comercio, sin embargo, le dieron varias excusas: que esperasen dos meses más porque el colchón debía adaptarse a los usuarios, que le diesen la vuelta cada semana o que durmiesen los dos en el centro. “Hasta me entró la risa, me parecieron increíbles las cosas que me dijeron para no asumir su responsabilidad”, opina.

Como pasadas unas semanas no mejoró, llamaron y acudió una persona a ver el segundo colchón, “hundió un poco las manos en la zona de los pies de la cama y dijo que estaba perfecto”, afirma Sonia. También le dijo que el problema podía venir de que el somier era de láminas de madera. “Me tendrían que haber preguntado por el somier al comprar el colchón, que es cuando te tienen que informar, digo yo”.

Finalmente, decidió acudir a Irache. “Mis padres son socios de hace muchos años, les solucionasteis un tema de bastante dinero y ya os conocía de antes”, explica. Tras poner el problema en manos de la Asociación, se solucionó y en muy poco tiempo se llevaron el colchón y les devolvieron los 1.177 euros. “Muy contenta, la verdad, lo solucionasteis muy rápido. Ya tenía buena idea de vosotros y esto lo ha confirmado”, concluye satisfecha.



Les roban 950 euros de su cuenta en una tarde

Una persona sacó treinta euros en un cajero para hacer la compra y, la mujer, al revisar las cuentas a la noche, vio que les habían retirado otros 950 euros en varias operaciones durante toda la tarde. Lo primero que hicieron fue denunciarlo a la Policía al día siguiente. Posteriormente, acudieron al banco para comunicar la estafa. Desde la entidad les dijeron que era un tema muy complicado, que como no había cámaras en el cajero no se podía solucionar nada. El banco les explicó que, como habían usado sus datos bancarios, era su responsabilidad, pese a que el cliente les aseguraba que no había hecho nada más que sacar dinero del cajero y no le habían robado la tarjeta ni sus datos.

Acudieron a Irache, donde un asesor les solicitó la denuncia, los movimientos bancarios y el seguro de la tarjeta bancaria, entre otra documentación. Hizo una reclamación con toda ella a la entidad financiera y a la titular del seguro. Al poco tiempo, el banco devolvió los 950 euros a los asociados, quienes, indignados, ya han cerrado todas sus cuentas y se han cambiado a otra entidad.



Una aplicación para pizza es una central de compras que cobra 15 euros al mes

A. había pedido una pizza por internet. En el momento de hacer el pedido, se bajó una aplicación que pensaba que era para poder realizar pedidos posteriores de forma más ágil y con alguna ventaja. Dos meses más tarde vio que le habían cobrado quince euros por la supuesta aplicación.

Acudió a Irache, desde donde una asesora se puso en contacto con la empresa que había facturado el dinero. Al parecer se trataba de una mercantil, situada en Suiza, que ofrecía descuentos y otra serie de ventajas comerciales para todo tipo de productos y que, tras un primer mes gratis, cobraba quince euros mensuales por sus servicios. La técnica de consumo alegó que no se le había ofrecido a la consumidora la suficiente información precontractual, por lo que el contrato no era válido. La empresa accedió a darle de baja y devolverle los quince euros que le habían cobrado

Irache recibe más de 2.500 consultas por el cártel de coches

Prepara ya demandas conjuntas para la defensa de los asociados

Irache ya ha recibido hasta el momento más de dos mil quinientas consultas por parte de afectados por el cártel de coches. En la mayor parte de los casos ya ha tramitado las reclamaciones oportunas y se ha comenzado a trabajar en la vía judicial para preparar demandas conjuntas en defensa de los derechos de los asociados.

Hay que tener en cuenta que este caso ha podido afectar a la mayoría de personas que compraron coches entre los años 2006 y 2013. La Comisión Nacional del Mercado y la Competencia multó en 2015 a 21 fabricantes de coches, 172 concesionarios y 2 consultoras que aglutinaban al 91% de las ventas en España por intercambiar entre ellos información confidencial sobre descuentos, servicios posventa y otras condiciones, una práctica que pudo suponer un incremento de precio en la compra para los consumidores. El Tribunal Supremo fue ratificando una a una estas multas, que en total se acercan a los 130 millones de euros.

Se abre la vía judicial

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. Los jueces ya han dado la razón a algún consumidor y han obligado a concesionarios implicados en el cártel a resarcirle y a devolver, en algún caso, unos dos mil euros. En general, se calcula que el encarecimiento puede suponer entre el 10% y el 15% 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.

Entre las marcas afectadas, están las siguientes: BMW, Chevrolet, Chrysler, Citroën, Fiat, Ford, Honda, Hyundai, Kia, Mercedes, Nissan, Opel, Peugeot, Renault, Skoda, Toyota, Seat, Audi, Porsche y Volkswagen.

Ya hay sentencias estimatorias

A la espera de que se vayan interponiendo las demandas conjuntas, por el momento, ya ha habido sentencias contra concesionarios por el cártel. Algunas de ellas han sido desestimatorias, por varias razones: algunas se interpusieron antes de que la sanción administrativa fuese firme, otras no contaron con un informe pericial lo suficientemente concreto y en otras el afectado no demostró haber comprado el vehículo.

Por el contrario, también ha habido varias sentencias que sí han dado la razón al consumidor, con indemnizaciones de entre 1.700 y 2.000 euros, y han obligado al concesionario a indemnizar por el

daño causado. En ellas, se dan por probadas las prácticas anti-competitivas de los concesionarios demandados basándose en la resolución de la CNMC y confirmada en cada caso por el Tribunal Supremo. Consideran los jueces "acreditada la existencia de acción ilícita" y de un daño "que debe ser resarcido". Por el contrario, no les parece creíble, entre otros argumentos, que los concesionarios vendiesen sin márgenes de beneficio.

Actualmente Irache está preparando acciones conjuntas para representar a numerosos afectados por el cártel de fabricantes y concesionarios.

Diferente implicación

Hay que tener en cuenta que no todas las marcas participaron de la misma manera ni en el mismo plazo en el cártel. Además, algunos modelos de una misma marca pudieron verse inmersos en estas prácticas y otros, no. Por ello, es importante estudiar cada caso de forma individual para ver cómo actuó el fabricante o el concesionario y de qué manera pudo afectar esta práctica al consumidor y al precio que pagó por el coche. Si es su caso, no dude en asesorarse.

Primero, se estudia si el coche entraba, por modelo y momento de compra, entre los implicados en las prácticas del cártel. A partir de ahí se recopila la información y documentación necesaria para poder tramitar el caso.

Dificultades para conseguir el contrato o la factura

Generalmente, se necesita, por un lado, la documentación técnica del vehículo, como la tarjeta técnica o el permiso de circulación; por otro, documentación que acredite la compra del vehículo por parte del afectado y el precio que se pagó por él. En este último punto muchas personas han tenido dificultades ya que, pasados más de diez años, no tenían el contrato o la factura de la compra. En estos casos, se ha solicitado la copia de la factura al concesionario, pero en la mayor parte de las ocasiones no la han facilitado. En este punto, se ha echado mano de justificantes de pago, precontratos o, incluso, certificados emitidos por Hacienda.

Interrumpir los plazos

A partir de ahí se prepara una reclamación extrajudicial para que interrumpa el plazo de prescripción. Es importante tener en cuenta que esta prescripción era diferente en cada caso, ya que podía venir determinada por la fecha la que el Tribunal Supremo confirmó la sanción a la marca en cuestión. Esta prescripción,



como se explica más adelante, ha sido recientemente ampliada por una sentencia europea.

Una vez que el fabricante responde denegando la compensación por daños al consumidor, proponemos al afectado llevar el caso por la vía judicial. En principio, se realizarán acciones de demanda acumuladas siempre que, como es lógico, las características de cada caso lo permitan.

Los peritajes, eso sí, son individuales y en ellos se estudian las circunstancias concretas de cada vehículo afectado. En principio, se estima que el montante a reclamar puede oscilar entre un 10% y un 15% del precio del coche.

El perjuicio causado a los consumidores podría oscilar entre el 10% y el 15% del precio que pagaron por su coche

Tras las negativas de las marcas, se están preparando acciones acumuladas para reclamar ante los tribunales

Anima a reclamar a todos los afectados, ya que Europa ha ampliado el plazo hasta 2026

Ha habido una importante novedad en cuanto al plazo de los afectados para reclamar por el cártel de coches. En principio, parecía que este tiempo podía ser de un año desde que el Tribunal Supremo confirmaba la sanción a cada marca. Como estas confirmaciones se fueron sucediendo en fechas diferentes, había que contar un año desde el dictamen del Alto Tribunal de cada marca afectada. Algunas personas acudieron a Irache, pero, lamentablemente, no iniciaron la reclamación porque parecía que había pasado el plazo para reclamar.

Sin embargo, el Tribunal de Justicia de la Unión Europea ha señalado en una sentencia de junio que el plazo para las reclamaciones en el cártel de camiones es ampliable a cinco años. Dadas las similitudes entre los dos casos y la argumentación de esta sentencia, todo indica que los

afectados por el cártel de coches contarán con cinco años para reclamar desde la confirmación de la sanción de la marca en cuestión en el Supremo. Esto hace que muchas de las reclamaciones podrían presentarse hasta 2026. Por ello, desde Irache animamos a todos los afectados que aún estén en plazo -incluso aquellos que pudieron echarse atrás porque parecía que ya había prescrito la posibilidad de reclamar- que acudan nuevamente a nuestras oficinas para informarse.

La directiva europea 2014/104 señala que la duración mínima del plazo de prescripción debe ser de, al menos, cinco años. De esta manera, se pretende garantizar que los consumidores afectados puedan tener pleno conocimiento de la infracción y de sus derechos de reclamación.

La entidad que compró el crédito tiene que devolver casi trece mil euros por declararse el contrato nulo

Una persona contrató una tarjeta de crédito con altos intereses. Tiempo después, la entidad contratante cedió sus créditos en España, y entre ellos el del afectado, a otra entidad. En un momento dado, esta última demandó al consumidor por no cumplir algunos pagos, pero el tribunal declaró nulo el crédito por usurario.

Ahora, este consumidor reclamó a la Justicia que la entidad le devolviese los casi trece mil euros que había pagado por el contrato anulado.

Sostiene la entidad demandada que solo era cesionaria del crédito y que su responsabilidad no alcanza a las obligaciones del contrato. Sin embargo, la entidad no

demuestra en ningún caso los límites o condiciones de esta cesión. De hecho, el documento notarial de cesión acreditaba que "se ha subrogado la condición de acreedor".

Acude la sentencia a la Audiencia Provincial que, en un caso similar, y ante la falta de un documento que precise más las condiciones de la cesión entre entidades, recuerda que la nulidad produce efectos desde la misma contratación y entiende que es la entidad cesionaria del contrato la que debe hacerse cargo de devolver el dinero. Por ello, el juzgado, siguiendo la línea de esta jurisprudencia, condena a la entidad a devolver al consumidor los 12.829 euros que pagó por el crédito.



El banco devuelve 18.000 euros por no informar de los riesgos del swap

Una persona contrató un préstamo para comprar un inmueble. Junto a él, adquirió un producto de cobertura (swap) para cubrir el posible riesgo de subidas de los tipos de interés. Tras dos liquidaciones que rondaban los quinientos euros, en la tercera la contratante tuvo que pagar más de once mil euros. Por ello, canceló el swap y tuvo que pagar 7.691 euros.

La afectada reclamó ante los jueces los daños y perjuicios causados por la falta de información al ofrecer el contrato de cobertura, que es un producto complejo y de riesgo. Los administradores de la empresa no son profesionales del mercado de valores ni clientes experimentados. De hecho, nunca habían contratado un producto de riesgo o complejo, más allá de simples préstamos. De hecho, un empleado de la entidad calificó su actitud financiera como "bastante conservadora".

La iniciativa de contratación fue del banco, que les ofreció un producto "bastante bueno". Los contratantes lo firmaron por la confianza que les merecía el empleado, pero no les explicaron más. En

la contratación no hubo test de idoneidad ni simulaciones de escenarios. Cuando el tercer año tuvieron que pagar once mil euros, discutieron con el empleado y se dieron cuenta de que les habían "metido un gol". La entidad ofreció la cancelación del swap a cambio de pagar siete mil euros.

De todo ello, concluye la juez que no se demuestra que la entidad ofreciese información "suficiente, adecuada y clara" de los riesgos del swap y le obliga a pagar a los contratantes 18.221 euros que pagaron por liquidaciones y cancelación derivadas del contrato.

El banco no explicó la naturaleza ni los riesgos del producto, no hizo test de idoneidad ni simulaciones de escenarios

Pide una puerta acorazada para su chalet, pero le ponen una que no se abre por fuera

Una persona encargó la colocación de una puerta acorazada para su chalet. Pagó por adelantado dos mil euros. Pagaría otros 2.477 euros cuando la puerta estuviese colocada. Sin embargo, cuando se instaló, la contratante vio que la puerta no se podía abrir por fuera, lo que obligaba a acceder a la vivienda por el garaje. Además, no era la esperada, pues estaba pensada para pisos y no para chalets. Tras varias reclamaciones e intentos de reparación, no se le ofreció ninguna solución.

En el juicio, la afectada señaló que solicitó una puerta para chalet de una marca determinada y que le colocaron una puerta de piso sobre el mismo marco de la puerta original. Sostuvo, además, que la puerta no encajaba bien, ya que entraba aire. Junto a esto, destacó que no abría desde fuera y que, desde que el carpintero la consiguió abrir con "varios golpes" no ha vuelto cerrarla con llave por miedo a no poder volverla a abrir.

Desde la empresa se admitió que la puerta colocada era un modelo para pisos y no para un chalet. Por su parte, el perito de la consumidora corroboró que el sistema de cierre no funcionaba bien, que permitía el paso del aire y que había algún desperfecto estético más. El carpintero que acudió al inmueble reconoció que le costó abrir la puerta por fuera y que era necesaria una recolocación y unos ajustes.

Valora la juez que la afectada reclamó en varias ocasiones la sustitución de la puerta, en primer lugar, y posteriormente, la resolución del contrato, peticiones que no fueron atendidas por la empresa. Además, entiende que, si bien los defectos pueden no ser suficientes para la resolución contractual, sí lo es el hecho de que la puerta entregada es distinta a lo pactado, sin advertirle de ello. Así, la juez determina la resolución del contrato y obliga a la empresa a devolver los dos mil euros que adelantó la consumidora.



La propietaria de la casa no se atrevía a cerrar con llave por miedo a no poder volver a abrir la puerta

El seguro le tiene que pagar el cambio de plato de ducha

Una persona sufrió dos siniestros en su casa, uno en el baño y otro en la vitrocerámica. Consideró que las indemnizaciones eran insuficientes. En el caso de la vitrocerámica, consideraba que tenía derecho a cambiarla entera y recibir el dinero para acometer todo el montaje y colocación. Sin embargo, el juez entendió que se había dañado parcialmente por lo que no era necesaria su sustitución sino solo cambiar la superficie dañada.

En el otro siniestro, una fuga de agua desde su baño afectó al piso de abajo. Dio

parte a su seguro. Este pagó 442 euros y el perito indicó en el juicio que recomendó la sustitución del plato de ducha y que la consumidora se opuso a ello. Sin embargo, no aportó ningún informe o comunicación que demostrase esta propuesta y la oposición de la asegurada. Como el sellado que hizo la aseguradora no solucionó el problema, finalmente la consumidora tuvo que contratar a alguien que, efectivamente, le sustituyese el plato de ducha defectuoso, operación que costó 1.533 euros. Por ello, el juez condenó a la compañía a pagar el importe completo de este trabajo.



Un 22% de los navarros va a necesitar una vivienda en los próximos años

Irache considera necesario facilitar el acceso al mercado de la vivienda

Unos 118.000 navarros van a necesitar vivienda en los próximos años. Así se desprende de una encuesta encargada a Cíes por Irache, que indica que el 22% de encuestados -sobre un universo de 540.000 residentes en la Comunidad Foral mayores de 18 años- necesita o tiene pensado comprar o alquilar una casa en los próximos años.

Este porcentaje de población demandante de vivienda es mucho más alto, como es lógico entre los menores de 30 años, un 62%; y alcanza el 29% en los que están entre 30 y 45 años.

Un 42% optaría por la compra. Entre los jóvenes el alquiler

De las personas que van a necesitar vivienda, un 42% tiene pensado comprarla y 28% optaría ahora mismo por el alquiler, un porcentaje que entre los jóvenes sube hasta el 42%. Por otro lado, hay un 23% que está pensando en comprar casa como segunda residencia y otro 7% que quiere adquirir un inmueble como inversión.

Por zona, la demanda de vivienda es menor en las localidades de menos de 5.000 habi-



tantes -13%- y mayor en las de Pamplona y Comarca -28%-. En Pamplona, casi uno de cada tres consumidores -32%- necesita una vivienda.

Sube el precio

Una oferta asequible de vivienda sigue siendo uno de los grandes retos de la Administración, que debe encontrar fórmulas

para conseguirlo. Datos del primer trimestre del año situaban a Navarra como la segunda comunidad en la que más había subido el precio del metro cuadrado de vivienda -17,2%-, solo por detrás de Baleares. Otra noticia situaba a Pamplona como la capital que menos porcentaje de vivienda tenía a la venta -0,6%- en relación al número total de inmuebles que hay.

Sin duda, es responsabilidad de la Administración conseguir que haya oferta suficiente de vivienda y a unos precios asequibles. En primer lugar, se debe garantizar que la oferta de inmuebles cubre la necesidad que tienen los ciudadanos de acceder a una nueva vivienda, ya sea mediante iniciativa pública o privada. En segundo lugar, se debe trabajar para que el precio a pagar sea asequible para las personas que necesitan un piso.

Mientras la mayoría prefiere comprar vivienda los jóvenes desean viviendas en alquiler para emanciparse

La mayor parte son problemas de acabado, de los que responde el constructor en el plazo de un año

DECENAS DE RECLAMACIONES POR DEFECTOS EN NUEVAS VIVIENDAS

Irache ha recibido en los últimos meses decenas de reclamaciones por defectos en viviendas nuevas.

Buena parte de ellas proceden de barrios de nueva construcción, como Erripagaina o, sobre todo, Lezkairu.

Generalmente, se trata de problemas de acabado. Por ejemplo, encimeras de cocina con manchas o mal instaladas, puertas que no cierran bien, juntas de baño rotas, mamparas mal colocadas, extractores que no funcionan, faltas de tomas de luz o espejos rayados. También ha habido casos por se han quejado por ventanas que no aíslan bien y en las que se genera vaho, entra agua cuando llueve o en las que algún cristal está sucio o quemado, trasteros en los que hay filtraciones de agua o materiales usados en la vivienda y electrodomésticos que no responden a la memoria de calidades. En algunos casos los defectos se han dado en toda la promoción, por lo que la comunidad de vecinos se ha unido para reclamar el arreglo.

Semanas o meses sin que se arregle

Como se ha indicado, los más habituales son problemas de acabado. Muchos de los afectados ya informaron de

Buena parte de ellas son en barrios de nueva construcción, como Lezkairu

los defectos a la constructora o promotora, si bien en la mayor parte de las veces lo hicieron por teléfono. En el mejor de los casos, dejaron constancia por escrito en la visita realizada antes de la entrega de las llaves o incluso algunos se dirigieron por correo electrónico a la promotora o constructora.

En algunas ocasiones la constructora soluciona el problema con agilidad. Pero otras veces contesta a los afectados que arreglará el problema, pero pasan semanas o meses y nadie va a solucionarlo. Por eso los afectados acuden a Irache, para que se reclame una reparación de los defectos.

Viviendas en nuevas promociones

Como se ha indicado, se trata de viviendas de promociones en zonas de expansión inmobiliaria y cuyo precio, en algunos casos, superaba los 350.000 euros.

Si bien no se trata de defectos que supongan mucho dinero, sí que los afectados se muestran molestos por ellos y quieren que la constructora se los arregle y deje la vivienda en las condiciones pactadas.

UNO, TRES O DIEZ AÑOS

En estos casos es muy importante documentar cuanto antes el defecto -mediante fotografías, por ejemplo, aunque, según su importancia, puede ser necesario un informe pericial- y reclamar su solución cuanto antes de forma fehaciente. Es clave poder demostrar posteriormente que se hizo la reclamación en plazo. Por eso, no es conveniente conformarse con dejar una queja verbal o telefónica.

En viviendas nuevas, el constructor debe responder por los defectos de acabado (rayaduras, pintura, roces, soldaduras...) durante un año desde la recepción de la obra, según marca la Ley de Ordenación de la Edificación. El plazo para responder por los defectos de habitabilidad (ruido, aislamiento, humedades...) es de tres años. El plazo es mayor, de diez años, cuando se trata de defectos que afecten a la cimentación, soportes, vigas u otros elementos estructurales del edificio.

Las acciones para exigir judicialmente estas responsabilidades en la entrega de pisos nuevos prescriben en el plazo de dos años desde que se producen los daños, plazo que cabe interrumpir con nuevas notificaciones. Por eso, es importante que el consumidor comunique de forma fehaciente el defecto cuanto antes, para poder demostrar que este surgió dentro el plazo marcado por la ley.

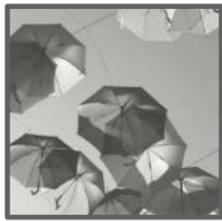
Diez ideas para ahorrar energía

Mejorar el aislamiento, moderar la calefacción o producir tu propia energía, algunas de las medidas que pueden optimizar el consumo

Por ahorro y por responsabilidad medioambiental, ahorrar energía es una buena idea. Sin embargo, a veces no sabemos cómo hacerlo. Aquí se ofrecen algunas pautas que pueden ayudar a que la factura de luz baje algo y también a contaminar algo menos el planeta.



Mejorar el aislamiento. Las pérdidas de calor en un edificio pueden llegar a suponer un 30% de la energía de la calefacción o la refrigeración. Pero, además, un mal aislamiento también puede suponer mayor ruido, polvo o humedad en la vivienda. Buena parte de los edificios de Navarra cuentan con treinta o cuarenta años de antigüedad y su eficiencia es mejorable. Se considera que hasta cerca del 80% de las pérdidas de calor de una casa se podrían reducir mejorando su aislamiento. Actualmente buena parte de estas reformas cuentan con subvenciones. Por ello, informarse de estas ayudas y acometer reformas, ya sea de forma individual o conjunta en el edificio, puede suponer una disminución del consumo energético.



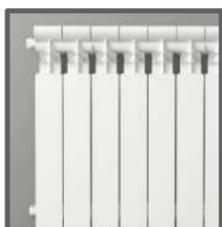
Elementos de sombreado para el verano. En verano, para mantener la casa a una temperatura fresca o agradable, una opción es tener ventanas o terrazas con elementos de sombreado como persianas o toldos que protejan del sol. Es una medida con el que ya cuentan el 42% de las casas. A la hora de colocar toldos en edificios de viviendas, como norma general hay que solicitar licencia y obtener el permiso de la Comunidad de Propietarios. La colocación de estos dispositivos favorece una temperatura más fresca en verano y puede evitar la necesidad de hacer uso de aparatos de aire acondicionado, con su correspondiente gasto energético y económico.



Usar bombillas de bajo consumo. Muchas personas ya usan en sus casas bombillas de bajo consumo. Estas bombillas o las LED suponen un ahorro que algunos estudios sitúan cerca del 80% respecto a las lámparas tradicionales. En muchas ocasiones el ahorro se apreciará a largo plazo, debido a que tienen una vida de funcionamiento más larga. La iluminación supone el 5% del gasto energético del hogar. La distribución de la vivienda, la colocación de ventanas que permitan una buena iluminación natural y el uso razonable de la luz artificial son factores que también suponen un ahorro.



Usar electrodomésticos eficientes. Usar electrodomésticos eficientes en casa puede suponer un importante ahorro al año. Hay que tener en cuenta que el funcionamiento de estos aparatos puede significar hasta un 60% del gasto energético de la casa. Es cierto que los modelos más eficientes son algo más caros, pero, a largo plazo, puede suponer un ahorro, más allá de su mayor sostenibilidad. Estos aparatos, que a veces incorporan programas expresamente más eficientes, ajustan mejor la carga de agua, la temperatura o el tiempo necesario para llevar a cabo el trabajo requerido y supone una mayor optimización de la energía.



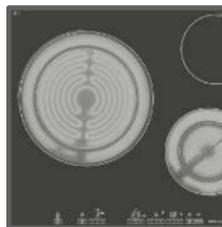
Moderar la calefacción. En muchas casas, especialmente las que tenían calefacción central, nos hemos acostumbrado a, mientras en la calle hacía mucho frío, estar en la vivienda en manga corta y pasando calor. Conviene superar ese tipo de prácticas. Lo más recomendable sería mantener la vivienda en torno a los 19 °C y 21 °C en invierno, ya que cada grado adicional aumenta el consumo energético en un 7%, aproximadamente. Por otro lado, mantener los radiadores en buen estado, purgarlos al empezar el invierno o no poner ropa o mobiliario delante que reduzca su eficacia son otras pautas para hacer más eficiente el servicio de calefacción en casa.



Grifos con cabezales. Un 22% de los encuestados usa grifos con cabezales. Hay estudios que señalan que algunos de estos dispositivos pueden suponer un ahorro de más del 50% en el consumo de agua. Es recomendable hacer un uso moderado del agua caliente, siempre en unos términos razonables de bienestar. El 40% de agua que se gasta en los hogares proviene del uso de la ducha o el baño. En este sentido, muchas personas optan por cambiar la bañera por un plato de ducha. Ducharse en lugar de meterse en la bañera puede ahorrar 150 litros de agua.



Apagar los aparatos en lugar de dejarlos en espera. Cada vez estamos más acostumbrados a dejar los electrodomésticos en standby. Este modo en espera se pensó en un primer momento para no tener que apagar y encender nuevamente los electrodomésticos que necesitaban un tiempo para calentarse antes de funcionar. Sin embargo, cada vez es más frecuente que dejemos en modo de espera cualquier aparato de la casa en lugar de apagarlo. Algunos estudios indican que esta práctica puede suponer el 10% del gasto energético que consumen.



Optimizar la energía al cocinar. En la cocina también se puede ser más eficiente con la energía que usamos. Entre algunas prácticas recomendables, se pueden destacar las siguientes: usar el microondas en lugar del horno; tratar de cocinar de una sola vez el mayor número de comidas posible; aprovechar mejor el calor residual y utilizar las tapas al cocinar; intentar no abrir constantemente el frigorífico y mantenerlo a una temperatura adecuada, que puede rondar entre 3° y 5°, y -18° y -15° el congelador,



El autoconsumo. Más allá de optimizar el gasto energético, otra opción posible para el consumidor es generar su propia energía a través de instalaciones de autoconsumo, fundamentalmente paneles solares. Lo pueden hacer las personas que viven en casas unifamiliares, pero también las comunidades de vecinos. Aunque la inversión inicial es relevante, el ahorro, si bien dependerá de varios factores, también lo es -algunos lo sitúan en un 60% de la energía, otros en 500 euros al año para un hogar medio...-. Además, existen otras ventajas, como por ejemplo, en el caso de los hogares con una potencia instalada inferior a 100 kw, podrán verter la energía que les sobre a la red, y se le descontará, en función del contrato que tenga, de su próxima factura eléctrica.



Desplazamientos no motorizados o en transporte público. Más allá de la casa, si tus desplazamientos ordinarios los puedes realizar en transporte público o en medios no motorizados, como la bicicleta, el patinete o ir caminando, también estarás consumiendo menos energía y ahorrarás en el gasto que supone la gasolina al usar el coche. Junto a ello, hay que tener en cuenta también los descuentos actuales en el transporte público.

Un buen aislamiento de la casa puede suponer un ahorro del 30% de energía en calefacción o refrigeración

Producir tu propia energía a través de placas solares, a pesar de la inversión inicial, puede significar un ahorro a largo plazo

Irache recibe más de 4.000 consultas y reclamaciones sobre la electricidad en el primer semestre

La mayor parte tienen que ver con una subida del recibo que no entienden

Irache ha recibido en los seis primeros meses del año más de cuatro mil consultas y reclamaciones relacionadas con el mercado de la luz. El desproporcionado precio de la luz ha hecho que se multipliquen las consultas y reclamaciones de los consumidores en este sector.

Muchas personas han acudido a Irache con su factura de luz para buscar una explicación al encarecimiento que ha experimentado, que en algunos casos ha llegado a duplicar el importe. Muchos de ellos quieren saber si pueden reclamar por esta subida o qué pueden hacer para que baje el coste del recibo.

Saber si se está en mercado libre o regulado

En este sentido es fundamental revisar el contrato con la compañía de luz y ver las condiciones que pactamos en su momento. En primer lugar, el consumidor debe saber si tiene una tarifa regulada (PVPC). De ser así, el precio de la energía consumida va directamente vinculado al mercado mayorista, que lleva meses en cotas muy altas.

Desde mayo, el Gobierno puso un tope al precio mayorista de la energía de los ciclos combinados con gas, lo que en principio ha moderado algo la subida del precio de la tarifa regulada, si bien estos consumidores pagan en su recibo un mecanismo de compensación por este límite.

Mirar el precio del kilovatio/hora y los servicios vinculados

Si, por el contrario, tiene contratada la luz en el mercado libre, deberá fijarse en el precio que aceptó por kilovatio/hora, la potencia y la existencia o no de servicios vinculados. En la coyuntura actual, el mercado libre puede ofrecer precios energéticos más favorables.

También se observa que algunas de las ofertas que compañías del mercado libre están lanzando en los últimos meses son más caras y es que lo normal es que el precio mayorista, al que al fin y al cabo compran la energía las comercializadoras, afecte, de forma directa o indirecta, a la mayor parte de los contratos.



Miedo a cambiar

Muchas personas no se plantean cambiar de compañía eléctrica porque les resulta muy complicado el sector o porque tienen miedo a que haya algún problema y les corten la luz. En principio, el consumidor puede cambiar de compañía en cualquier momento. Si existe permanencia, en los contratos de luz no podrá superar el 5% de la energía estimada a consumir en el tiempo que quede por cumplir. Eso sí, hay que tener cuidado con servicios vinculados de pago anual. Comparar ofertas y asesorarse puede ayudar a contratar finalmente unas condiciones mejores y reducir algo el precio del recibo.

En la tarifa regulada el precio de la energía depende del mercado mayorista; en el mercado libre, según contrato

El precio del gas en el mercado libre triplica el de la tarifa regulada

El precio del kilovatio hora de gas natural de uso doméstico en el mercado libre triplica el de la tarifa regulada. Así lo muestra un estudio realizado por Irache, que ha comparado las ofertas de gas de cinco de las principales comercializadoras con el precio que marcaba en verano la tarifa regulada por la Administración.

La Asociación ha recibido en los últimos meses a centenares de personas preocupadas por cómo les ha subido el recibo del gas, cuyo importe en ocasiones se ha llegado a duplicar. En buena parte de estos casos, era por un cambio de condiciones del contrato, que incluía un alza de los precios.

De 0,058 a 0,176 euros el kilovatio hora

El precio medio del kilovatio hora de cinco de las principales empresas gasísticas es de 0,1765 euros por kWh en los consumos que no superan los 5.000 kilovatios al año, mientras que en la tarifa de

último recurso es de 0,0582 euros. Para los consumos de entre 5.000 y 15.000 kilovatios al año (buena parte de los hogares), el precio medio del mercado libre es de 0,1775 euros mientras que la tarifa regulada marca un coste de 0,0548 euros. Por tanto, para hogares sin calefacción a gas o con poco consumo la diferencia entre el coste variable de la tarifa regulada y la libre puede suponer un encarecimiento del 202% y para casas con un consumo algo mayor, esta subida llega a 223%.

Conviene aclarar que, aunque el gas natural se consume por metros cúbicos, mediante un factor de conversión se calcula a cuántos kilovatios por hora corresponden para poder facturarlo.

En el término fijo, subidas menores, en torno a 1€ al mes

En cuanto al término fijo, que no depende del consumo, las diferencias son menores. El encarecimiento del coste es el 12%

para consumos de menos de 5.000 kilovatios al año, pasando de pagar en la tarifa regulada 5,44 euros al mes por un precio medio en el mercado libre de 6,13 euros al mes.

En cuanto a los hogares que consumen más entre 5.000 y 15.000 kilovatios al año, el precio pasa de 10,24 euros al mes en la tarifa regulada por 11,32 euros en la libre, lo que supone un encarecimiento medio de 10%.

El cliente tiene derecho a pasarse al regulado; solo deberá mirar si tiene alguna permanencia

Sin impuestos ni descuentos

El estudio se ha realizado analizando las tarifas solo de gas (no conjuntas de luz y gas) que cinco grandes comercializadoras tenían a mediados de agosto. Los precios son los que se ofrecen sin aplicar los impuestos correspondientes. Tampoco se han tenido en cuenta los descuentos que ofrecen algunas comercializadoras (generalmente se ofrece mayor descuento en el coste fijo que en el variable), ya que algunos de ellos implican la contratación de otros productos vinculados y que tienen un coste añadido.

Mientras que las tarifas del mercado libre se están viendo muy afectadas por el precio creciente del gas debido, en buena parte, a la situación internacional, en la Tarifa de Último Recurso se ha limitado esta subida. Su precio se actualiza cada tres meses y el que estaba en vigor cuando se hizo el estudio era válido para julio, agosto y septiembre.

Cualquier consumidor puede contratar la Tarifa de Último Recurso de gas. Para ello, debe contactar con alguna de las comercializadoras de referencia. Vale con que no consuma más de 50.000 kilovatios al año.

Las tarifas libres, por su parte, pueden ofrecer descuentos, promociones u otros servicios añadidos. En cualquier caso, hay que leer detenidamente el coste de estos servicios, qué ofrecen, con qué limitaciones o la duración de los descuentos y sobre qué parte de la factura se aplican. Hay que estar atento porque los contratos pueden tener compromisos de permanencia, de tal manera que, si nos queremos cambiar de compañía sin haber cumplido este tiempo, puede que nos cobren una penalización.

Desde este año todos los bienes de consumo tienen tres años de garantía

El empresario deberá demostrar la conformidad del producto en los dos primeros años, en lugar de en los seis primeros meses

Irache advierte que desde el 1 de enero de este año todos los bienes de consumo que compremos cuentan con tres años de garantía, frente a los dos que tenían hasta ahora. Este nuevo plazo afecta a todos los productos nuevos, incluidos los teléfonos móviles.

Esto significa que en los tres años siguientes a la compra cualquier defecto del producto que venga de fábrica tendrá que ser reparado de forma gratuita por el vendedor.

Por ejemplo, si compro un lavavajillas y dentro de los tres primeros años uno de los programas de lavado no funciona bien, el vendedor deberá repararlo de forma totalmente gratuita: no podrá cobrar al consumidor ni por acudir al domicilio, ni por mano de obra, ni por las piezas de recambio utilizadas.

Según una encuesta encargada por Irache, el 42% de los navarros ya sabe que ha cambiado la garantía de dos a tres años.

Durante dos años se presume que el defecto viene de la venta
Además, en los dos años siguientes a la entrega del bien se presumirá que los defectos o faltas de conformidad que surjan ya existían en el momento de la venta. En este plazo será el vendedor -o, en su caso, el fabricante- quien deberá demostrar que el defecto surgido no existía en el momento de la



venta y que se debe a algún mal uso posterior. Antes, este plazo era de seis meses.

Esta modificación es muy relevante. Hay que tener en cuenta que, una vez pasado el plazo de presunción, es el consumidor quien debe demostrar que el defecto proviene del momento de la venta. Esto dificulta mucho que el vendedor se haga cargo del problema ya que puede obligar al consumidor a encargar un informe que demuestre que el defecto provenía de origen.

Así, hasta ahora era habitual que, pasados los seis primeros meses desde la compra, si empezaba a fallar el teléfono móvil y el cliente lo llevaba a la tienda, le dijese que era un problema que él había provocado -por algún golpe, por mojarlo o sin especificar de qué manera- y que ellos no se hacían cargo. Esto hacía que generalmente el

consumidor tuviese que pagar la reparación. A partir de ahora, durante los dos primeros años se presumirá que el defecto ya venía en el teléfono y el vendedor deberá hacerse cargo salvo que haga un informe que asegure que el daño se produjo posteriormente a la compra.

Durante un año se debe responder por el arreglo en garantía

Durante el año posterior a la reparación en garantía, el empresario deberá responder de cualquier problema que surja con el arreglo efectuado.

Cuando el consumidor entregue un bien por un problema en garantía, el vendedor debe entregarle un documento que acredite la fecha y el motivo de la entrega. Igualmente deberá facilitar otro documento que indique la fecha en que se le devuelve el producto y la reparación efectuada.

En segunda mano, se puede reducir a un año

Hay que tener en cuenta que los plazos señalados hasta ahora se refieren siempre a los productos nuevos. Si se trata de un artículo de segunda mano, los plazos pueden cambiar: aunque en principio son los mismos, el vendedor y el comprador pueden pactar reducir el tiempo de garantía que, eso sí, tendrá que ser como mínimo de un año. El plazo de presunción de que el defecto proviene de la venta tampoco podrá ser menos de un año.

Es importante tener en cuenta que la reducción del plazo de garantía debe constar en el contrato; si no es así, tendrá los mismos plazos de garantía que un producto nuevo.

Por ello, si a partir de ahora compro un coche de segunda mano a un concesionario y en el contrato consta que la garantía es de un año, se presumirá que las averías que surjan en este plazo ya existían cuando se vendió el coche. Por ello, el vendedor deberá repararlo a su costa, salvo que un informe indique expresamente que el defecto no estaba cuando se produjo la compra.

Diez años de recambios desde que deja de fabricarse

Esta ampliación de las garantías viene de la mano con el incremento de los plazos de piezas de repuesto y servicios técnicos de reparación. A partir de 2022, los fabricantes deben garantizar la existencia "de un adecuado servicio técnico, así como de repuestos" durante el plazo mínimo de diez años a partir de la fecha en que el producto deje de fabricarse. De esta manera, si mi modelo de lavadora deja de hacerse en 2025, hasta 2035 el fabricante tendría que garantizar que haya un adecuado servicio técnico, así como repuestos para las reparaciones. Antes, el plazo era de cinco años.

Si me arreglan un producto que está en garantía, deben responder por la reparación durante un año

La garantía de compras de segunda mano se puede reducir a un año, pero debe constar en el contrato

El 47% de los navarros devolvió algún producto el pasado año

El 47% de los navarros han devuelto algún producto el pasado año. En principio, el consumidor solo tiene derecho a devolver un producto una vez que lo ha comprado en tres situaciones. Son las siguientes:

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.

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 producto 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.

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, de forma general, el cliente tiene 14 días desde que recibe el producto para echarse atrás y devolverlo.



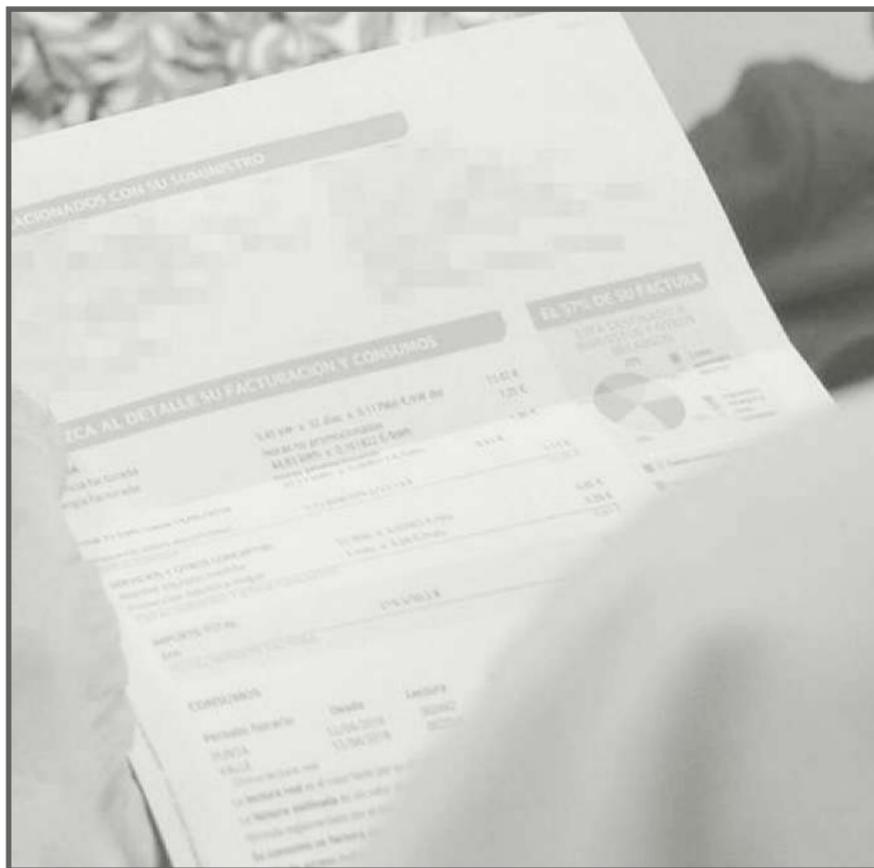
Más de 47.000 consultas y reclamaciones el pasado año

Los problemas por la luz y el gas crecen y pasan a ser, junto con la telefonía e internet, los principales sectores en número de casos atendidos

La Asociación de Consumidores de Navarra Irache recibió 47.089 consultas y reclamaciones en el año 2021, de las que a Pamplona correspondieron 26.725; a Tudela, 1.912; a Estella, 1.580; a Tafalla, 1.185; y a las oficinas del consumidor -71 en Navarra-, 15.687. En total, fueron 28.368 consultas y 18.721 reclamaciones. El 44% de los casos requirieron alguna gestión por parte de los técnicos de la Asociación, mientras que el 55% fueron consultas.

Telefonía e internet -21%-. Los problemas por servicios de telefonía o internet han vuelto a ser los que han significado el mayor número de casos, como viene sucediendo en los últimos años, si bien han bajado algo -dos puntos- respecto al porcentaje que representaron sobre el total el año anterior. En este dato tiene que ver un elevadísimo número de contratos, -varios por familia, habitualmente-, una alta competencia que produce muchos cambios de compañía y de condiciones, y unas prácticas en ocasiones poco transparentes o abusivas.

Luz y gas -21%-. Los suministros domésticos, básicamente el gas y la luz, son, por primera vez, junto con la telefonía, el sector que más consultas y reclamaciones ha supuesto. Sin duda, ha sido un año especialmente complicado en este campo y los consumidores se han encontrado con muchas dudas y problemas.



Buena parte de las reclamaciones han sido por parte de personas, especialmente clientes de la tarifa regulada, que han visto cómo sus facturas eléctricas han subido mucho, personas a las

que su compañía les ofrecía una renovación a unos precios de energía muchos más altos o quejas por el cambio de las condiciones sin una comunicación fehaciente.

Bancos y cajas -16%-. El sector bancario sigue situándose entre los sectores más reclamados. Si bien siguen llegando personas con gastos hipotecarios, han sido más habituales las consultas para un asesoramiento sobre las condiciones del préstamo hipotecario.

También han llegado clientes para reclamar por tarjetas bancarias, especialmente por las llamadas 'revolving', que muchas personas adquirieron sin fijarse en que tenían intereses que superaban el 20% y sin entender bien el funcionamiento, ya que lo que les convenció fue fundamentalmente que la cuota mensual no era muy alta.

Los siguientes sectores en casos recibidos han sido: vehículos -8%, vivienda -7%, transporte y viajes -7%, seguros -7%, comercios -5%, servicios técnicos -3,5% y administraciones -2,5%.

La telefonía sigue siendo el campo que abarca un mayor número de casos, posición compartida esta vez con los suministros energéticos

151.318 navarros realizaron alguna reclamación

La encuesta encargada por Irache a Cíes mostró, entre otras cuestiones, las siguientes:

Los problemas económicos domésticos, relacionados con la luz, el gas o las hipotecas preocupan al 92% de los navarros. Junto a ello, el otro gran tema de preocupación es el acceso a la vivienda -le preocupa mucho o bastante al 86%-.

La banca y los suministros de luz y gas son los campos que más malestar generan entre los consumidores -ambos con un 43%- . Tras ellos, se sitúan la telefonía -27%- , la sanidad -26%- y la vivienda -25%-.

En el año 2021, el 28% de los entrevistados realizó alguna reclamación, es decir, alguna gestión más allá de la simple protesta verbal. Este porcen-

La luz y el gas y la banca, los que más malestar generan; la telefonía, donde más se reclama

taje, aplicado al universo de la encuesta, supone que se hicieron 151.318 reclamaciones.

La telefonía e internet es, con diferencia, el sector que más reclamaciones tiene -34% de los que reclamaron-, seguido de la sanidad -20%- , los bancos -14%- y la luz y el gas -14%-.

El principal problema que tuvieron los consumidores tuvo que ver con el precio del producto o del servicio -30%- . Mejores precios -44%- y mayor claridad y transparencia -43%- son las cuestiones más importantes que el ciudada-

no demanda a las empresas, seguido de un mejor servicio y atención -41%-.

Las asociaciones de consumidores obtienen una muy buena valoración, con un 30% entre excelente y muy buena; 32% buena; 12% regular; 5% mala; y un 23% no opina. De entre los que dan parecer, el 80% manifiesta una buena opinión.

El comercio "tradicional" es el sector que más confianza ofrece al consumidor -le da una puntuación de 7,8 sobre 10-. Tras él se sitúan las farmacias -7,2-.

El 90% de los ciudadanos creen que los contratos de telefonía, luz/gas, vivienda, seguros y bancos deberían ser más claros en su contenido y en las obligaciones que suponen para el consumidor.

51.230 familias asociadas y 75 oficinas en Navarra

Actualmente Irache cuenta con 50.215 familias asociadas y gestiona 75 oficinas en Navarra: cuatro propias en Pamplona, Tudela, Estella y Tafalla y 71 oficinas de atención al consumidor en colaboración con otros tantos ayuntamientos.

El pasado año se realizaron 25 talleres escolares en distintas localidades de Navarra acerca del consumo responsable en colaboración con la Fundación La Caixa, 12 charlas sobre el bienestar emocional en colaboración con el Colegio de Oficial de Psicología de Navarra, siete obras de teatro sobre el ahorro energético y 10 coloquios sobre el sector de la luz, en colaboración con el Gobierno de Navarra.



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.



Dos de cada tres navarros apoyan que se subvencione tener hijos

Irache considera necesario fomentar y apoyar la natalidad

Dos de cada tres navarros -68%- consideran positivo que las administraciones públicas ofrezcan subvenciones o ayudas que favorezcan la natalidad. Así lo señala una encuesta encargada a Cíes por la Asociación de Consumidores de Navarra Irache.

Los últimos datos sobre natalidad del Instituto de Estadística de Navarra muestran que en el año 2021 murieron 663 personas más de las que nacieron. La natalidad ha bajado un 24,5% respecto a 2010 y la tasa bruta se sitúa en 7,8 nacimientos por cada mil habitantes. El número medio de hijos por mujer era de 1,4. La edad media en que la mujer navarra tiene el primer hijo es a los 31,9 años. En el primer semestre de este año la tasa de nacimientos había bajado 2,68% respecto al mismo periodo del año anterior.

El primer año, unos 5.500 euros sin guardería ni otros cuidados

Un estudio de Irache muestra que tener un hijo puede suponer, solo durante su primer año de vida, un coste económico cercano a los 5.500 euros, sin contar con guarderías u otro tipo de servicios de cuidado. Por ello, desde esta Asociación se considera que los poderes públicos deben fomentar la natalidad aprobando medidas de apoyo económico y de conciliación laboral y familiar.

Cochecito, mochila y otros complementos pueden superar los 800 euros

El precio medio de un cochecito puede acercarse a los 470 euros, si bien los hay desde 150 hasta 1.200 euros, por ejemplo. No siempre incluye otros complementos que pueden ser necesarios como saco para la silla -60 euros-, la sombrilla -45 euros-, la capota de plástico para la lluvia -40 euros-, manoplas -20 euros- o una bolsa -30 euros- para guardar diversos objetos o el propio capazo, si no es extraíble de la sillita -170 euros-. Si los padres quieren comprar mochila para llevar al bebé consigo, este artículo puede suponerles tranquilamente unos 120 euros, aunque también los hay por cerca de 200. Si los padres quieren que el bebé pueda viajar en coche tendrán que comprar una silla de seguridad de unos 140 euros.

Una cuna nueva sencilla para que duerma el bebé puede acercarse a los 290 euros, si bien hay modelos que superan los 700 euros, ya que a la estructura en sí misma habrá que añadir el colchón -60 euros- y las sábanas y edredones -80 euros-... Si se quiere tener unos intercomunicadores para escuchar al bebé desde el salón de cada cuando está en su cuna, el coste puede ascender a 70 euros y hasta a 190 si el sistema tiene cámara. Una trona para que coma puede suponer un coste de unos 100 euros. Si los padres quieren adquirir un robot de cocina



para preparar los purés y otras comidas del bebé, el coste puede ser de 140 euros. Todo ello sin contar con biberones, esterilizadores y otros accesorios.

La alimentación, a partir de 1.100 euros

La alimentación de un bebé también supone un importante desembolso. Si, por la razón que sea, no se le practica la lactancia materna, habrá que comprar leche en polvo artificial. El bote puede comprarse por poco menos de veinte euros y, si se calcula que te puede durar una semana, el coste anual podría aproximarse a los 880 euros. Si a partir del sexto mes comienzan a añadirse potitos, papillas, el coste final no sería menor a los 1.100 euros.

Los pañales representan un gasto considerable. Un paquete de unos cincuenta

pañales puede superar ligeramente los diez euros. Si calculamos unos ocho cambios al día, el coste anual en pañales podría rondar unos 672 euros. Las toallitas no supondrían al año menos de 320 euros.

Ropa, sobre los 1.600 euros

Ropa y calzado. Como el bebé no para de crecer, hay que renovar constantemente la ropa para vestirle. Se ha hecho un cálculo aproximado, teniendo en cuenta los siguientes precios estándar: 35 euros para los zapatos; un pijama, 35 euros; un bodi, 18 euros; conjunto de pantalón y camisa, 34 euros; abrigo, 35 euros; paquetes de calcetines, 12 euros.

Según estos parámetros y las necesidades de recambio, el gasto anual podría acercarse a los 1.600 euros.

Necesidad de apoyos a la natalidad y a la conciliación

Evidentemente, estos gastos son aproximados. Los padres podrán encontrar precios más baratos y más caros, buscar en productos de segunda mano a particulares u optar por recibir cosas de amigos y familiares, una práctica también muy habitual. Sin duda, el mercado de los productos para niños los padres practicar un consumo crítico y responsable.

Por otro lado, en este estudio no se han tenido en cuenta gastos como la guardería, cuidados u otras cuestiones.

Más allá de esta realidad, es indudable que tener un hijo supone un esfuerzo económico importante. Por ello, es necesario que desde la Administración se adopten medidas que favorezcan económicamente la natalidad, así como la conciliación familiar y laboral, ya sea a través de beneficios fiscales, ayudas directas u otro tipo de decisiones.

La natalidad ha bajado un 24,5% respecto a 2010 y la tasa bruta se sitúa en 7,8 nacimientos por cada mil habitantes

El coste de un hijo durante el primer año, sin guardería ni otros cuidados, puede rondar los 5.500 euros

Algunas ayudas

Actualmente por parte del Estado se ofrece una ayuda por permiso de maternidad/paternidad, que supone el 100% de la base reguladora durante 16 semanas; 100 euros al mes por hijo hasta los tres años para las familias con rentas bajas; ayudas por hijo con discapacidad; prestación por parto o adopción múltiple; pago único por nacimiento en familias numerosas, monoparentales o madres con discapacidad; también hay ayudas para madres autónomas, para madres trabajadoras que dejan a su hijo en la guardería y para contratar un cuidador. Desde Navarra, las ayudas por hijos que hay se centran principalmente en familias monoparentales, con personas dependientes o en contratación de cuidadores para la conciliación.

En cuanto al resto de comunidades, algunas ofrecen ayudas directas por nacimiento o menor, que pueden ir desde los 400 o hasta 1.500 euros, en función de las condiciones y los hijos menores a cargo. Es el caso de Asturias, Cantabria, Cataluña, País Vasco o Galicia. Madrid la condiciona a que las madres sean menores de treinta años, Castilla y León ofrece ayuda de 750 euros por conciliación y Andalucía da 600 euros por hijo a familias numerosas, familias que en varias regiones cuentan con deducciones fiscales en distintas áreas. También existen ayudas exclusivas para funcionarios en varias autonomías.

Más de 1.600 reclamaciones sobre Internet en lo que va de año

Retrasos, productos defectuosos o fraudes, los casos más habituales

Irache ha recibido más de 1.600 reclamaciones y consultas sobre internet en los primeros ocho meses del año. Hay casos de todo tipo, pero los más frecuentes han tenido que ver con disconformidad del producto, retrasos en las entregas o fraudes.

Según una encuesta encargada a Cies por esta Asociación, el 38% de los navarros que han comprado por internet han tenido algún problema en alguna de estas operaciones.

El ordenador no llega

La queja más habitual es el retraso o el extravío del producto -39% de los problemas-. Son muchos los consumidores que acuden a Irache porque han comprado un ordenador, un armario o un patín y han pasado semanas, incluso meses, y el producto no llega. Cuando el consumidor llama, en muchas ocasiones le dan excusas, le dicen que está a punto de llegar o afirman que ya lo entregaron o derivan toda la responsabilidad a la empresa de transporte.

Es conveniente que al comprar se concrete, por escrito, un plazo o fecha de entrega del bien. Si no se ha pactado, la normativa indica que se debe entregar el bien en un plazo de treinta días desde la compra.

En otros casos el producto nunca llega a manos del comprador. Si no son fraudes, suelen achacarlo a problemas de existencias o a errores del transportista, aunque en ocasiones se trata de problemas de gestión del propio vendedor. En estos casos, todo lo que suele conseguir el consumidor es que le devuelvan el dinero que pagó, pero es muy complicado que se consiga una compensación por el tiempo perdido o los perjuicios causados.

El móvil es de otro modelo

El segundo problema más frecuente es que el producto que recibe el consumidor no es el que había comprado o, si lo es, está defectuoso. Así sucede en el 26% de los conflictos por compras en internet.

Se da con mucha frecuencia en ropa o complementos, productos electrónicos, mobiliario para casa o artículos de movilidad, donde la camiseta no es la talla elegida, el móvil es un modelo diferente al encargado, la cómoda es demasiado grande o la bicicleta no tiene el tipo de cambio que se prometía. En principio, el consumidor tiene derecho, al igual que en las compras en la tienda, a que el producto sea exactamente el que encargó y que esté en perfecto estado. Si no es así, debe comunicarlo



Conviene conservar un documento de compra con las características precisas del producto y la fecha de entrega

cuanto antes al vendedor. Hay algunas empresas que responden muy bien ante estas disconformidades, pero otras no y es necesario hacer una reclamación para conseguir el producto que efectivamente se había comprado.

Revisar el estado del producto al recibirlo

Es conveniente revisar el producto tan pronto como se recibe, mejor aún hacerlo antes de firmar la recepción al transportista. Ante la disconformidad del cliente, en ocasiones las empresas señalan que el producto estaba bien cuando se envió. Así le sucedió a un consumidor que, cuando encendió su ordenador y comprobó que tardaba demasiado tiempo en arrancar, lo comunicó y la empresa dijo que el daño se habría originado en un

golpe provocado por el propio comprador. Algunas empresas dan en sus condiciones 24 o 48

horas para que el consumidor pueda comunicar cualquier tara del producto.

Fraudes y compras entre particulares

El 18% de los problemas de compras en internet tiene que ver con fraudes. Generalmente se trata de que el consumidor compra un producto en una página web, lo paga y este producto nunca llega. Cuando trata de contactar con la supuesta empresa, no lo consigue porque no existe, se trata de una estafa. Suelen ofrecer condiciones ventajosas, como gastos de envío gratis o precios más baratos, para que el consumidor caiga en la trampa.

También se da entre particulares, cuando compro un producto a otra persona, pago todo o parte del producto y este no llega a mi casa. Trato de contactar con el vendedor el teléfono no existe y los datos son falsos. Generalmente, las plataformas digitales solo asumen cierta responsabilidad si las transacciones se realizan a través de sus canales o sistemas de pago, pero si la compra se paga directamente al vendedor -norma habitual en algunos portales- la plataforma se lava las manos.

14 días En las compras por internet en la Unión Europea el consumidor tiene derecho a desistir de la compra durante catorce días desde haber recibido el producto (con algunas excepciones). Solo tendrá que comunicarlo de forma inequívoca y devolver el producto al vendedor.

El 75% de los navarros está contento con su conexión

El 75% de los navarros está satisfecho con su conexión a internet. Frente a ellos, hay un 17% que no está satisfecho y un 8% que no tiene conexión, proporción que sube al 26% en los mayores de 65 años. La satisfacción es mayor entre los vecinos de la capital y de las localidades de más de cinco mil habitantes -77%- que entre los que viven en pueblos más pequeños -70%-.

Las personas a las que les llega internet a su casa a través de ADSL se muestran más descontentos con su conexión -29%- que los

que tienen cableado de fibra óptica -14%-.

En cualquier caso, Irache aconseja comparar prestaciones y precios antes de decidir la compañía y el tipo de conexión que se va a contratar.

La fibra óptica, más rápida y más segura

El ADSL, que se transmite por pulsos eléctricos, no ofrece tanta velocidad como la fibra, la conexión tiene más probabilidades de sufrir interrupciones o interferencias, con la consiguiente pér-

didada de información o de calidad. La fibra óptica, que se transmite por pulsos de luz, puede ofrecer una velocidad mayor y la probabilidad de sufrir interrupciones es más baja porque la conexión es más segura.

Si al contratar la conexión hay que instalar el cableado, aunque esta instalación suele estar incluida en la oferta comercial, sí suelen cargar importes que rondan los 150 euros si el consumidor se da de baja en menos de un año, por ejemplo.



Conviene comparar prestaciones y precios para acceder por fibra o ADSL

Irache ha ofrecido 30 charlas en distintas localidades de Navarra sobre el ahorro de energía

Han tratado el consumo eficiente, formas de reducir la factura eléctrica y el autoconsumo

Irache ha ofrecido durante la primavera treinta charlas que va a impartir durante los dos próximos meses en distintas localidades de Navarra sobre el ahorro de energía.

Ante la situación convulsa del mercado energético y la inquietud y preocupación que provoca en los consumidores, estos encuentros trataron de ayudar a la ciudadanía a comprender algo mejor este sector y saber cómo manejarse en él.

Cómo gastar menos en casa

Afrontaron el ahorro energético desde distintas perspectivas. Se ofrecieron pautas para optimizar el consumo de energía en casa, en la calefacción, la iluminación, el uso de electrodomésticos... Se explicaron prácticas para que, sin perder el bienestar, el gasto de energía sea adecuado a las necesidades familiares.

Qué mirar en los contratos y facturas

En las charlas también se explicó el funcionamiento del mercado de la luz y, es-

pecialmente, de la factura eléctrica de los consumidores. En este sentido, se expusieron las posibilidades de contratación que tienen los ciudadanos, estar en el mercado regulado o en el libre, cambiar de una compañía a otra, los datos fundamentales que debemos tener en cuenta al contratar, el precio por energía consumida, la potencia, servicios vinculados, cómo revisar los recibos...

Se trataba de ayudar al consumidor para que sepa qué tarifa es la que más económica le puede resultar según sus necesidades de consumo.

La alternativa que ofrece el autoconsumo

En tercer lugar, se habló sobre el autoconsumo. Se explicaron las posibilidades que el marco normativo da para que los ciudadanos puedan instalar paneles solares u otras infraestructuras para producir su propia energía.

Se ahondaron en las posibilidades de ahorro que permite esta opción, los costes de instalación, las subvenciones a las que se pueden acceder o las distintas modalidades de contratación.

El proyecto cuenta con la colaboración del Gobierno de Navarra.

Los encuentros tratan de ayudar a los ciudadanos a elegir mejor sus contratos, comprobar su cumplimiento y comprender las facturas



1.600 erreklamazio baino gehiago urte honetan dagoeneko Interneti buruz

Urtearen lehenengo zortzi hilabetetan, Iratxek 1.600 erreklamazio eta kontsulta baino gehiago jaso ditu Interneti buruz. Denetariko kasuak daude, baina gehien ematen direnak hauek dira: produktuaren bat ez etortzeak, entregan atzerapena edo iruzurrak. Elkarrekin honek Cíes-i agindutako inkesta baten arabera, interneten bidez erosketak egin dituzten nafarren % 38ak arazoren bat izan du eragiketa hauekin.

Kexarik ohizkoena produktuaren atzerapena edo galtzea da -arazoen % 39-. Kontsumitzaile askok Iratxerengana jotzen du ordenagailu bat erosi eta gero zenbait aste iraganda, baita hila-beteak ere, produktua ez delako heldu. Kontsumitzaileak deitzen duenean, askotan aitzakiak ematen dizkiote, esaten diote heltzeko zorian dagoela edo adierazten dute jada entregatu dutela

eta erantzukizun osoa garraio-enpresari ematen diote.

Komenigarria erosketa egitean ondasunaren entrega-epea edo data idatziz zehaztea. Ezer itundu ez bada, europar arautegiak adierazten du ondasuna hogeita hamar eguneko epean entregatu behar dela, erosketaren uez geroztik. Beste kasuetan, produktua ez da inoiz eroslearengana heltzen.

Bigarren arazorik ohizkoena hau da: kontsumitzaileak jasotzen duen produktua ez da erosi zuena eta baldin bada, akastuna da. Hala ematen da Interneten bidez egindako erosketen % 26ean. Printzipioz, kontsumitzaileak eskubidea dauka, dendan egiten diren erosketetan bezala, produktua agindu zuena izan dadin zehazki eta egoera perfektuan egon dadin. Hala ez bada, lehenbailehen saltzaileari jakinarazi behar dio. Zenbait enpresek oso egoki erantzuten dute bat ez etortze hauen aurrean, baina beste batzuek ez eta beharrezkoa da erreklamazio bat egitea erosi zen produktua benetan lortzeko.

Komenigarria da produktua jaso bezain azkar, eta oraindik hobe, garraiolariari jaso izanaren adierazpena sinatu aurretik, aztertzea eta, ez badago egoera perfektuan, egoera hau idatziz jasotzea.

Urte honetatik aurrera kontsumo-ondasunek hiru urteko bermea dute

Iratxek ohartarazten du urte honetatik aurrera erosten ditugun kontsumo-ondasun guztiek hiru urteko bermea dutela, orain arte zuten bi urteen parean. Epe berri honek eragina dauka produktu berri guztietan, baita telefono mugikorretan. Horrek esan nahi du, saltzaileak dohainik konpondu beharko lukeela erosketaren ondorengo hiru urteetan produktuak duen edozein fabrikatze-akats.

Adibidez, ontzi-garbigailu bat erosten badut eta lehenengo hiru urteetan garbiketa-programaren bat ondo ez badabil, saltzaileak erabat dohainik konpondu behar du: ezin izango dio kontsumitzaileari kobratu ez etxebizitzara joateagatik, ez eskulana-gatik ezta ordezkio piezengatik ere. Iratxek agindutako inkesta baten arabera, nafarren % 42ak badaki bermea bi urtetik hiru urtera aldatu dela.

Gainera, ondasuna entregatu eta ondorengo bi urteetan uste izango da agertzen diren akatsak edo bat etortze ezak salmentaren unean bazeudela. Epe horretan saltzaileak -edo hala badagokio, fabrikatzaileak- frogatu beharko du agertutako akatsa ez zegoela salmentaren unean eta geroko erabilera okerraren ondorioa dela. Aurretik, epe hau sei hilabetekoa zen. Aldaketa hau oso esanguratsua da. Kontuan hartu behar da, presuntzio-epe honen ondoren, kontsumitzailea dela akat-

sa salmentaren unetik datorrela frogatu behar duena. Honek asko zailtzen du saltzaileak arazoaren kargu har dezan, izan ere, kontsumitzailea txosten bat agintzera behar dezake akatsa jatorritik zetorrela frogatzeko.

Bigarren eskuko erosketek dagokienez, printzipioz, berme-epeak produktu berrien berdinak dira, baina urte batera murriztu daitezke, baldin eta saltzaileak eta erosleak hala ituntzen badute.



*Caminamos ...
con la alegría de la mayoría, celos de algunos, envidia de unos pocos*

Oficinas propias y OMICS de Ayuntamientos encomendadas a Irache

PAMPLONA

Navas de Tolosa, 19, 1º Dcha.
Tel.: 948 17 70 00
Fax.: 948 17 79 99
Horario para el consumidor:
De lunes a viernes, ambos
inclusive,
de 9,30 a 13,30 h. y de 16 a 18,30
h. Atendida por Técnicos en
Consumo, Abogados y Lic. en
Dirección y Admon. de Empresas.

ESTELLA

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

TUDELA

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

TAFALLA

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

ANSOÁIN (OMIC)

Tel.: 948 13 22 22 .
Horario para el consumidor:
Martes: 10,00 a 14,00 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 de 9,30 a 13,30 h.
Atendida por Licenciado en
Derecho.

BARAÑAIN (OMIC)

Plaza Consistorial, s.n.
Martes y Miércoles de 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, OLZAGUTÍA, 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 77 euros y por años sucesivos, 47 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 _____