

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 142

Se amplía el plazo para reclamar para los afectados por el cártel de coches

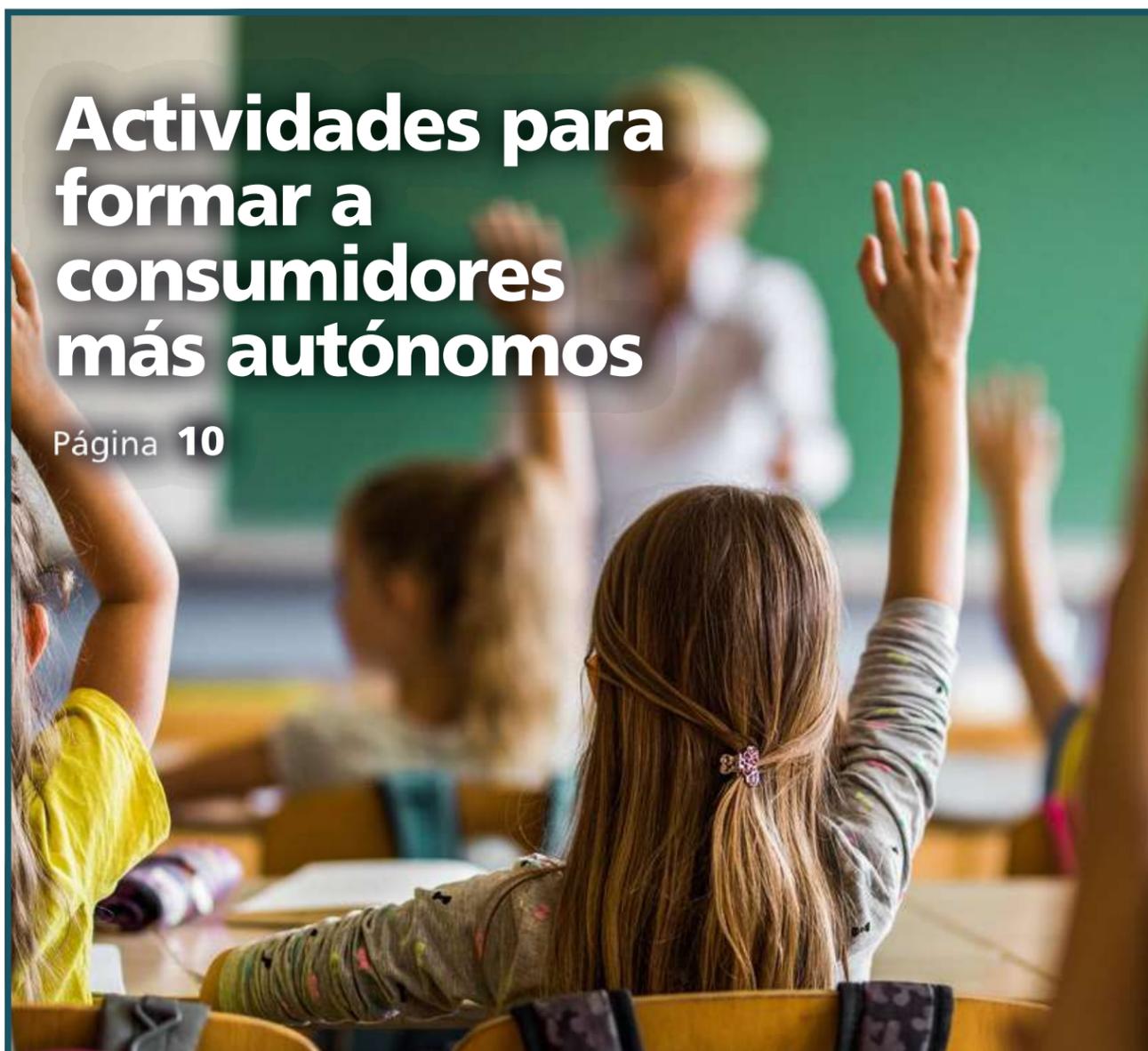
Los afectados por el cártel de coche tienen cinco años para reclamar. Por ello, Irache anima a los que se pudieron ver afectados a que reclamen, también aquellos que se tuvieron que echar atrás porque podían estar fuera de plazo, cuando parecía que era solo de un año. El Tribunal de Justicia de la Unión Europea ha señalado en una sentencia de junio que

el plazo para las reclamaciones por daños derivadas de infracciones de competencia, como es el caso del cártel de coches, debe ser de, al menos, cinco años. Dado que la mayor parte de sanciones han sido ratificadas por el Tribunal Supremo en 2021, los afectados tendrán hasta 2026 para reclamar una indemnización por los daños.



Actividades para formar a consumidores más autónomos

Página 10



Dos de cada tres navarros querrían reformar su casa

Al 32% de los navarros les gustaría realizar alguna reforma en su casa. Lo que más se desea es una reforma integral -44% de los que quieren hacer reforma-, seguido de obras en los baños -21%-, reformas dirigidas a ahorrar energía -18%-, cambios en la cocina -17%-, en el sistema de calefacción -11%- y en el de refrigeración -3%-.

No es extraño que acudan personas a Irache porque están teniendo algún tipo de problema en la reforma de su casa. Entre los más habituales suelen estar el precio a pagar por el trabajo, los retrasos en la ejecución o la calidad de la reforma.

CÓMO GASTAR MENOS

Ante la subida de precios, Irache propone una serie de ideas para moderar el gasto

5

ELEGIR AL DISTRIBUIDOR

Ahorros del 46% al optar por marcas blancas en la cesta de la compra

6

EL NEGOCIO DE OFRECER VACACIONES

Surgen problemas al contratar viajes con empresas intermediarias, sobre todo en internet

7

MEJORAR EL SERVICIO DE TAXI

Adecuar el número de vehículos a la demanda en fin de semana o víspera de festivos, entre las posibilidades

15

Editorial

Manuel Arizcun Biurrun,
Presidente de Irache



Vivir al servicio de los demás

Las asociaciones de consumidores tienen una labor fundamental en la sociedad: defender a los consumidores, promover su formación en distintos temas de consumo cada vez más complicados y representar sus intereses ante la sociedad y las administraciones.

Su función tiene que ver con el servicio, como tantas organizaciones e instituciones velan por los intereses de sus integrantes o asociados. En este caso se trata de proteger a la parte más débil en las transacciones comerciales, compras o adquisiciones. Buscar que las relaciones sean justas, que los productos que se ponen en el mercado y llegan a los consumidores sean saludables, seguros, adecuados en la relación precio-calidad, sostenibles y cuidadosos con el medio ambiente. También es fundamental que estos productos y servicios lleguen a todas las clases económicas, protegiendo especialmente a los más desfavorecidos.

Se trata de un trabajo muy valioso y bien valorado por los consumidores, en tiempos donde el consumo tiene tanta importancia y en un momento en el que los consumidores se encuentran muchas veces perdidos y sin referencias claras a las que agarrarse.

Por ello son necesarias asociaciones libres e independientes de los poderes políticos y económicos, con importante número de asociados y financiación propia, asociaciones que colaboren con aquellas instituciones y entidades que a su vez creen que los consumidores son importantes, que es necesario su apoyo y que trabajando de forma conjunta entre todas las cosas se pueden hacer mejor.

Hay otros, los menos, que por razones ideológicas, políticas, económicas, tratan de poner chinias, crear conflictos, porque no buscan solucionar los problemas, ni aportar respuestas positivas, una pena. Sería mejor, para ellos y para todos, un cambio de filosofía y funcionamiento. Nosotros, a lo nuestro, a trabajar por y para los demás, abiertos a la colaboración, a seguir trabajando con ilusión, esperanzados, con deseo de mejorar las cosas. Porque creemos en lo que hacemos y nos ilusiona el poder seguir haciéndolo. Feliz año para todos, que ojalá sea un poco más amigable, más solidario, más dichoso.

Opinión

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



La nueva muralla

"Hay tanta belleza en el mundo... que no hay vida lo suficientemente larga como para contarla, vivirla o contemplarla."

Pocas cosas tan memorables como las cenas con amigos. Y lo que voy a narrar, para quien tenga paciencia, es fruto de una acalorada cena de amigos. Memorable como casi todas, encendida sin llegar a las manos como siempre, amplia en temática y nunca exhaustiva. Cada cual con sus cadaunadas y entre la merluza, recién pescada, una ensalada con pimientos perfectos, vino y agua... se mezcló en la conversación la cultura de la muerte, el rollo climático, el poder militar y la nueva muralla. Para mí, la cena fue una oportunidad para predicar sobre lo que conozco, poniendo de relieve los años de adelanto que lleva el trabajo de creación y mantenimiento del patrimonio rural, especialmente visible el patrimonio religioso (tan extenso e importante) a la consecución de los llamados ODS de la ONU. En la cena sostuve la peregrina idea de que la realidad que hemos construido, "de siempre", llega mucho antes que los denominados "objetivos de desarrollo sostenible", y a mi juicio Navarra aún en su limitación, es un buen ejemplo de ello. Esto se manifiesta de una manera muy directa a todo aquel que se involucra en proyectos de rehabilitación y abre los ojos.

- Los edificios que heredamos de antaño son siempre de interés, y algunos de ellos son de interés permanente y de gran alcance cultural; piezas que además transforman el terreno donde se asientan en un solar al que añaden valor histórico.

- El conjunto arquitectónico de nuestro patrimonio, al margen de las piezas de arte que alberga, aporta un contenido de interés universal que no tiene fronteras. Y constituye un Museo de Arquitectura siempre abierto a quien se interese... porque la arquitectura es así.

Y en la misma cena, haciendo uso de la "nueva lengua" de la Organización de las Naciones Unidas, me parto, añado lo siguiente:

- Lo edificios patrimoniales no hacen distinciones entre personas, ni por nacionalidad, estatus social, sexo o economía.

- Al estar plenamente integrados en la ciudad que forman o donde se ubican, promueven y renuevan una actividad local peatonal y directa.

- En un esfuerzo de rehabilitación permanente, se suman a la economía del sentido común, que ahora se le llama economía circular.

- Las obras de rehabilitación manifiestan una postura proactiva hacia el cuidado de nuestro planeta, porque el mantenimiento de los edificios existentes reduce nuestro impacto sobre los ecosistemas.

- De una manera consciente, aunque indirecta, la rehabilitación desarrolla una cultura de cuidado ambiental.

- En las obras de rehabilitación es extraño cuando no se mantiene una postura permanente hacia el cuidado del conjunto, buscando siempre reducir al máximo el trabajo, a través de distintas técnicas de recuperación de las estructuras y revestimientos.

- Y añadí también que la Navarra histórica, construida a lo largo de casi 2000 años, ha sido mantenida con materiales, profesionales e industrias locales.

Internet da mucho juego, y me pude documentar al vuelo, si alguien ha llegado hasta aquí, y tiene el valor de exponerse al blablablá de la ONU, que pase de los iconos idiotizantes de colores y se descargue o lea los 17 ODS y quizás vea como tantos vemos, que se nos presenta como una novedad a alcanzar, lo que ya es nuestra realidad. Una vez más el inexorable Nihil novum sub sole; y hasta en la sopa. Ahora bien, hay que ir por su camino. Y si lo principal para ellos es el camino que marcan, quizás no lo sean tanto los supuestos objetivos...

Hay que reconocer que Navarra, el objetivo 14 no lo puede alcanzar por sí sola, tendríamos, por ejemplo, que invadir Ondarribia para hacer una contribución importante. Recuperar la salida al mar es un sueño, reconquistar parte de la Navarra perdida es una idea atractiva, pero incumpliríamos el buen rollo del objetivo 17.

Volviendo a la cena... no piensen que se me tolera exponer todo este rollo sin interrupciones permanentes y acaloradas. No tanto por la merluza o los pimientos como por la idea de que el ser humano está de más y es el ser más dañino para el planeta ha calado, y muchos la han comprado. Se ha tornado en creencia, y torna virulenta una conversación donde se intente razonar o exponga lo contrario.

Parece que necesitamos las tormentas, y si no las hay... las imaginamos. Para mantener la descarga de adrenalina.

Y no falta razón que en nuestra especie se da de todo... pero pienso, sinceramente, que no somos ni tantos ni para tanto. Postre: un millojas inolvidable. Y mientras tanto, se nos está construyendo una nueva muralla invisible alrededor.

*Que estas Navidades nos sirvan
para aprender a distinguir
lo importante de lo secundario*

La Junta Directiva y el Equipo
de trabajadores de Irache le desea
Feliz Navidad y Año 2023
Asociación de Consumidores de Navarra Irache



Iratxeko Zuzendaritza Batzordeak
eta Langileen Taldeak Eguberri On
eta 2023 Urte Zoriontsua opa dizuete
Iratxe Nafarroako Kontsumitzaileen Elkarteak

Se amplía el plazo para reclamar por el cártel de coches hasta 2026

Irache ha recibido más de 2.500 consultas en lo que va de año

Los afectados por el cártel de coche tienen cinco años para reclamar. Por ello, Irache anima a los que se pudieron ver afectados a que reclamen, también aquellos que se tuvieron que echar atrás porque podían estar fuera de plazo, cuando parecía que era solo de un año.

El Tribunal de Justicia de la Unión Europea ha señalado en una sentencia de junio (sobre el cártel de camiones), que el plazo para las reclamaciones por daños derivadas de infracciones de competencia, como es el caso también del cártel de coches, debe ser de, al menos, cinco años. Dado que la mayor parte de sanciones han sido ratificadas por el Tribunal Supremo en 2021, los afectados tendrán hasta 2026 para reclamar una indemnización por los daños.

Más de 2.500 consultas

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 con-

juntas 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 170 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 y fabricantes 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.

Hay que tener en cuenta que no todas las marcas participaron de la misma manera ni en el mismo plazo en el cártel. Por ello, 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.

Europa ha señalado que el plazo mínimo para reclamar por infracciones de competencia, como el cártel de coches, debe ser de cinco años



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 encontraban 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.

A partir de ahí se prepara una reclamación extrajudicial para que interrumpa el plazo de prescripción, que ahora es de cinco años, tal y como ha señalado la sentencia europea. Una vez que el concesionario responde denegando la compensación por daños al consumidor, Irache propone al afectado llevar el caso por la vía judicial.

Miles de navarros pueden reclamar por la cláusula suelo y los gastos hipotecarios

Los consumidores han podido pagar miles de euros de más por estas condiciones

Aunque Irache ya ha recibido miles y miles reclamaciones y consultas sobre la cláusula suelo y los gastos hipotecarios, aún son muchos más los navarros que pueden reclamar dinero a sus bancos por estos temas.

Como se sabe, la cláusula suelo era una condición por la cual el tipo de interés nunca podía bajar de un límite marcado, aunque el cálculo determinado en el préstamo diese un dato más bajo. Esto hizo que muchos consumidores tuviesen que pagar de más en las cuotas de su hipoteca.

Con el tiempo, se ha ido demostrando que la mayor parte de es-

tas cláusulas eran abusivas y los bancos han tenido que devolver el dinero cobrado de más. La inmensa mayoría de los consumidores están a tiempo de reclamar por el suelo de su hipoteca.

Por otro lado, en diciembre de 2015 el Tribunal Supremo ya declaró como abusiva la cláusula que hace recaer todos los gastos derivados de las escrituras del préstamo hipotecario sobre el consumidor.

Hasta entonces prácticamente todas las entidades bancarias incluían en los contratos una cláusula que hacía recaer sobre el consumidor todos los gastos derivados de la hipoteca: la firma

ante el notario, la inscripción en el registro de la propiedad, la gestoría o la tasación del piso.

Esta cláusula pasó desapercibida durante años para la inmensa mayoría de los consumidores ya que, cuando firmaron, se enfrentaban a préstamos de más de cien mil euros en la mayor parte de los casos y se centraban más en otras cuestiones como el importe total del préstamo o los intereses pactados para las cuotas de amortización, por ejemplo. Sin embargo, el total de estos gastos pueden superar los dos mil euros. Al igual que el suelo, la mayor parte de los consumidores están a tiempo para reclamar estos gastos.

La inmensa mayoría de los consumidores están a tiempo de reclamar el dinero pagado de más por estas cláusulas





Una deuda falsa le impide comprar un coche

L. quería comprar un coche. Cuando se decidió por un modelo, que valía 16.000 euros, le ofrecieron financiación en el propio concesionario. Acudió a un despacho, donde facilitó los datos a otra persona. Cuando ya contaba con la compra, a los pocos días le llamaron del concesionario y le dijeron que ellos no le podían ofrecer la financiación porque constaba como moroso y que, para comprar el coche, debería buscar el dinero en otro lado.

Sorprendido, ya que él no era consciente de mantener ninguna deuda, llamó a la operadora telefónica que le incluyó como moroso. Sin embargo, no le supieron dar ninguna explicación convincente, pero le dijeron que constaba un impago de 1.150 euros. Pasó varios días sin poder dormir y en un estado de ansiedad notable. Finalmente, decidió acudir a Irache, desde donde se exigió a la compañía que certificase que la deuda era existente y exigible o, si no, le excluyese de inmediato del fichero. Al poco de recibir la documentación, la operadora señaló que se debía a un error de gestión y le sacó del registro. De esta manera, L. acudió al concesionario y pudo comprar finalmente el coche.



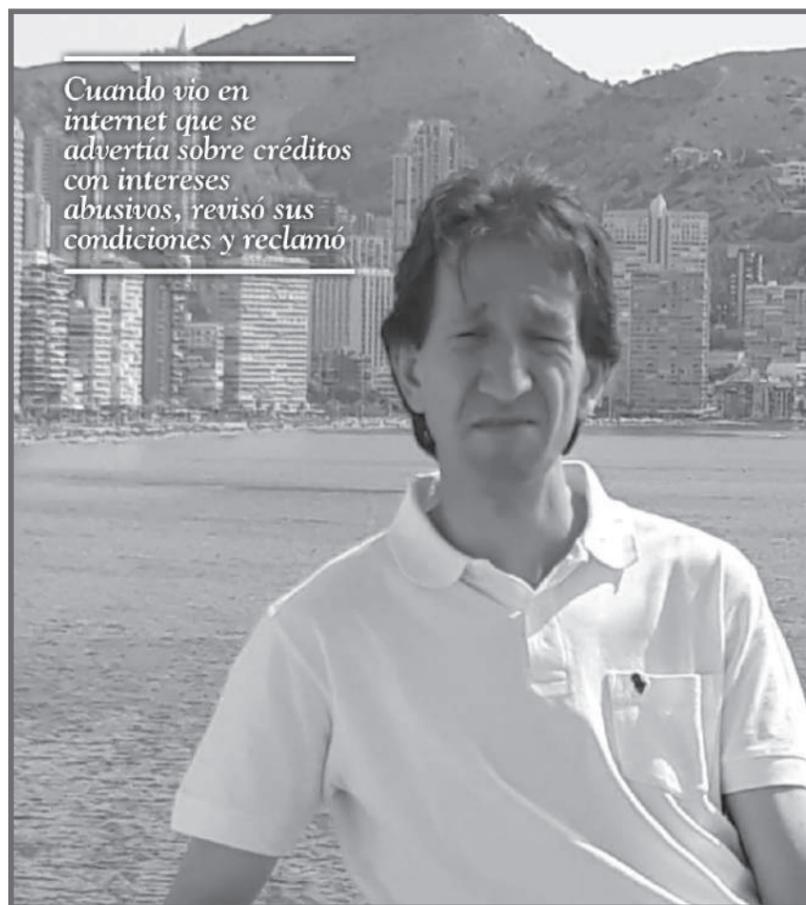
El viaje se encarece 180 euros a falta de una semana

Pasadas las navidades, F. ya comenzó a planear las vacaciones de verano con su mujer y su hijo. Finalmente se decidió por Túnez. El viaje costaba dos mil trescientos euros. Al contratarlo tuvo que adelantar como señal trescientos euros. Quince días antes de salir pagó los dos mil que faltaban, tal y como constaba en el contrato. Sin embargo, a falta de una semana para que comenzase el viaje, les llamaron para informarles que por el encarecimiento de combustibles y otros conceptos el precio había subido 180 euros.

Sorprendidos, prefirieron pagar antes que poder perder el viaje. Al volver, acudieron a Irache, desde donde se solicitó a la organizadora la devolución del último importe pagado. Se explicó que no se habían justificado de modo apropiado los encarecimientos aducidos y que, además, esta modificación de precio no se había comunicado con la antelación necesaria en estos casos, como marca la normativa. Tras esta comunicación, la agencia devolvió los 180 euros que tuvieron que abonar.

“Anuncian dinero fácil y se aprovechan de la gente que está con necesidad”

Jesús María ha recuperado más de cinco mil euros que había pagado a una entidad por unos intereses abusivos del 22,75%



Jesús María

Hace unos años Jesús María pasaba una época difícil, con necesidad de ir saldando varias deudas. Entonces vio un anuncio en la tele de una entidad que ofrecía créditos de forma muy sencilla. Ante su angustia, ahí vio una posibilidad de solucionar sus problemas y solicitó un crédito de cerca de 1.500 euros. “Anuncian dinero fácil y se aprovechan de la gente que está con necesidad”, opina.

“El importe al mes no era excesivo pero pasaban y pasaban los años y veía que la deuda seguía ahí”, explica. Entonces, navegando por internet y las redes sociales, vio que había organizaciones que advertían sobre créditos con altos intereses. “Fui a mirar los papeles y vi que el interés era del 22%, así que me decidí a reclamar”, recuerda.

Acudió a la oficina de atención al consumidor que gestiona Irache en la localidad donde entonces vivía. Le atendió una asesora “muy amable”, él le explicó su caso y aportó el contrato y los pagos que había ido realizando a lo largo de los años. “A partir de ahí deje todo en sus manos”, añade. Desde Irache, se hizo una reclamación a la entidad financiera en la que se recordaba que los tribunales habían calificado estos créditos como abusivos y por ello se reclamaba la devolución de los intereses.

Como no hubo respuesta satisfactoria por la vía amistosa, la asesora se puso en contacto con Jesús y le explicó las posibilidades de la vía judicial. Este accedió y ante la demanda, la entidad se allanó y devolvió todos los intereses abonados. Jesús María recibió más de cinco mil euros. “No sabía que había pagado tanto de más, fue una sorpresa recibir tanto dinero”, comenta.



Le suben el precio del teléfono una vez convenido

R. compró un móvil de última generación a través de la página de internet de un comercio. El teléfono costaba 850 euros. La compra quedó solicitada a falta de que le aprobaran la financiación. Sin embargo, una semana después recibió una comunicación del establecimiento en la que decían que el precio del terminal solicitado era trescientos euros más caro.

La consumidora, sorprendida, acudió a Irache para asesorarse. Afortunadamente, conservaba la promoción publicitaria y correos electrónicos con la empresa en la que quedaba plasmado el precio convenido para la compra. Con este material, se realizó una reclamación a la tienda. Desde el comercio, le indicaron que el modelo elegido se había agotado, pero le ofrecieron otros terminales de la misma gama. R. pudo ir al establecimiento para examinarlos y eligió uno con el que se dio por satisfecha.



Un mes después sigue con la mesa con la pata rota

S. compró a través de internet una mesa plegable. Cuando la recibió a los pocos días, la abrió y vio que tenía una pata rota. Llamó al transportista, pero este le dijo que tenía que contactar con el vendedor. Escribió un correo electrónico donde expuso que el producto era defectuoso y solicitó que lo recogiesen para cambiarlo por una mesa en buen estado. No recibió respuesta. Dos semanas más tarde consiguió contactar y le dijeron que no sabían nada del defecto, que la incidencia no se había recogido, pero le aseguraron que, ahora sí, irían a cambiarle el producto. Pasaron otras dos semanas y, prácticamente, se repitió la conversación.

Indignada, S. acudió a Irache, desde donde se efectuó una reclamación en la que alegó el derecho de garantías, se aportó el email enviado y se citó las conversaciones mantenidas con la empresa por la asociada.

Dada la mala praxis de la empresa, se exigió la resolución del contrato, la inmediata recogida de la mesa defectuosa y la devolución de los 85 euros que había pagado por ella. Tras la reclamación, el comercio devolvió el dinero y recogió la mesa.

Irache edita una guía para afrontar la subida de los precios

Irache ha editado una guía para poder afrontar de la mejor manera la subida del Índice de Precios al Consumo (IPC), que en noviembre se situaba en el 6,8% pero que en agosto llegó al 11% respecto al año pasado. Este encarecimiento de los precios supone un grave problema para los consumidores, que ven como baja su nivel adquisitivo. Irache ya ha exigido que se tomen medidas para que el coste de la vida deje de subir y caiga sobre los bolsillos de los ciudadanos. Mientras, ha editado una guía que ofrece unas pautas muy generales que pueden ayudar a disminuir en cierta medida el gasto de los hogares.

Elegir las mejores ofertas de luz y de gas

Se calcula que la factura del gas es hoy un 60% más cara que hace un año. Aun así, como consumidores podemos llevar a cabo algunas acciones que nos permitan reducir en alguna medida este gasto. En primer lugar, puede convenir revisar la factura eléctrica y asegurarse de que su contrato es el que mejor se adecúa a su consumo. Si se comparan ofertas entre las diferentes comercializadoras en la página de la Comisión Nacional del Mercado y la Competencia, para un contrato combinado de luz y gas, con 5 kW de potencia, la diferencia entre la oferta más cara y la más barata puede suponer un ahorro de 600 euros. En cualquier caso, conviene ser cautos y, en el actual panorama, tener un enfoque a medio plazo, sin fijarse solo en lo inmediato.

Revisar las coberturas de los seguros y las ofertas

En muchos casos, los consumidores ignoran las condiciones o coberturas que contienen sus seguros. En muchas ocasiones, valorar simplemente si es necesario tener el coche asegurado a todo riesgo o vale con tenerlo a terceros o revisar que las coberturas del seguro del hogar no dupliquen las de la comunidad puede reducir el coste notablemente.

Por poner un ejemplo, en un seguro a terceros para el coche se puede conseguir diferencias de 247 euros, desde 158 a 395 euros y para una póliza a todo riesgo las diferencias pueden superar los 1.155 euros, desde 491 a 1.646 euros. La diferencia de pólizas para un seguro de hogar, de una casa de 110 metros cuadrados construidos, la diferencia entre pólizas puede acercarse a los 211 euros. Evidentemente, ninguna prima se puede valorar por sí misma, sino teniendo en cuenta las coberturas y condiciones que ofrece.

Ajustar los servicios que quiero en telefonía e internet

La competencia en el sector es muy fuerte y constantemente van saliendo nuevas ofer-

Una buena oferta de gas y luz, elegir las pólizas más adecuadas o las condiciones del banco pueden suponer más de 2.000 euros al año



tas y cambiando las tarifas. Por ello, es importante saber elegir una buena oferta en el momento preciso y ajustar los servicios que se solicitan. Hay ofertas con línea fija, móvil, internet en casa y paquete de televisión que van desde los 42 euros al mes hasta los 70 euros al mes, lo que puede suponer un importante ahorro, superior a los trescientos al año. Si se prescindien de servicios, como la línea fija o especialmente la televisión, el precio se reduce notablemente.

Elegir algunos productos de marca blanca

Adquirir productos de marca blanca en la cesta de la compra puede suponer un ahorro de más del 40%. Aunque solo se opte por la marca del distribuidor en algunos productos el ahorro ya puede ser im-

Optar por marcas blancas, comparar ofertas de telefonía e internet o comprar en rebajas, otras posibilidades

portante, si tenemos en cuenta que el INE señalaba un gasto medio anual en alimentación por hogar de 4.805 euros en 2021, que en Navarra se elevaba a 5.542 euros. En cualquier caso, lo más importante es comprar lo necesario, para lo que puede ayudar hacer una lista de la compra adecuada a la situación del hogar y calibrar con criterio la relación entre calidad y precio del producto.

Esperar a rebajas u optar por ropa de fuera de temporada o de segunda mano

Cada hogar gasta 1.155 euros al año en ropa y calzado, según los últimos datos del INE respecto al año pasado. Para reducir el gasto, un primer paso es repasar el armario y decidir qué ropa es necesario comprar realmente. A partir de ahí, una opción interesante puede ser esperar a las rebajas, donde se encuentran descuentos de hasta el 60%. En todo momento, también conviene visitar distintos comercios y comparar precios.

Usar el transporte público para desplazarse

La subida de la gasolina puede suponer que el gasto para un coche que al año haga 15.000 kilómetros se acerque a 1.455 euros. A esto hay que unirle la ITV, los impuestos y el mantenimiento del vehículo. Este último concepto puede suponer un gasto aproximado de 400 euros al año, teniendo en cuenta las reparaciones que se efectúan y las piezas de recambio que se utilizan a lo largo de la vida del vehículo. Por ello, usar el transporte público siempre que sea posible, y más aún con las ayudas actuales, puede ser una buena forma de ahorrar.

Preparar los viajes con antelación.

Saber organizar y reservar las vacaciones y viajes con antelación y con cabeza muchas veces tiene premio. Optar por alojamientos a particulares o reducir las comidas en restaurantes puede suponer un ahorro de más de un 35% en el coste total. Hay que tener en cuenta que cada navarro puede gastar en sus vacaciones cerca de 600 euros, por lo que el ahorro podría ser significativo.

Negociar las condiciones con el banco o mirar otras entidades

La subida del Euribor puede suponer para muchos consumidores con hipoteca variables un sobrecoste de unos 1.500 euros al año. Aunque el contexto no es sencillo, siempre se puede intentar negociar alguna mejora con la entidad o comparar las ofertas que presentan otros bancos para tratar de abaratar lo que se pueda el coste hipotecario. En cuanto a las comisiones, los cargos que nos cobran los bancos son libres y no siempre los conocemos. Este mes, si abrimos una cuenta en un banco, algunos de ellos no nos cobrarán nada por mantenerla y otros nos llegarán a cargar hasta 240 euros al año en comisiones.

Planificación

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

Crece la competencia entre las compañías telefónicas

Movistar sigue siendo mayoritaria, pero va perdiendo presencia y van asentándose otras operadoras con cotas más modestas

Aunque dos compañías siguen copando más de la mitad del mercado, en el sector de la telefonía poco a poco se van abriendo huecos para que puedan entrar otras empresas. Movistar sigue siendo la que tiene mayor presencia, pero en los últimos años se va poco a poco deshinchando. Tras ella, Vodafone, Orange, Euskaltel y otra serie de compañías que van buscando su hueco y asentándose en él. Sin duda, una competencia real y más diversa puede favorecer una mejora de las condiciones para los consumidores.

El 33% de los entrevistados tiene contratados los servicios de Movistar para su móvil. En segundo lugar, se encuentra Vodafone con un 22%. Orange continúa en tercer lugar, pese a la bajada de tres puntos, mientras que Euskaltel se mantiene con un 6% respecto al pasado año en el cuarto puesto. Compañías como Yoigo o Masmo-

vil suben 3 puntos. Continúa la diversificación en el mercado con las compañías 'low cost', entre las que destacan Lowi, Pepephone, Simyo, Adamo u O2.

Pepephone cuenta con un porcentaje de abonados, hombres y de edades de 30 a 45 años, más alto que otras compañías (82% y 58%, respectivamente). Y Movistar cuenta con el porcentaje más bajo de jóvenes abonados (8%). La mayoría de los abonados de Lowi o Yoigo residen en localidades distintas a Pamplona y la Comarca y están activos.

Facturas altas y falta de información

El 17% de los usuarios de compañías telefónicas afirma haber tenido algún problema con alguna de ellas. Esta proporción ha bajado 16 puntos respecto al año pasado y se sitúa en porcentajes similares a los de 2016.

Los principales problemas son las facturas incorrectas y la falta de información por parte de la operadora



El principal problema este año se produce con las facturas, por ser excesivas o incorrectas (35% sobre los que han tenido problemas), seguido por falta de información (23%).

Tras ellos, los problemas principales son subidas respecto al contrato o cobrar por servicios

no contratados y mala calidad del servicio (22% y 14%, respectivamente).

Comparando con el año pasado bajan los problemas de facturación, las subidas de las tarifas, cobros por servicios no contratados, mala calidad del servicio o incumplimiento de las condiciones.

Entre las compañías más representadas, Yoigo y Orange son las que han causado más problemas a los entrevistados y Pepephone la que menos. Al preguntar qué problemas tuvieron, destacan los problemas con la permanencia en Pepephone o el incumplimiento de las condiciones acordadas en Movistar.

Me cobran una factura que no es mía

Irache ha recibido a decenas de personas a las que les han cobrado facturas telefónicas por servicios que no han contratado. A veces se trata de errores de gestión de la operadora y otras veces de delincuentes que han usurpado la identidad de otras personas para contratar en su nombre y a costa de su cuentas bancarias. Las cantidades son muy diversas y en ocasiones pueden elevarse a miles de euros, especialmente si el consumidor tarda mucho tiempo en darse cuenta del cobro erróneo.

Recupera cinco mil euros

Es el caso de un consumidor que pensaba que le estaban cobrando la cuota del teléfono móvil de su madre, que tenía contratado a su nombre. Pasados unos años, descubrió que no se trataba de ese servicio, sino de una línea que no tenía nada que ver con él. Tras no conseguir que le devolviesen el dinero por la vía amistosa, decidió llevarlo a los tribunales. Allí, los jueces han obligado a la compañía a reintegrar los más de cinco mil euros de las cuotas que periódicamente le habían ido cobrando por una línea de móvil que era de otro cliente. Señala la juez que es la operadora la responsable de no comprobar si el número de cuenta correspondía con el titular del servicio.

Errores de gestión o usurpaciones de identidad han llegado a quitar miles de euros a algunos afectados

Deuda de 500 euros por una línea desconocida

Otras veces, como se ha indicado, el cobro proviene directamente de una estafa en el que los delincuentes contratan aportando los datos de otra persona. Así le sucedió a una persona que solicitó cambiarse de compañía, pero se lo denegaron porque constaba como moroso con otra operadora. Sorprendido, acudió a Irache y solicitaron la información para ver que, un tiempo después de que le hubiesen robado la cartera, alguien contrató una línea telefónica a su nombre y constaba una deuda de más de 500 euros. Desde la Asociación se adjuntó la denuncia hecha en su momento y la que puso al conocer estos hechos por usurpación de identidad. Tras esta gestión, desde la operadora anularon la supuesta deuda.

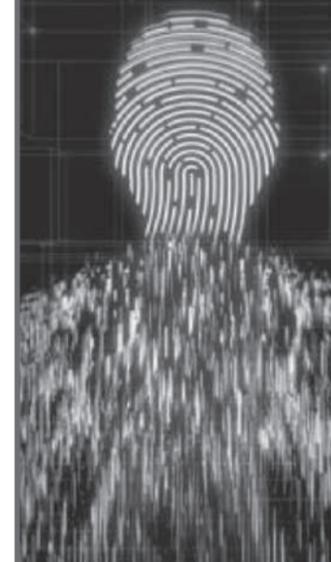
Compran un móvil de novecientos euros a su nombre

En otras ocasiones, los delincuentes no se conforman con contratar una línea, sino que compran a nombre de la víctima un teléfono. Así le sucedió a una persona que vio cómo en cinco meses había pagado más de 150 euros por un terminal comprado en Ceuta que él nunca había visto y del que aún le quedaba por pagar más de 750 euros en cuotas mensuales. Cuando se hizo la oportuna reclamación aportando la denuncia puesta en su momento, la operadora devolvió los 150 euros y anuló el resto de supuesta deuda.

Falta de control de las cuentas bancarias

Estos son solo algunos ejemplos de este tipo de problemas para los consumidores. Es necesaria una mayor exigencia de control a las operadoras telefónicas a la hora de admitir altas en sus servicios o compras. Las compañías deberían verificar la identidad de la persona que solicita un nuevo servicio (la mayor parte se hacen por teléfono o por internet) y solo deberían comenzar a girar cargos una vez que se cuente con la correspondiente orden de domiciliación firmada.

Una sentencia obliga a la compañía a devolver más de 5.000 euros por no verificar la cuenta de domiciliación



Dificultades con intermediarias de viajes

Conviene comprobar las condiciones de cancelación, una descripción detallada del alojamiento y que quede plasmada la empresa que reserva

Con el crecimiento y la consolidación de internet, un modelo de negocio que ha surgido con fuerza son los portales que ofrecen paquetes vacacionales. Estas páginas web rastrean la oferta turística, facilitan la búsqueda del consumidor, optimizan precios y permiten la contratación del paquete vacacional en el momento.

Aunque estas páginas acercan la oferta al consumidor, en ocasiones se producen incumplimientos o conflictos con el consumidor, que no sabe si tiene que reclamar al hotel o compañía aérea directamente, al portal intermediario o de qué manera hacerlo. Por ello, Irache advierte sobre el riesgo que tiene contratar viajes a través de páginas web intermediarias.

No pueden anular el viaje

Entre los conflictos más habituales se encuentran los problemas para cancelar los viajes. Muchas personas contrataron vuelos y hoteles hace ya meses como una mera posibilidad y ahora que han pensado mejor sus vacaciones y creían que podían anular la reserva, les dicen que no se puede o les cargan importantes penalizaciones. En algunos de estos casos, las pérdidas de los afectados han llegado a los dos mil euros.

En principio, para anular un vuelo o una habitación de hotel reservados de forma independiente hay que acudir a las condiciones de cancelación. En los viajes combinados, en los que se contrata de forma conjunta viaje y alojamiento, la penalización por cancelar el viaje debe ser "adecuada y justificable".



PÁGINAS WEB FRAUDULENTAS

Conviene distinguir entre los problemas que se dan con intermediarias en contrataciones legales de las estafas que en ocasiones se dan en la red. Periódicamente llegan a Irache personas que pensaban que habían contratado sus vacaciones en un portal de internet y, cuando ya han pagado, a veces miles de euros, se dan cuenta de que se trata de una estafa. Así les ha pasado a personas que han viajado a ciudades europeas y al llegar, ven que en el apartamento que supuestamente habían reservado viven personas y no saben nada de la reserva. Cuando el consumidor quiere contactar con el portal web, no tiene forma de hacerlo. En este sentido, conviene que el consumidor adopte una serie de precauciones. Hay que tener cuidado con chollos u ofertas cuyo precio es llamativamente más barato que el resto de las ofertas. Precisamente suelen utilizar el precio bajo como gancho para que la gente 'pique'. Nunca hay que tener prisa por pagar. Si ha sido víctima de una estafa, denúncielo cuanto antes y asesórese.

La compañía devuelve el dinero, pero se lo queda la intermediaria

Hay que tener en cuenta que parte de estas intermediarias lo que hacen es comprar los billetes o las reservas previamente, a precios más ventajosos por volumen o antelación, y ponerlas en venta más adelante.

Cuando las condiciones de cancelación de la compañía aérea o el hotel y la intermediaria no coinciden pueden surgir los problemas. Así, ha habido casos de personas a las que la compañía de vuelo ha aceptado la cancelación, pero no les ha llegado el dinero; cuando hablan con la empresa les dicen que ya han devuelto el dinero a la intermediaria que había hecho la compra, pero esta no reintegra el dinero a los consumidores.

Cambio de fechas

Otro problema que se da al reservar vacaciones con intermediarios son los cambios de fechas o cancelaciones que no son comunicados. Ha habido personas que han llegado al aeropuerto y, al preguntar por el vuelo, la compañía les dice que se había retrasado un día y que el responsable de habérselo comunicado era la intermediaria con quien habían contratado el viaje.

Resulta difícil, en ocasiones, que la intermediaria responda por la deficiente calidad o menor prestación de servicios del hotel o apartamento. Al reclamar a la web donde han contratado, esta les señala que es responsabilidad del hotel y con él deberán resolverlo.

El 14% de los viajeros navarros tienen problemas con sus maletas

El 14% de los navarros ven durante sus vacaciones que sus maletas llegan con retraso. Esta organización recuerda la importancia en estos casos de rellenar el Parte de Irregularidad de Equipaje (PIR) antes de salir del aeropuerto de destino. Es lo primero que se debe hacer. Pida una copia.

Este documento es imprescindible para tramitar la queja. Si no se formula el PIR, la compañía puede presumir que el equipaje se ha entregado a tiempo y en buen estado, tal y como ha sucedido en varios casos atendidos en Irache. Es conveniente rellenar un PIR por cada maleta extraviada y no hacerlo de forma conjunta, aunque se viaje en grupo.

Siete días para reclamar los daños

A partir de la presentación del PIR, hay unos plazos para reclamar: el pasajero dispone

solo de siete días para reclamar por daños en la maleta. Si se trata de un retraso, dispone de veintiún días una vez que ya haya recibido el equipaje. Si en este plazo no ha aparecido la maleta, se da por perdida.

En los casos de daños en la maleta, puede ayudar documentarlos con fotografías. En los casos de retraso o pérdida de equipaje, es muy importante que el consumidor conserve los justificantes de pago de la ropa o artículos que se ha visto obligado a comprar durante su estancia por no disponer de su equipaje.

Consulte pesos y dimensiones.

Algunas personas acuden a Irache molestas porque han tenido que pagar más al facturar las maletas. Es muy recomendable que antes de adquirir un billete de avión consulte con la compañía las limita-

ciones concretas al número de bultos, las medidas y los pesos máximos que aplican para los equipajes.

Muchas de ellas han ido limitando las maletas que se pueden llevar y que van incluidas en el precio del billete. Varias solo permiten el transporte de un equipaje de mano y cualquier otra maleta que se lleve supone un sobrecoste, que puede ser de cuarenta euros o más.

Es fundamental rellenar el Parte de Irregularidad de Equipaje antes de salir del aeropuerto



La compañía debe pagar los 54€ que faltan para completar la devolución del vuelo suspendido

Los cinco billetes de ida y vuelta de Madrid a Bangkok no se utilizaron por la llegada de la pandemia

En 2020 una persona compró cinco billetes de avión Madrid-Bangkok de ida y vuelta, por los que pagó 3.568 euros. A consecuencia de la pandemia del Covid-19, el vuelo fue cancelado. La afectada reclamó por dos veces, en abril y julio, el reembolso del precio de los billetes. Sin embargo, la empresa no ingresó dinero alguno al consumidor. Por ello, este decidió poner una demanda de juicio verbal. La aerolínea no se personó, si bien presentó un escrito de contestación, aunque fuera de plazo.

Una vez puesta la demanda, la empresa de transporte abonó a la afectada 3.514 euros. En la sentencia, la juez reconoció el derecho del consumidor a recibir el dinero del billete cuando el vuelo tuvo que ser suspendido a consecuencia de la situación de pandemia. Dado que no se puso en cuestión ni la contratación de los billetes, ni la suspensión del vuelo por parte de la compañía ni las reclamaciones extrajudiciales, la sentencia condenó a la compañía aérea a pagar al consumidor los 54 euros que faltaban para completar el abono que este realizó en su momento para pagar el viaje.



La aerolínea solo pagó la mayor parte del importe cuando el afectado puso una demanda

La venta del coche es válida al no demostrarse que el kilometraje estuviese trucado en la transacción

El comprador exigía los 9.600 euros que pagó porque años después vieron que el recorrido era mayor

Una persona compró un coche a otro por 9.600 euros. Posteriormente, el vehículo se vendió en varias ocasiones y se pudo constatar que contaba con más kilómetros que los que marcaba en el frontal del vehículo. Hubo varias sentencias en cadena y en una de ellas se anuló la venta del vehículo que había hecho el comprador que pagó por él 9.600 euros. Por ello, ocho años después de haberlo comprado, este, a su vez, demandó a quien se lo había vendido a él. Dijo que, como entendía que había habido dos manipulaciones anteriores a su compra, debía darse esta operación por nula.

El vendedor, por su parte, explicó en el juicio que compró el vehículo y, sin apenas usarlo, lo vendió meses después sin hacer constar el kilometraje y, como no había tenido que pasar la ITV, no fue consciente de que el dato era erróneo.

Entiende la juez que el comprador no acreditó en el juicio que existiera un error en el consentimiento ni que este fuera sustancial. Subraya que en el contrato en cuestión no consta ninguna mención al kilometraje del vehículo ni tampoco las partes mencionaron en el juicio que se hablase de

alguna aproximación en este sentido durante la transacción.

Se observa, además, que se desconoce si existía alguna determinación errónea al comprarse el vehículo, ya que cuando se vio que no coincidían los kilómetros fue casi dos años después de esta compra. Por tanto, entiende la juez que no se puede determinar la nulidad del contrato y se absuelve al vendedor de devolver el dinero que recibió por el coche.



En el contrato no se hizo constar el kilometraje ni se mencionó en el juicio haber hablado de este dato durante la compra

El banco debe devolver 7.000 euros en cargos realizados desde Estonia con su tarjeta

El consumidor, al que el móvil no le funcionaba bien, nunca recibió en su terminal mensajes para autorizar la operación

Una persona se percató que horas antes alguien había pagado un cargo de cinco mil euros a través de internet con su tarjeta de crédito. Posteriormente fue a su sucursal bancaria para dar cuenta de este pago no autorizado, donde le dijeron que había otro más, este de dos mil euros. Al parecer, los cargos se habían realizado desde Estonia. El afectado puso una denuncia en la Guardia Civil. También reclamó la devolución a su banco, pero este se negó porque las operaciones se habían realizado con titular "autenticado" y señaló que era el consumidor el responsable de la guarda y custodia de sus contraseñas.

El consumidor indicó que él nunca compraba por internet, que en ningún momento recibió ningún mensaje ni cedió sus contraseñas pero que sí recordaba que esos días el móvil no funcionaba bien y se le encendía y apagaba de repente.

La juez entendió que recaía sobre la entidad bancaria acreditar que el usuario había incurrido en fraude o negligencia grave y ninguna prueba se practicó en este sentido. "Ni

aportó una prueba pericial, ni datos que acreditasen o informasen adónde habían ido a parar aquellos 7.000 euros que salieron informáticamente de la cuenta del demandante", señala la sentencia.

Por todo ello, la juez condenó al banco a devolver íntegramente el importe de los dos cargos al demandante.



La juez entendió que el banco debía demostrar el fraude o negligencia del titular, algo que no hizo

Tienen que pagar 6.312 euros por averías del vehículo durante la garantía

El vendedor acusó al comprador de no cambiar un filtro, pero el piloto de aviso no le advirtió

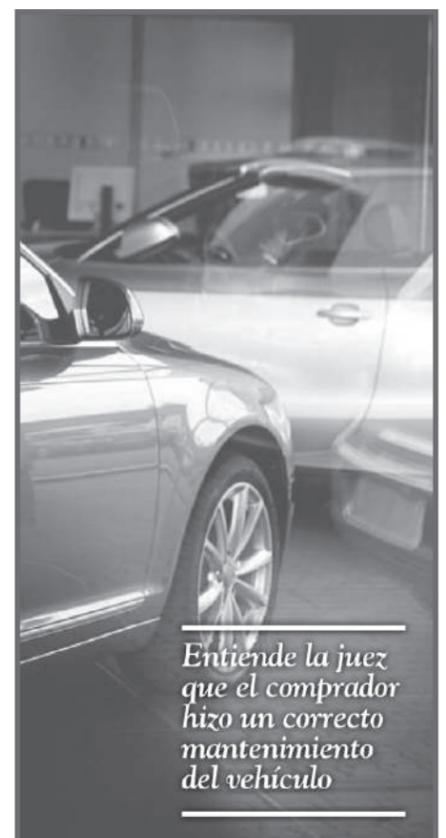
Una persona compró un coche en el que se incluían tres años de garantía, que cubría la reparación de cualquier elemento del vehículo sin límite de kilometraje. A los dos años y medio surgieron unas averías, por cuyas reparaciones tuvo que pagar 6.312 euros.

El consumidor reclamó el pago a la vendedora. Esta se negó a abonarlo, ya que dijo que las averías se debían a no haber sustituido el filtro de combustible y a no haber realizado el "debido mantenimiento del vehículo".

Si bien efectivamente el comprador no sustituyó el filtro de aceite en 98.000 kilómetros, al hacer la diagnosis en el concesionario oficial donde se hizo la revisión se comprobó que el piloto de aviso no se encendía para advertir sobre esta cuestión. Por ello, no cabe imputar este error al comprador, "que observó el oportuno mantenimiento del vehículo".

En cuanto a que el mantenimiento debía realizarse en un concesionario oficial, señaló el perito que este "puede hacerse incluso en un taller multimarca", donde también deben saltar las alarmas SIM.

Así pues, entiende la juez que las reparaciones reclamadas estaban cubiertas por la garantía, por lo que obliga al vendedor a pagar los 6.312 euros que costaron las reparaciones.



Entiende la juez que el comprador hizo un correcto mantenimiento del vehículo

Al 32% de los navarros le gustaría realizar alguna reforma en su casa

Al 32% de los navarros les gustaría realizar alguna reforma en su casa, tal y como pone de manifiesto una encuesta encargada por Irache. Lo que más se desea es una reforma integral -44% de los que quieren hacer reforma-, seguido de obras en los baños -21%-, reformas dirigidas a ahorrar energía -18%-, cambios en la cocina -17%-, en el sistema de calefacción -11%- y en el de refrigeración -3%-.

Exigir presupuesto detallado por escrito

No es extraño que acudan personas a Irache porque están teniendo algún tipo de problema en la reforma de su casa. Entre los más habituales suelen estar el precio a pagar por el trabajo, los retrasos en la ejecución o la calidad de la reforma.

Como se ha indicado, una de las quejas más habituales suele referirse al precio a pagar. En ocasiones sucede que el consumidor encarga la reforma mediante un pacto verbal y sin presupuesto de ningún tipo. Posteriormente, cuando le pasan la factura se siente engañado porque considera que el precio es excesivo.

Antes de comenzar una obra, es aconsejable pedir varios presupuestos, aunque sean aproximados, para poder comparar. En este caso, conviene acordar antes si se van a cobrar por elaborarlo y cuánto, aunque luego no se encargue el trabajo.

Si ya ha elegido empresa, esta deberá entregarle un presupuesto, ya detallado, que indique exactamente las labores a realizar y el coste que va a tener cada una de ellas. En principio, la empresa debería comunicar cualquier imprevisto que suponga un encarecimiento del pago y el consumidor debería aceptarlo para que lo puedan cobrar. Sin em-

Es importante pedir por escrito las condiciones precisas del trabajo e informarse sobre las subvenciones que se pueden pedir



bargo, no son extraños los encarecimientos no justificados, que a veces suponen miles de euros, sobre el presupuesto ofrecido en un principio. Algunas empresas establecen en el presupuesto un porcentaje variable por imprevistos, por ejemplo, de un 10%. Con frecuencia, este porcentaje "variable" se acaba cobrando, aunque no siempre se justifique con el rigor debido.

Hacer constar la fecha de conclusión

Otro de los conflictos más habituales en estos trabajos es el plazo de conclusión. Es importante fijar en el contrato una fecha de inicio y de finalización de las reformas. Es más, es mejor concretar una penalización por la demora que se pueda producir respecto a la fecha fijada. Esta es la mejor manera

de evitar los retrasos. Han acudido personas a la Asociación que, seis meses después de lo previsto, seguían en su casa con el trabajo a medias, se habían tenido que trasladar a un hotel o a viviendas de familiares o amigos y otras, incluso, que tuvieron que encargar el trabajo a otra empresa porque la encargada lo dejó sin concluir.

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

En la misma línea, conviene concretar materiales, marcas, modelos o piezas que se van a utilizar -y que deben estar incluidas en el presupuesto-. Hay quien, para evitar problemas, prefiere comprar por sí mismo los materiales y pagar a la empresa exclusivamente por efectuar los trabajos.

Pagar por fases o trabajos concluidos

Otro elemento importante es determinar en el contrato la forma de pago, para que quede claro de qué manera y cuándo se van a efectuar los abonos.

No es extraño que algunas personas determinen pagar ciertas cantidades o porcentajes del presupuesto en varios pagos: al firmar el contrato, al comenzar la obra, al acabar una parte, al finalizar... Esto permite que el consumidor sólo tenga que pagar ciertas partidas cuando ya han concluido los trabajos y asegurarse que la empresa no le deja con la reforma sin concluir una vez que ya tiene el dinero en su cuenta.

Cambios para ahorrar energía Irache anima a contratarlos si encajan en la economía doméstica

Con unas facturas de la luz y del gas que no paran de subir y subir, los consumidores buscan alternativas para rebajar el coste que les suponen. Buena parte de ellos se plantean llevar a cabo algún cambio en su casa para que el gasto energético sea menor y, de esta manera, los recibos bajen.

Usar bombillas de bajo consumo. Entre las medidas que adoptan los ciudadanos en sus viviendas para ahorrar energía, la más habitual es usar bombillas de bajo consumo: lo hace el 83% de los encuestados. Estas bombillas o las LED suponen un ahorro de consumo que algunos estudios sitúan cerca del 80% respecto a las lámparas tradicionales.

Ventanas con doble o triple cristal. La siguiente medida de las viviendas para ahorrar energía es tener ventanas más eficientes, con acristalamiento doble o triple. Mejorar este aspecto puede suponer un importante ahorro en energía de calefacción o refrigeración, que algunos estudios sitúan en torno al 30%.

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.

Aislamiento del edificio. El 31% de los encuestados considera que su edificio tiene un buen aislamiento térmico. Como se ha indicado anteriormente, 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. Se considera que hasta cerca del 80% de las pérdidas de calor de una casa se podrían reducir mejorando su aislamiento.

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. El agua caliente sanitaria re-

presenta un gasto del 18% de la energía de un hogar, según el IDAE.

Tarifas con discriminación horaria. Hay un 11% de personas que cuentan una tarifa de discriminación horaria. De esta manera, el consumidor puede aunar u organizar el funcionamiento de la lavadora, lavavajillas, secadora u otros electrodomésticos para que consuma energía en los tramos en los que el kilovatio por hora le resulte más barato.

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 70% de la energía, otros en 350 euros al año para un hogar medio...-.



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% |

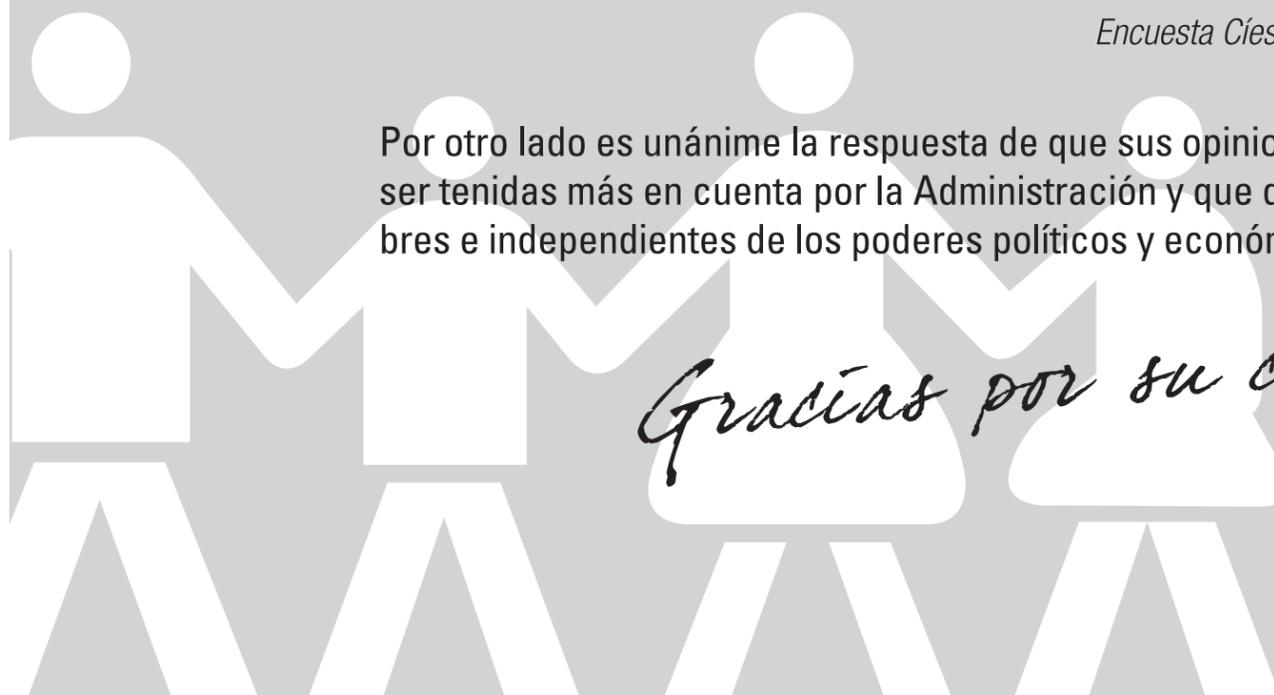
¿Deben ser libres e independientes?

| | 2021 |
|-------|------|
| SÍ | 96% |
| NO | 3% |
| No sé | 1% |

Encuesta Cies 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.



Las diez preguntas más habituales del año

1 - ¿Me puedo cambiar a la tarifa regulada de gas aunque tenga vigente un contrato con una compañía del mercado libre?

Sí, el consumidor tiene derecho a cambiarse a la Tarifa de Último Recurso (TUR) de gas, aunque tenga un contrato vigente con otra compañía. La tarifa regulada es, hoy por hoy, más barata que las que se ofrecen en el mercado libre. El cambio a la TUR debe ser gratuito y no me deben poner trabas para hacerlo. Sin embargo, los consumidores están teniendo dificultades para poder tramitarlo. Desde Irache se están realizando las gestiones oportunas. En caso de que el consumidor solicite el cambio a la TUR antes del cumplimiento del primer año de contrato con su actual comercializadora, podrán aplicarle una penalización que será como máximo el 5% del precio estipulado en el contrato por la energía estimada pendiente de suministro.

2 - ¿Por qué me ha subido el recibo de la luz?

En el mercado regulado, el coste de la energía va cambiando continuamente en función del precio en el mercado mayorista. Por ello, puede haber un mes en el que el coste de la energía y por tanto el del recibo pueda ser más caro que el anterior. En el mercado libre tendré que observar las condiciones de mi contrato. Es habitual que a algunos consumidores les suban los precios al prorrogar el contrato (generalmente de forma anual). Me deben comunicar estos cambios con un mes de antelación y tengo derecho a abandonar la compañía sin ninguna penalización. Eso sí, si no comunico mi negativa a seguir, me aplicarán los nuevos precios.

3 - ¿Puedo reclamar una compensación por el coche que compré entre 2006 y 2013?

Sí, siempre que mi coche se adquiriera de las marcas que participaron en el cártel. Una sentencia reciente del TJUE permite defender que los consumidores afectados tienen hasta cinco años para reclamar. Por ello, la mayoría de los consumidores tienen hasta 2026 para exigir una compensación. Irache anima a los que pudieron verse afectados a que reclamen; también aquellos que en su momento decidieron no hacerlo por entender que podían estar fuera de plazo, cuando parecía que era solo de un año.

4 - El coche comprado de segunda mano me ha dado problemas. ¿Hay un plazo de garantía en el que el vendedor debe hacerse cargo?



Si el consumidor ha adquirido el vehículo de segunda mano en un establecimiento, el plazo de garantía es de tres años. Sin embargo, el vendedor y el consumidor pueden pactar un plazo más breve de garantía, que no podrá ser inferior a un año. Si se ha comprado a un particular, y no a una empresa, hay que acudir al concepto de vicios ocultos: si existe en el vehículo algún defecto grave que no estaba a la vista ni era posible conocerlo por el comprador en el momento de la transacción. Si la compra ha sido en Navarra, existe un plazo de un año para reclamarlos.

5- Hace muchos años que firmé mi hipoteca. ¿Puedo pedir aun que me devuelvan los gastos de la escritura?

Sí, la inmensa mayoría de las cláusulas de gastos hipotecarios que se firmaron antes de 2015 eran abusivas, como han determinado los tribunales. Por ello, el consumidor tiene treinta años desde que suscribió el préstamo para esta abusividad y, en consecuencia, recibir aquellos pagos a los que no

debería haber hecho frente, que cambian en función del montante del préstamo y pueden ir desde cientos de euros hasta más de dos mil.

6- Me he cambiado de compañía de teléfono e internet. ¿Por qué tengo un cargo de la anterior?

El consumidor tiene derecho a cambiar de empresa de telefonía e internet cuando quiera. Sin embargo, deberá tener muy presente si aún está dentro de algún plazo de permanencia. Muchas personas lo desconocen y cuando se cambia, la compañía anterior les cobra una penalización, que puede superar los 200 euros. Eso sí, esta permanencia debe haber sido aceptada expresamente en el contrato, responder a alguna ventaja económica que se le ha aplicado y el importe cargado debe ser proporcional al tiempo que quede por cumplir. Los plazos de permanencia no pueden superar los dos años.

7- El seguro de mi coche me resulta muy caro; ¿puedo cambiar de póliza cuando quiera?

No, tendrá que esperar a que acabe la vigencia y comunicarlo con, al menos, un mes de antelación. Generalmente los seguros se renuevan anualmente. Debo asegurarme de la duración y fijarme en la fecha de vencimiento para avisar como mínimo un mes antes de que no quiero seguir. Es fundamental hacerlo por escrito y de forma fehaciente. A partir de ahí, puedo empezar a negociar con otra aseguradora una póliza que entre en vigor a partir de que se haga efectiva la baja de la anterior.

8 - Me iba de vacaciones y nos tuvieron cuatro horas esperando en el aeropuerto porque el vuelo se retrasó. ¿Puedo pedir algo?

Sí. Por ejemplo, en los vuelos que salen de la Unión Europea o en los que llegan a ella pertenecientes a compañías comunitarias los consumidores tienen reconocidos una serie de derechos en caso de retraso. En función de la distancia, podrán recibir comida y bebida y una noche de hotel si tienen que pernoctar porque el vuelo sale al día siguiente. Además, si el retraso supera las tres horas, se puede pedir una compensación de 250, 400 o 600 euros por pasajero, en función de la distancia del viaje.

9 - He comprado una lavadora en una página de internet. Aún no ha llegado a casa y ahora me arrepiento. ¿Puedo hacer algo?

Sí, en las compras por internet realizadas en la Unión Europea el consumidor tiene catorce días naturales desde que recibe el producto en su casa para desistir del contrato sin necesidad de esgrimir ningún motivo. Debe dirigirse de forma fehaciente a la empresa y comunicarlo. La ley contempla algunas excepciones al derecho de desistimiento, como productos personalizados o caducos, entre otros.

10 - El banco me ha subido las comisiones, ¿puedo hacerlo?

En principio, las entidades tienen libertad para establecer sus comisiones bancarias, siempre que respondan a servicios efectivamente prestados. Eso sí, si se las cambian o les aplican unas nuevas deben informarle con dos meses de antelación. Si usted no responde, se presume que las ha aceptado y se las cargarán. Otras opciones que tiene es mejorar la vinculación, negociar las condiciones con el banco o abandonarlo y buscar otra entidad.

Las marcas blancas suponen un ahorro del 46%

Irache aconseja valorar la compra de productos de marca blanca para conseguir disminuir el gasto en la cesta de la compra. Un estudio llevado a cabo por esta organización revela que la diferencia entre marcas blancas y ordinarias puede rondar el 46% y en algunos productos llega incluso al 70%.

Según el Instituto Nacional de Estadística (INE), un hogar gasta al año 4.806 euros en alimentación. Por tanto, con la marca blanca se podría ahorrar más de dos mil euros. Obviamente, es un cálculo de máximos ya que no en todos los productos existen marcas blancas y las diferencias de precio cambian en artículos y establecimientos.

En los últimos años, similar diferencia de precios

En estos últimos años la diferencia de precios entre las marcas blancas y las ordinarias se ha mantenido muy parecida. Respecto al estudio realizado en 2016 por

La diferencia de precio en algún producto llega incluso al 70%

Irache, la diferencia media de precio del trabajo actual es solo 1,41 puntos mayor que hace seis años, al pasar de 44,84% a 46,25%.

Por tanto, se puede observar que, en general, las marcas blancas también han experimentado el encarecimiento que han sufrido los productos de marcas comerciales de una forma muy similar. Por ello, precisamente, el ahorro es parecido. También explica que en algunos productos que se han encarecido más en estos últimos meses no se encuentre necesariamente la mayor diferencia con las marcas blancas, como puede ser el caso del aceite.

El consumidor debe valorar la relación entre calidad y precio

De cualquier manera, el precio del producto solo es valorable en función de su calidad. En este sentido, es el propio consumidor quien debe calibrar qué diferencias hay entre un producto u otros y solo así podrá decidir si vale la pena o no pagar la diferencia de precio, en función de sus posibilidades económicas.

En el trabajo se ha podido constatar las diferentes estrategias comerciales que tienen los distribuidores. Algunos de ellos exhiben pocas marcas blancas en sus escaparates, donde hay gran variedad de marcas comerciales mientras que otros ofrecen a los clientes principalmente su marca blanca, prácticamente en todos los productos y, en cambio, hay muy pocas marcas comerciales en el establecimiento.



Irache valora de forma positiva la regulación que facilita la venta directa del productor al consumidor

Irache valora de forma positiva la regulación que ha propuesto la Administración Foral para facilitar la venta directa o de proximidad del productor al comprador. Dar más opciones al consumidor, en este caso facilitar la compra lo más directa posible al ganadero o agricultor que hace el producto, es una buena noticia para los ciudadanos. Eso sí, el producto que llegue a las manos del consumidor debe tener todas las garantías sanitarias y de seguridad alimentaria. La normativa obliga a que productor e intermediario (si lo hay) cumplan la normativa correspondiente a su actividad en todas las etapas del producto.

Más sostenible

Sin duda, el circuito corto de venta tiene unas características propias y ofrece algunas ventajas interesantes. En primer lugar, ofrece un grado de sostenibilidad muy alto. No tener que hacer grandes recorridos para transportar el producto, con su consiguiente consumo de combustible y contaminación medioambiental y venderlo, o que estas distancias sean mínimas, disminuye nota-

blemente la afección medioambiental. También se disminuye la necesidad de almacenamiento con el gasto energético que en algunos casos puede conllevar.

Otro aspecto positivo de este canal corto de venta es que reduce el desperdicio alimentario que se produce en grandes desplazamientos y cantidades de productos y también minimiza la necesidad de envasado de los alimentos.



Más información y transparencia sobre el producto

El trato directo entre el productor y el consumidor permite, o debería permitir, una mejor y más transparente información sobre el proceso de producción y las características del producto. En este sentido, sería interesante formar a los productores para que hagan llegar una información de máxima calidad y accesible al consumidor.

Facilitar el circuito corto, además, puede contribuir al mantenimiento del mundo rural mediante la venta directa de los ganaderos y productores a los vecinos de la localidad o de la zona o en mercadillos o ferias. Al mismo tiempo, puede funcionar como un reclamo turístico más.

Considera que puede fomentar la economía de pequeñas explotaciones, zonas rurales e impulsar el producto de cercanía

A la compra, con la bolsa

El 93% de los navarros lleva sus propias bolsas o su carro cuando va a hacer la compra. Así lo indica una encuesta encargada por Irache, que la considera una práctica muy positiva. Esta proporción ha subido 17 puntos respecto al 2020. Estos datos muestran claramente una sensibilización del consumidor navarro con su responsabilidad en el respeto al medio ambiente. Sin duda, el plástico es un material muy presente en nuestra vida cotidiana y ayuda a resolver muchos problemas. Quizá por ello, el consumo de este material se ha multiplicado en los últimos años.

Pese a que con la pandemia del coronavirus el consumo de plástico creció -algunos estudios calculaban el incremento en un 15%- parece que el consumidor tiene una mayor sensibilización sobre el impacto medioambiental de su actividad, en este caso en el gasto de bolsas de plástico de un solo uso. No se trata de no usar plástico, sino de conocer sus características y su huella

en el entorno para poder hacer un uso responsable de él. Sin duda, el impacto medioambiental nos debe llevar a una reflexión como consumidores para contribuir a una forma de vida más sostenible. Además de plantearnos algunos de nuestros hábitos, puede ser bueno conocer alternativas al plástico en los diversos usos que le demos y que sean más sostenibles. Ya se están comercializando materiales de envase y distribución compostables o, cuando menos, con un menor impacto medioambiental que el plástico.



El 93% de los navarros ya lleva a cabo esta práctica

Actividades sobre el mercado eléctrico y del gas, sobre alimentación saludable y sobre consumo responsable a los más pequeños

Las charlas y talleres han tenido lugar en diferentes localidades de Navarra

Irache ha llevado a cabo durante el último año diferentes actividades de formación sobre diversos sectores que afectan al mundo del consumo.

Entre ellas, ha realizado el último año treinta charlas sobre el mercado de la luz en las siguientes localidades: Mélida, Rada, Murillo el Fruto, Berbinzana, Los Arcos, Beriain, Ansoáin, Ezcabarte, Azagra, Berriozar, Aoiz, Arguedas, Carcastillo, Lodosa, Berrioplano, Mancomunidad de Malerreka, Fitero, Larraga, Andosilla, Viana, Marcilla, Cascante, Ochagavía, Cintruénigo, Olazti, Buñuel, Barañáin, Sartaguda, Cárcar y Corella.

Las charlas, que han contado con la ayuda del Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial del Gobierno de Navarra, han sido impartidas por dos técnicos de Irache, con años de experiencia en el mercado eléctrico, no solo en el asesoramiento y la gestión de miles de

casos particulares de consumidores sino también en la realización de actividades formativas de este sector dirigidas a la ciudadanía.

En Pamplona, también se han realizado siete charlas sobre el mercado eléctrico, en este caso con la ayuda del Ayuntamiento.

La afluencia de público a las charlas ha sido muy notable y es de destacar que en algunas de las localidades con menos población también la asistencia ha sido satisfactoria y el número de espectadores ha rondado entre treinta y cuarenta personas.

Por otro lado, también es subrayable el interés que han mostrado los ciudadanos que han participado planteando dudas, problemas y contando sus propias experiencias y dificultades para pagar y entender el recibo eléctrico. Algunas de ellas han llevado a las charlas sus propios recibos, lo que ha

servido para ilustrar y mostrar con más claridad algunas explicaciones y pautas para comprender las facturas y conceptos para comparar ofertas.

Entendemos que las charlas han sido de utilidad para que el consumidor pueda comprender mejor el sector eléctrico, conocer sus derechos, entender mejor sus facturas, tener presentes pautas para ahorrar y optimizar la energía de casa y adquirir instrumentos y competencias para comparar ofertas, moverse en el mercado y poder hacer las gestiones oportunas en caso de problemas o desacuerdos.

Ha habido 37 charlas sobre luz y gas, 8 sobre alimentación saludable y 25 talleres para escolares



SALUD Y ETIQUETADO ALIMENTARIO

La Asociación ha llevado a cabo ocho charlas sobre la información alimentaria y la relación entre el consumo alimentario y la salud de las personas. Estas actividades han tenido lugar en Mélida, Santacara, Murillo el Fruto, Berbinzana, Murillo el Cuende, Uterga, Allo y Lumbier.

Bajo la pregunta "¿Sabes lo que comes?", se ha tratado la impor-

tancia de una alimentación saludable y equilibrada para nuestra salud, y adaptada a nuestra edad y nuestras condiciones físicas.

A partir de aquí, se analizó el etiquetado de varios alimentos de entre los comprados de forma más habitual y se aclararon dudas de todo tipo. Se elaboraron comparativas sobre la cantidad de ingredientes en algunos ali-

mentos (azúcar, sal...) que ayuden a hacer más comprensible la información.

También se incluyó el factor económico y se ofrecieron pautas para hacer una cesta de la compra más económica, a la vez que saludable, con indicaciones sobre alimentos de temporada, ofertas y descuentos o marcas blancas

TALLERES ESCOLARES

Irache ha realizado 25 talleres de consumo responsable en diferentes centros escolares de Navarra. La actividad está dirigida especialmente a alumnos de quinto y sexto de primaria, entre diez y doce años, si bien en varios centros también han tomado parte alumnos de tercero y cuarto de primaria, por lo que la dinámica del taller se ha adecuado a estas edades. Busca fomentar la participación de los alumnos e impulsar la reflexión a través de sus propias experiencias. Los talleres tratan sobre los procesos de fabricación y comercialización de los productos y sobre el papel de los consumidores en el mercado y en el desarrollo social.

Los talleres dan continuidad a un proyecto que echó a andar hace más de cinco años gracias a la colaboración de la Fundación la Caixa. El objetivo es iniciar a los más pequeños en el concepto del consumo y ayudarles, desde su realidad, a cultivar una actitud crítica. Todos, desde muy pequeños, comenzamos a tomar decisiones como consumidores todos los días.

Ser más conscientes de ellas, de su significado y de sus consecuencias nos posibilita ser más críticos, actuar con más responsabilidad y, en consecuencia, contribuir a una sociedad más justa.

Durante este taller, se identifica y analiza la diferencia entre consumo y consumismo. Además, se reflexiona sobre nuestra forma de consumir aprendiendo cómo cambiar algunos hábitos puede llevar a un consumo más responsable con el medio ambiente y con la sociedad. Finalmente, se medita sobre la influencia de nuestro entorno y la publicidad en nuestra manera de consumir. Para ello se cuenta con varias dinámicas, cada una adecuada a las edades de los participantes.

En los talleres se trata de que sean los propios alumnos los que vayan creando el contenido a través de sus reflexiones.

TRÍPTICO PARA REDUCIR EL GASTO

Irache ha editado 50.000 trípticos en los que informa sobre cuestiones que pueden ayudar a reducir el gasto en los hogares. Estas publicaciones se distribuirán de forma gratuita en las oficinas de atención al consumidor que gestiona la Asociación.

El objetivo de este trabajo es ofrecer a los ciudadanos unas pautas que puedan facilitar la reducción del gasto sin que se resienta notablemente su bienestar. De esta forma, se puede conseguir una cierta mejora en la economía doméstica, sobre todo en las familias con una situación más ajustada. Además, se promueve un consumo responsable más respetuoso con el

medio ambiente, que posibilite ir reduciendo la huella ecológica en Navarra.

En este sentido, se ha propuesto medidas para reducir el gasto en la cesta de la compra, como estudiar las ofertas y descuentos, comparar establecimientos o planificar adecuadamente las comidas; para moderar el gasto energético en casa, como revisar los contratos de luz y gas y comparar el mercado o mejorar el aislamiento y la optimización del consumo en el hogar; o para reducir los gastos bancarios, estudiando las condiciones de la hipoteca y mirando otras opciones o revisando las comisiones que me están cobrando.

APERTURA DE DOS NUEVAS OFICINAS

Este año Irache ha abierto nuevas oficinas de atención al consumidor en dos nuevos municipios navarros: Barañáin, donde desde mayo se atiende dos días a la semana a los vecinos, y el Valle de Salazar, con una atención mensual a sus habitantes. De esta manera, Irache ya atiende a los consumidores de 72 municipios.

No tan seguro

Un 18% de los navarros ha tenido problemas con su compañía

Un 18% de las personas han tenido problemas con su seguro. Antes de firmar una póliza es importante leer detenidamente las condiciones y entender los precios, las coberturas y las exclusiones. El conflicto más frecuente suele estar relacionado con la falta de cobertura de la póliza -47% de los que han tenido algún problema-. Buena parte de las personas que acuden a Irache por estos problemas están molestas porque el seguro no ha cubierto un siniestro que ellos creían que estaba incluido en la cobertura.

En lo que se refiere a los seguros de coche, ha habido personas que han tenido que pagar la reparación de su vehículo porque el conductor no constaba en la póliza tras un accidente en el extranjero, por ejemplo. En seguros de hogar, especialmente en fugas de agua, algunos seguros alegan que hay una falta de mantenimiento de las canalizaciones y no pagan el arreglo de la filtración o dicen que es responsabilidad de la comunidad de vecinos.

En los seguros de salud, las enfermedades preexistentes suelen ser el argumento más habitual para no cubrir, como a una persona al que su seguro le denegó una intervención coronaria porque años atrás le ha-

bían diagnosticado una patología respiratoria.

Menos dinero del esperado
El siguiente problema que manifiestan los consumidores con el seguro -20%- es que no les han pagado una indemnización adecuada. Tras la visita del perito, la compañía ofrece una indemnización más baja de la que había calculado el consumidor. Si se quiere rebatir esta oferta, puede que el cliente tenga que contratar un peritaje por su cuenta, con el coste que tiene y la demora en la solución del problema que suele suponer. Por ello, muchas personas se resignan a aceptar la indemnización ofrecida por la compañía, aunque la consideren escasa.

En ocasiones, la baja oferta económica se explica en parte porque en la póliza se establecen limitaciones por algunos conceptos. Es habitual que se den en los daños estéticos de las casas. Esto hace que, tras unos daños por agua, por ejemplo, el seguro solo ofrezca mil euros de daños estéticos, aunque el cambio de azulejos del baño cueste el doble.

Otro conflicto habitual es la depreciación que aplica el seguro a la hora de reponer algún objeto dañado. Se suele dar una fuerte de-



Los consumidores descubren, al tener un problema, que el seguro no les cubre o solo lo hace parcialmente

preciación con elementos de casa, como ventanas, mobiliario o puertas, donde la indemnización que ofrece el seguro no da para reponer un bien de las mismas características. El consumidor también siente que le pagan de menos cuando un coche sufre un accidente y lo declaran siniestro total.

Otra causa de problemas con el seguro es que el consumidor considera que no le han dado la información suficiente -12%- sobre coberturas, exclusiones o sobre los pasos a dar tras un siniestro.

Me han subido la prima

El cuarto motivo de conflicto con los seguros -7%-, según señalan los encuestados, es la subida de la prima sin el consentimiento del cliente. En principio, la compañía tiene que advertir al cliente por escrito y con dos meses de antelación sobre cualquier encarecimiento de la prima no contemplado en la póliza. El consumidor puede abandonar la compañía o asumir la subida, que se entenderá por aceptada si el tomador no transmite su oposición.

Pese a ello, se siguen dando encarecimientos de primas no justificados. En ocasiones, estas subidas no son excesivas de un año a otro, pero transcurridos ocho o nueve años, el coste anual del seguro ha podido encarecer doscientos o trescientos euros.

El 38% de los navarros ha cambiado de compañía

Irache aconseja comparar precios y revisar las coberturas

El 38% de los conductores navarros ha cambiado de compañía aseguradora en los últimos diez años. Irache aconseja comparar pólizas para contratar la más adecuada.

Irache ha comprobado en un estudio que las diferencias de precio entre pólizas pueden ser importantes. Por poner un ejemplo, en un seguro a terceros para el coche se puede conseguir diferencias de hasta 247 euros, desde 158 a 395 euros y para una póliza a todo riesgo las diferencias máximas pueden superar los 1.155 euros, desde 491 a 1.646 euros. Un 43% de las personas comparan precios en el mercado para su seguro de coche o moto, según indica la encuesta.

Eso sí, el precio por sí solo no es un criterio suficiente ya que habrá que valorar las diferentes coberturas y servicios que ofrecen unos seguros y

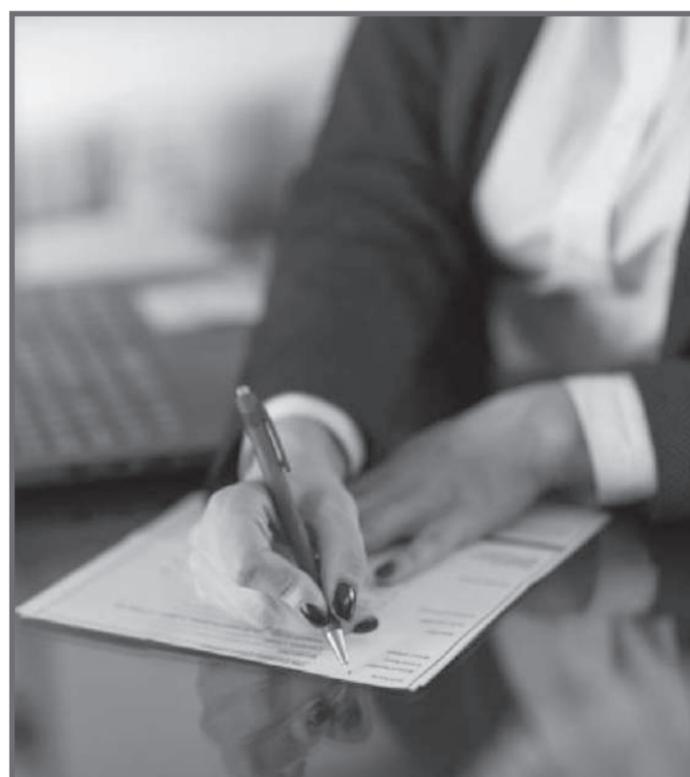
otros: unas pólizas cubren la rotura y el robo y otras no; unas también te amparan cuando estás en el extranjero y otras no; unas incluyen cualquier daño en la carrocería y otras lo excluyen... las diferencias entre seguros son significativas. Solo conociéndolas se puede valorar convenientemente el precio del seguro. Sin embargo, aun una de cada cuatro personas -26%- no conoce las coberturas que ofrece su seguro.

Fórmulas de actualización confusas

Una cuestión conflictiva en los seguros son las fórmulas de actualización de primas que incluyen muchas pólizas. Generalmente son fórmulas que no se entienden bien y que no se le explican al consumidor cuando contrata, pese a que pueden incidir directamente en el precio a pagar en el futuro. Probablemente la más conocida sea la

fórmula bonus-malus, que reduce o encarece la prima en función de los siniestros presentados. Sin embargo, muchos consumidores acuden a Irache porque no conocían esta fórmula o porque no están de acuerdo en su aplicación ya que, por ejemplo, les han computado siniestros en los que el consumidor fue víctima de la colisión y no tuvo ninguna responsabilidad.

A la hora de decantarse por una póliza u otras, lo más conveniente es estudiar el mercado con tiempo, sin prisas. El consumidor debe avisar con un mes de antelación a la fecha de renovación automática si es que no quiere prorrogar el seguro del coche (si es la aseguradora la que no quiere prorrogar la póliza, deberá comunicarlo con dos meses de antelación). Es muy importante hacerlo por escrito y de forma fehaciente.



Irache considera necesario seguir avanzando en la mejora del servicio de taxi

Es necesario conseguir un servicio nocturno y de fin de semana más eficiente

La Asociación de Consumidores de Navarra Irache considera necesario seguir avanzando en la mejora del servicio de taxi en la Comarca de Pamplona. En este sentido, valora como positivas las medidas que se han propuesto para mejorar el servicio, pero considera que se debe continuar trabajando para lograr que el servicio sea accesible para todos los usuarios, especialmente las noches y en fines de semana.

Esta asociación considera razonable que se asegure que haya un número de taxis suficientes para que las personas que llegan a la estación de tren de Pamplona, especialmente en los trayectos de más afluencia, puedan hacer uso de ellos para llegar hasta su casa.

Fines de semana y vísperas de festivo

Por otro lado, existe una demanda creciente del servicio de taxi, ligada en buena medida al ocio de los usuarios, que tiene lugar en buena medida las noches de fines de semana y víspera de festivos. Algunas personas han trasladado a esta asociación sus quejas porque no pueden contactar por teléfono con la centralita o porque tienen que esperar más de media hora para coger un taxi.



En estos casos, conviene adoptar medidas para garantizar un adecuado servicio público durante todos los tramos horarios, sin perjuicio de que puedan mejorarse las frecuencias de algunas líneas de autobús.

Servicios especiales para grandes eventos

Considera una buena iniciativa, igualmente, crear servicios especiales de autobús y de taxi cuando se produzcan conciertos u otros eventos multitudinarios en el Navarra Arena

o en el Baluarte, por ejemplo, de la misma manera que ya se hace cuando hay partido de Osasuna en El Sadar.

Se trata, al fin y al cabo, de que los servicios públicos de transporte den respuesta a la demanda de la ciudadanía, si es necesario adecuándose a los hábitos o actividades de esta.

Por otro lado, Irache se muestra favorable a que la modificación de la ordenanza destinada a incrementar el número de plazas en algunos taxis (aunque se reduzca la capacidad del maletero), con objeto de mejorar la accesibilidad del servicio.

Aplicaciones que mejoren el servicio

Convendría que el servicio de taxi implemente mejoras técnicas que hagan posible un servicio más completo a los usuarios. Ya hay otros servicios de movilidad que utilizan aplicaciones por las que se ofrece, por ejemplo, una aproximación al coste del trayecto o el tiempo de espera estimado para que llegue el vehículo al lugar donde lo ha solicitado el usuario.

Es una buena idea programar servicios especiales para grandes eventos o espectáculos que mueven miles de personas

Kotxeen kartelagatik erreklamatzeko epea 2026 arte luzatzen da

Kotxeen kartelagatik kaltetutakoek bost urte gehiago dute erreklamatzeko. Horregatik, Iratxek kaltetu suertatu zirenak erreklamatzera animatzen ditu, baita atzera egin behar izan zutenei epez kanpo egoiteagatik, urte bakarrekoko epea zela zirudienean.

Ekainean, Europar Batasuneko Justizia Auzitegiak (kamioien kartelei buruzko) epai batetan adierazi du konpetenziaren arau-hausteengatik eratorritako kalteengatik erreklamatzeko epea, kotxeen kartelen kasuan bezala, gutxienez bost urtekoa izan behar duela. Auzitegi Gorenak zigor gehienak 2021ean berretsi zituenez gero, kaltetuek 2026 arte izango dute kalte-ordainketa bat erreklamatzeko kalteengatik.

2.500 kontsulta baino gehiago

Orain arte, Iratxek dagoeneko bi mila eta bostehun kontsulta baino gehiago jaso ditu kotxeen kartelak kaltetutakoen partetik. Kasu gehienetan, jada erreklamazioak izapidetu ditu eta lanean hasi da elkarkiduen eskubideak auzibidetik babesteko demanda bateratuak prestatzen.

Kontuan hartu behar da kasu honek 2006 eta 2013 urteen artean kotxe bat erosi zu-

ten pertsona gehienengan eragina izan dezakeela. Merkatuen eta Lehiaren Batzorde Nazionalak 2015ean 21 kotxe-fabrikatzaile, 172 kontzesionario eta 2 aholkubulego isundu zituen (elkarrekin Espainiako salmenten % 91a biltzen zituzten) haien artean deskontuei, salmenta ondoko zerbitzuei eta beste baldintzei buruzko isilpeko informazioa elkartrukatzegatik; jardunbide horrek erosketa-prezioa garestitu zezakeen kontsumitzaileentzat. Auzitegi Gorenak isun horiek banaz bana berretsi zituen eta osotara 170 milioi euro ingurukoak dira.

Hala, kartela zegoela frogatu ondoren, biga irekitzen da horrek sortu zituen kalteak jasan dituzten kontsumitzaileek erreklama dezaketenean. Epailak zenbait kontsumitzaileei jada arrazoia eman diete eta kartelean nahastutako kontzesionario eta fabrikatzaileak ordaintzera behartu dituzte eta, zenbait kasuetan, bi mila euro inguru itzultzera. Orokorrean, kalkulatu da garestitzea ordaindutako prezioaren % 10 eta % 15 izan daitekeela eta, erosketa bakoitzaren arabera, 1.500 euro eta 9.000 euro baino gehiago artekoa izan daitekeela. Zehazteko, kasu bakoitza bereziki aztertu beharko da.

Zailtasunak bidaiar-artekariekin

Interneten hazkunde eta sendotzearekin, indartsu sortu den negozio eredu bat opor-paketeak eskaintzen dituzten atariak dira. Orri hauek eskaintza kontsumitzaileari hurbiltzen badiote ere, aldizka, kontsumitzailearenganako ez betetzeak edo gatazkak ematen dira eta kontsumitzaileak ez daki erreklamazioa zuzenean hotelari edo hegazkin konpainiari edo atari artekariari egin behar dion edo zer egin behar duen. Horregatik, Iratxek bidaiak web orri artekariaren bidez kontratatzeako arriskuari buruz ohartarazten du.

Gehien ematen diren gatazken artean bidaiak deuseztatzeko arazoak daude. Pertsona askok hegaldiak eta hotelak duela zenbait hilabete kontratatu zituzten aukera gisa soilik eta, orain, oporrak hobe pentsatu dituzte eta erreserba deuseztatu zezaketela uste zuten, baina ezin dela esaten diete edo penalizazio garrantzitsuak ezartzen zaizkie. Hauetako zenbait kasuetan, kaltetuen galerak bi mila eurorainoak izan dira.

Dirua ez da heltzen

Kontuan hartu behar da, artekari horietako batzuk hau egiten dutela: aldeztetik txartelak edo erreserbak erosi, prezio

onuragarriekin kopuru handiak direla eta edo aldeztetik erosteagatik, eta geroago berriro saltzen dituzte. Hegazkin konpainiaren edo hotelaren eta artekariaren deuseztatzeko baldintzak bat ez badatoz arazoak izan daitezke. Hala, zenbait kasu izan dira zeinetan hegazkin-konpainiak deuseztapena onartu duen, baina dirua kontsumitzaileari ez zaio heldu; enpresari hitz egiten dutenean, esaten diete dirua erosketa egin zuen artekariari itzuli diotela, baina azken honek ez dio dirua kontsumitzaileari ematen.

Oporrak artekariekin erreserbatzean ematen den beste arazo bat komunikazio falta da data aldaketak edo deuseztapenak daudenean. Zenbait pertsona aireportura heldu da eta hegaldiari buruz galdetzean konpainiak esaten die egun bat berandua ateratzen dela eta jakinaraztea artekariaren erantzukizuna zela.

Zaila da, batzuetan, artekariak jaramon egitea hotelaren kalitatea ona ez bada edo hotelaren edo apartamentuaren zerbitzuak ez badira egokiak. Kontratutako weban erreklamatzeko denean, hotelaren erantzukizuna dela esaten diete eta berarekin konpondu behar dutela.

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 _____