

# 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 2023 • Nº 144

## El 60% de los hogares toman medidas para ahorrar luz y gas

Seis de cada diez familias navarras adoptan algún tipo de iniciativa para ahorrar en las facturas de luz y gas de casa, según muestra una encuesta encargada por Irache.

Además de reducir las horas de calefacción o la temperatura en casa, una práctica muy extendida entre los consumidores en los últimos tiempos, también se

van adoptando otra serie de medidas para optimizar y ahorrar en el consumo energético del hogar, como usar bombillas de bajo consumo, poner ventanas de doble acristalamiento, poner toldos u otros elementos de sombreado o aislar mejor el edificio, más allá de elegir ofertas que permitan aunar el consumo o colocar paneles solares en las viviendas. (página 9)



## Crece como consumidores

Charlas,  
talleres escolares,  
teatro...  
(página 7)



## Unos nueve mil afectados por el cártel de coches en Navarra

Se calcula que unas nueve mil personas pueden reclamar en Navarra como afectados por el cártel de coches. En Irache ya se han recibido hasta el momento más de tres mil consultas sobre el tema. En la mayor parte de los casos ya ha tramitado las reclamaciones oportunas y se ha comenzado a trabajar en la vía judicial.

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. Los afectados por el cártel de coche tienen hasta 2026 para reclamar. Las indemnizaciones pueden ir desde los 1.500 a más de 9.000 euros, si bien, para determinarlo, habrá que estudiar cada caso de forma particular. (página 3)

### VIAJES A ORIENTE MEDIO

Desde octubre, decenas de personas han querido saber si podían anular sus vuelos ante la nueva situación de violencia

3

### TARIFA PÚBLICA DE GAS

Irache ha solicitado al Gobierno que prorrogue la TUR para los vecinos de comunidades con caldera central

5

### QUIEREN COMPRENDER

Los consumidores piden a sus bancos más claridad y transparencia al ofrecer sus productos

13

### GASTO EN NAVIDAD

Los navarros gastarán en estas fiestas, como término medio, 359 euros

14

## Editorial

Manuel Arizcun Biurrún,  
Presidente de Irache



## Caminar, siempre caminar

¿Está nuestra sociedad dormida?, ¿estamos dormidos? Siempre se suele decir que los tiempos pasados fueron mejores, lo cual no es cierto. Hay muchas cosas de nuestro tiempo que están muy bien: una larga esperanza de vida, unas buenas condiciones sanitarias e higiénicas, unas amplias posibilidades de recibir estudios de lo que deseamos... Pero sí que da la sensación que nuestra sociedad ha perdido la chispa, la alegría, basta ir por las calles para ver en muchos rostros con caras de preocupación, de tristeza, de ansiedad, de aburrimiento. El aburrimiento en muchos casos nos está matando. La ansiada y deseada sociedad del bienestar y consumo no genera personas alegres. Quizás todo es demasiado fácil y todo nos deja insatisfechos. Ya no basta una vivienda, un coche, un ordenador, un móvil; necesitamos más y ese más nunca termina de colmarnos, de llenar nuestros corazones, nuestra ansiedad. A la vez se potencia lo fácil, lograr las cosas sin esfuerzo, sin dedicación. Y se han perdido los ideales, los altos ideales, el sentido de la vida. Las luces de colores, las guirnaldas han tapado las grandes preguntas que toda persona se realiza en algún momento a lo largo de su vida: ¿por qué estoy aquí?, ¿para qué he sido creado?, ¿quién me ha creado? Estas preguntas residen en el fondo del corazón y hoy están siendo tapadas por pseudociencias o pseudoreligiones que nunca terminan de satisfacer a la persona.

A la vez hay muchas personas que se sienten inquietas y siguen buscando entre las muchas posibilidades que hoy ofrece nuestra sociedad de consumo; van surgiendo distintas formas de espiritualidad muy ligadas a esta sociedad individualista, que en los mejores casos llevan a mostrar un camino de entrega a los demás como camino para la felicidad. Los jóvenes se debaten entre la desidia y el abatimiento, perdidos entre móviles y pantallas, o buscan el valor de la amistad y en el mejor de los casos en voluntariados donde encontrar sentido a su existencia.

Esta sociedad tiene muchas cosas positivas, pero también muchas muy negativas. Es hora de tomar conciencia y de crecer y de ayudar a crecer en interioridad, en sentido de la existencia, en valores, en sentido de la vida. Buscar que la persona encuentre el por qué y el para qué ha sido creado, que le lleve a la plenitud, el para qué todos esos dones que tiene, al servicio de quién debe ponerlos.

Solamente de esa manera podremos lograr personas más plenas, más alegres, más vivas. Y esta sociedad ganará en solidaridad, en humanismo, en alegría, en plenitud.

## Opinión

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



## Relatos de habitabilidad en el Reino de los 15 minutos (I)

No sé qué opinan pero a mí la Creación me parece que fue una buena idea, y Navarra salió bien, un lugar verde, bien regado y fértil.

Después de los dos mil últimos años de civilización, es además una obra de arte e ingeniería, donde todo lo básico, desde hace muchos años, y vivas donde vivas, ya se encuentra a 15 minutos, a mi juicio una prueba de que el ser humano mejora la naturaleza, aunque mi amigo Alberto me repite que somos un desastre y nos hemos cargado el planeta, yo opino muy distinto.

No sé qué les pasa a ustedes cuando leen o escuchan la propaganda, pagada con impuestos, de las ciudades de los quince minutos... su creciente intensidad a mí me recuerda al rollazo del tipo de la lotería de las barracas de sanfermines, cuando estas se ubicaban en la vuelta del Castillo de Pamplona; un tipo simpático, pero un petardo por la potencia de sus altavoces. Yo espero que aquí engañen a pocos, y que la propaganda resbale. Porque no hace falta gastar en una idea, la de los 15 minutos, que en la mayor parte de Navarra disfrutamos sin seguir voces externas, desde hace años y por la evolución natural de la sociedad, sin necesidad de que sea tácitamente conducida. El alcance de los altavoces de las barracas ha sido superado por el alcance de las redes sociales, radios, internet, televisión, de tal modo que la propaganda onu, ue, wef... ha convertido el tema en un petardo máximo. Da igual el partido que "mande", reciben hecha una agenda y "compañía"; muy cómodo, cuando de otro modo su posición les obligaría a poner sus propuestas e ideas en cuestión, y cuando además implementar una agenda ajena es de gran utilidad para liberar neuronas poniendo el esfuerzo en proyecto pequeños, desde el día uno, en la reelección, el desquite, la estabilidad, el disfrute del estatus adquirido o lo que imaginen. En fin...

Aunque parezca un tema distinto, no ha pasado mucho tiempo desde el verano de 1918, cuando Pamplona era todavía una ciudad amurallada y como tal no era un lugar habitable, ni de acuerdo a los estándares actuales ni de acuerdo al sentido común. Vivir confinados es inhumano, y más sin una infraestructura de saneamiento eficaz, calles estrechas que proyectan largas sombras, con una iluminación natural reducida y una ventilación restringida especialmente en las plantas inferiores

junto a los muros...no es agradable imaginar cuál era el olor y el ambientillo cerca de los murallas.

El desarrollo tecnológico de otros, mediante la aviación, hizo inútiles las murallas como concepto defensivo y salvó a su población de la justificación militar de la seguridad física para mantenerles en la esclavitud de una vida amurallada. La extensión sobre el territorio y desarrollo ha sido rápida Actualmente los límites municipales sólo permiten un desarrollo significativo si este se realiza verticalmente, de nuevo, siendo las "torres de salesianos" más un claro primer aviso, que una singularidad.

Desde nuestro estudio somos testigos de distintas estrategias de supervivencia urbana actual en este contexto actual. Desde hace años vamos asistiendo simultáneamente a dos maneras distintas de enfrentarse al mismo objetivo: una colectiva y otra individual.

- Comunidades numerosas de vecinos que han decidido luchar juntos por frenar el deterioro de su edificio, asegurar el valor de su inversión y reducir los gastos por el combustible invirtiendo en mejorar un edificio compartido.

"Rehabilitación Energética de Envolvente Térmica", así se les denomina a estos proyectos.

Y por otro lado:

- Familias que deciden mudarse a vivir en un pueblo.

Ambos proyectos tienen el mismo objetivo, y se les requiere una semejante estructura documental y justificación ante las administraciones.

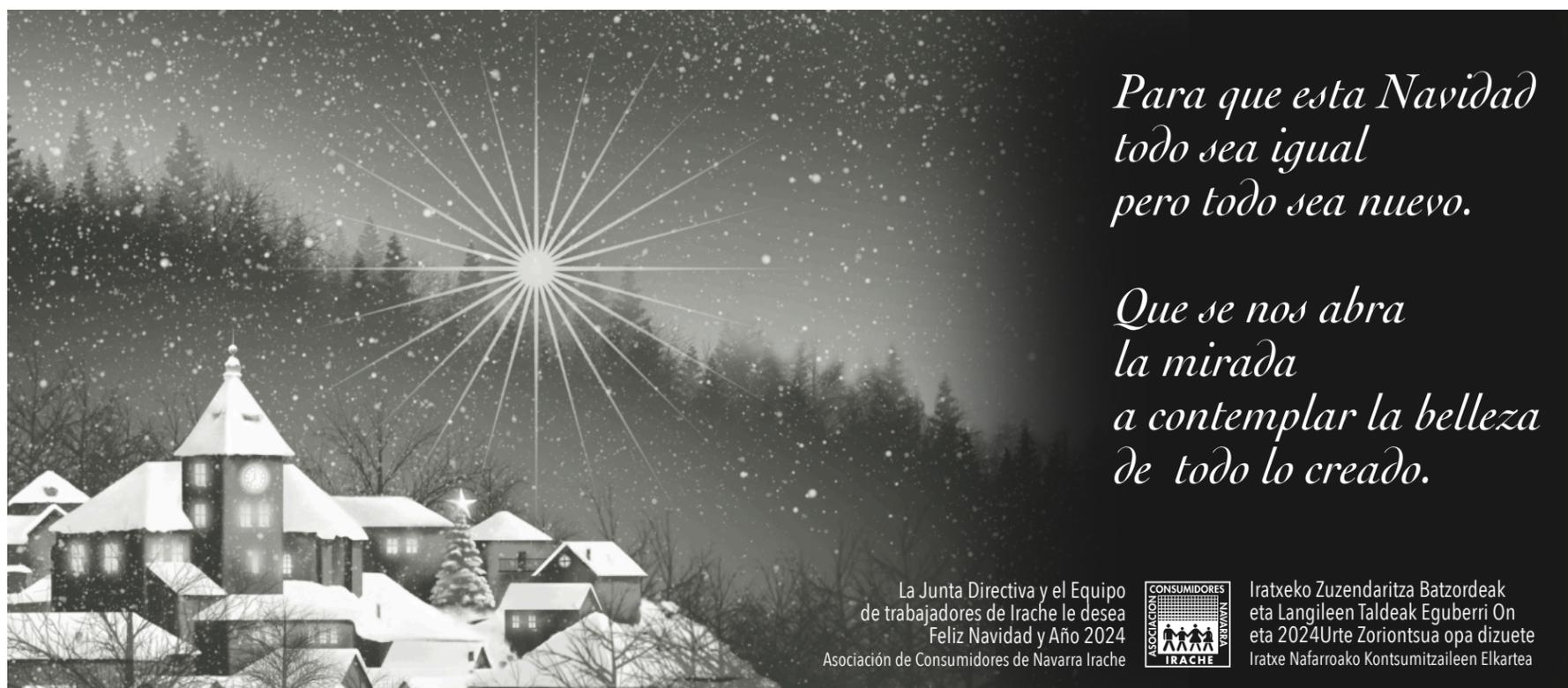
A pesar de las comodidades que ofrecen las ciudades los pueblos se mantienen.

Nosotros lo percibimos como una fuerza que no se extingue. ¿Va a desaparecer el interés de vivir con más libertad y en un entorno más natural? No, nunca. Ni aunque una panda de tarados intente prohibirlo.

En la segunda parte de este artículo presentaremos un estudio económico comparativo del coste económico de ambas estrategias: ciudad y pueblo.

*Para que esta Navidad  
todo sea igual  
pero todo sea nuevo.*

*Que se nos abra  
la mirada  
a contemplar la belleza  
de todo lo creado.*



La Junta Directiva y el Equipo  
de trabajadores de Irache le desea  
Feliz Navidad y Año 2024  
Asociación de Consumidores de Navarra Irache



Iratxeko Zuzendaritza Batzordeak  
eta Langileen Taldeak Eguberri On  
eta 2024 Urte Zoriontsua opa dizuete  
Iratxe Nafarroako Kontsumitzaileen Elkarteak

# Nueve mil personas pueden reclamar por el cártel de coches

## Irache ha recibido más de tres mil consultas

Unas nueve mil personas pueden reclamar en Navarra como afectados por el cártel de coches. En Irache ya se han recibido hasta el momento más de tres mil consultas sobre el tema. En la mayor parte de los casos ya ha tramitado las reclamaciones oportunas y se ha comenzado a trabajar en la vía judicial para preparar demandas conjuntas en defensa de los derechos de los asociados.

Hay que tener en cuenta que este caso ha podido afectar a la mayoría de personas que compraron coches entre los años 2006 y 2013. La Comisión Nacional del Mercado y la Competencia multó en 2015 a 21 fabricantes de coches, 172 concesionarios y 2 consultoras que aglutinaban al 91% de las ventas en España por intercambiar entre ellos información confidencial sobre descuentos, servicios posventa y otras

condiciones, una práctica que pudo suponer un incremento de precio en la compra para los consumidores. El Tribunal Supremo fue ratificando una a una estas multas, que en total se acercan a los 170 millones de euros.

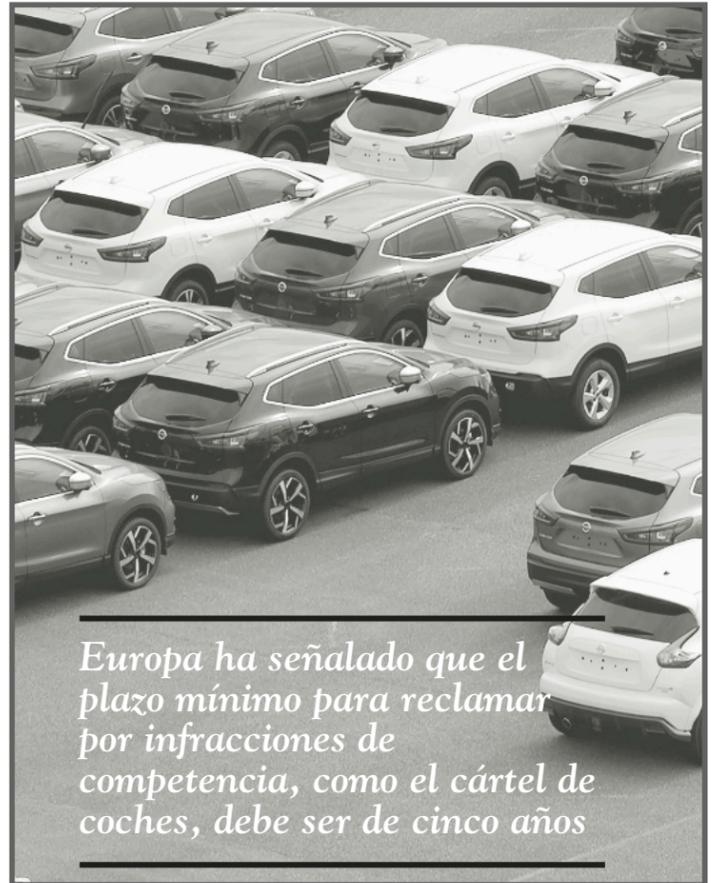
Los afectados por el cártel de coche tienen hasta 2026 para reclamar. El Tribunal de Justicia de la Unión Europea señaló en una sentencia (sobre el cártel de camiones), que el plazo para las reclamaciones por daños derivados de infracciones de competencia, como es el caso también del cártel de coches, 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. De esta manera, muchas personas que podían creer que su plazo había pasado, cuando se consideraba que podía ser de un año, ven ahora que están a tiempo de reclamar sus casos.

### 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, pre-contratos 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.

# Cursos de formación: atención a las condiciones

## Hay reclamaciones por temarios incompletos, formación insuficiente o prácticas que no se cumplen

Irache recomienda informarse bien antes de inscribirse en una academia para preparar oposiciones o en cualquier otro curso de formación. En los últimos meses han aumentado los casos de personas que acuden a la Asociación porque creen que el curso que han pagado no responde a lo prometido. En buena parte de los casos se trata de cursos contratados a distancia.

El coste solo de los temarios o materiales de preparación suele suponer entre 250 y 500 euros y si se trata de un curso completo, que incluye clases presenciales con profesor, el precio aumenta y suelen situarse entre 1.000 y 2.000 euros o incluso superarlo. A algunas personas les supone un gran esfuerzo económico este pago, pero lo afrontan debido a las esperanzas que tienen en conseguir un puesto gracias a la formación recibida. Sin embargo, algunas de ellas, una vez pagado el precio, se sienten engañadas.

### Búsquedas simples en internet

Muchas personas han contratado el material de formación por internet. En algunos casos, especialmente en el caso de oposiciones muy específicas en las que resulta difícil encontrar un temario a la venta, han pagado más de cuatrocientos euros por un temario supuestamente válido para preparar las pruebas. Cuando lo han recibido, se han dado cuenta que, en realidad no es un contenido elaborado, sino simplemente los primeros resultados descargables de búsquedas simples en internet. Para dar con ellos basta con poner las palabras del enunciado de cada tema, si bien en estos temarios hay contenidos que no tienen ni tan siquiera que ver con el contenido de la oposición y otros que están obsoletos. Obviamente, este no es el material que esperaba el consumidor. No siempre es fácil, pero en alguna ocasión se ha conseguido anular un curso completo con reintegro de más de 5.000 €

En otros casos el conflicto se da en la diferencia entre lo que prometió el comercial, generalmente por vía telefónica, y la realidad del servicio. No es extraño que verbalmente se dé a entender que es una formación presencial, de máxima calidad y que luego solo se trate de un material y, en el mejor de los casos, el acceso a un campus online, por ejemplo.

Otras veces sucede que quien contrató el curso cree que, como paga mes a mes, puede dejar el curso cuando quiera. Sin embargo, se trata de un curso completo en el que se ha pactado un pago a plazos o una financiación y, cuando el consumidor deja de pagar, le reclaman todo lo que queda del precio total, que se eleva a miles de euros. En estos casos, se echa en falta una información más transparente.

La publicidad de algunos de estos cursos los asocia a conseguir un empleo y muchos ciudadanos que

se inscriben creen que, si hacen el curso, el puesto de trabajo está garantizado. Sin embargo, el contrato solo habla de un servicio de enseñanza. Cuando el consumidor quiere echarse atrás, ya ha firmado y no tiene documentos que demuestren que hubo tal estufa ya que los contratos solo hablan de un servicio de formación.

Algunos cursos de formación ofrecen prácticas en las mejores empresas. Sin embargo, transcurrido un tiempo, las prácticas no se ofrecen con la calidad prometida o pasa el tiempo, a veces dos años, y estas no salen. En algún caso se ha conseguido descontar del precio total del curso lo que correspondería a esta parte. Otras veces los asociados han decidido reclamarlo por vía judicial.

Otra cuestión delicada es el carácter oficial o no de los títulos obtenidos. En ocasiones en la publicidad se asegura un título con carácter oficial cuando no es así.



*Lo que se ofrecen como temarios elaborados por más de 400 euros en ocasiones son búsquedas simples por términos en buscadores de internet*



**Les devuelven 1.900 euros por los vuelos de un viaje al cancelarse uno de ellos**

Tres amigas contrataron un viaje a Praga con varias escalas en el llamado puente foral a través de una plataforma de internet. Apenas quince días antes de la salida, recibieron una comunicación de que uno de los vuelos del itinerario había sido cancelado. Ante la posibilidad de realizar el viaje completo, cancelaron el resto de vuelos. Tras mucho insistir, consiguieron que la intermediaria les devolviera el importe del vuelo cancelado, 243 euros, pero no se hicieron cargo del resto de billetes y les remitieron a las compañías aéreas correspondientes.

Las afectadas acudieron a Irache, desde donde se recordó la responsabilidad solidaria de la plataforma contratante, que debe asegurar unas prestaciones mínimas y esenciales. Tras la reclamación, la intermediaria asumió su responsabilidad y devolvió a las amigas el importe de todos los vuelos del viaje, que se acercaba a los 1.900 euros.



**El barco se tiene que desviar y pierden el autobús para volver a casa**

R. había disfrutado junto a su pareja de un crucero por el Mediterráneo en el que visitaron Grecia, Italia y Túnez. El día en el que estaba prevista la llegada a Valencia el barco tardó más de la cuenta y llegó tres horas más tarde, en lugar de a la ciudad del Turia, a Alicante. A consecuencia del retraso, R. y su pareja perdieron los autobuses que habían contratado para volver a casa.

Finalmente, tuvieron que coger otros billetes. Al llegar a Pamplona, se pusieron en contacto con la compañía, que les prometió que en un plazo corto les devolverían el dinero del transporte. Como no les convenció la respuesta, acudieron a Irache, desde donde se reclamó por escrito el pago de los autobuses más una compensación por todas las molestias. Finalmente la compañía turística pagó 120 euros.

**“Era imposible: yo, que vivo sola, pongo la lavadora lo justo y la calefacción siempre de forma moderada”**

**Marisol recibió una factura de gas de 1.800 euros, pero su compañía le dijo que todo era correcto y que tenía que pagarla**



*“Yo sola no creo que hubiese sido capaz; no es fácil moverse con estas empresas y menos para la gente mayor”*

MARISOL

Marisol, de 82 años, vio dos o tres facturas del gas de su casa que eran bastante más caras que las habituales pero creyó que era normal. “Con esto de que se oye que la vida ha subido, que todo está más caro, que si el gas, la gasolina... pensé que era normal y lo dejé pasar”, recuerda. Sin embargo, un día le llegó una factura de 1.800 euros. “Me parecía muchísimo, era imposible: yo, que vivo sola y además consumo poco, pongo la lavadora lo justo y la calefacción en casa siempre de forma moderada. Hay gente que igual puede pagarlo pero yo, con mi pensión, desde luego, no”, comenta Marisol, que, al recibir este último recibo, llamó a la compañía pero le dijeron “muy fríamente”, que la factura estaba bien y que tenía que pagarla.

Marisol dio la orden al banco de que no pagase el recibo y acudió a Irache. Desde la Asociación se comenzó a trabajar en el caso, mientras la compañía seguía llamando a Marisol e incluso le incluyó en un fichero de morosos. “Por suerte en Irache me atendieron de maravilla y se encargaron de todo, yo sola no creo que hubiese sido capaz. No es fácil moverse con estas empresas y menos para la gente mayor”, dice agradecida.

Como la compañía no se mostró colaboradora en las gestiones realizadas desde Irache, se le asesoró para llevar el tema por la vía arbitral. El laudo anuló la deuda de 1.800 euros y la redujo a unos trescientos. Marisol sintió “alivio”, aunque lamenta que esta empresa, que, según su parecer, “al igual que otras, se comportan como buitres”, no le diera ninguna explicación de lo que había pasado.



**El seguro tarda en contestar y la reparación se encarece 500 euros**

Una asociada sufrió una fuga de agua en su casa que afectó a varias partes del inmueble, de las que la más dañada resultó la correspondiente a la cocina. Dio parte a su seguro de hogar, que le ofreció 772 euros para la reparación de los daños. Tras acudir a Irache y como le parecía poco dinero, el afectado encargó un peritaje a una empresa, que calculó el coste en 1.050 euros.

El afectado trasladó este último informe a la compañía aseguradora, que meses después contestó que aceptaba la propuesta. Sin embargo, con el tiempo transcurrido el estado de la cocina se había deteriorado notablemente, hasta el punto que la empresa externa hizo un nuevo cálculo y tasó los daños en 1.560 euros. Tras ello, la compañía ofreció 1.200 euros, que no fue aceptado por el asociado hasta que, finalmente, el seguro accedió a pagar todo el capital reclamado.



**Le dicen que puede cambiar de curso pero al darle el diploma le quieren cobrar 300 € más**

L. se matriculó en un curso online de gestión y organización. Al poco de comenzar la formación, se dio cuenta que no era lo que estaba buscando y le permitieron cambiarse de ese curso a otro de logística, sin ningún coste añadido, según le aseguraron. Hizo el papeleo que le dieron y comenzó el nuevo curso.

Casi un año después, cuando concluyó el curso y le facilitaron el diploma acreditativo, le solicitaron trescientos euros más, porque, según señalaban, el coste del curso que finalmente hizo era más caro que el que eligió en un primer momento. Disconforme, acudió a Irache. Desde la Asociación, se recordó que la propia empresa de formación le aseguró que no había ningún sobrecoste con el cambio de curso y adjuntó un correo electrónico en el que desde la academia le aseguraban este extremo al consumidor. Tras esta comunicación, la empresa dio por anulada la deuda.

# Decenas de llamadas por viajes a Oriente Medio

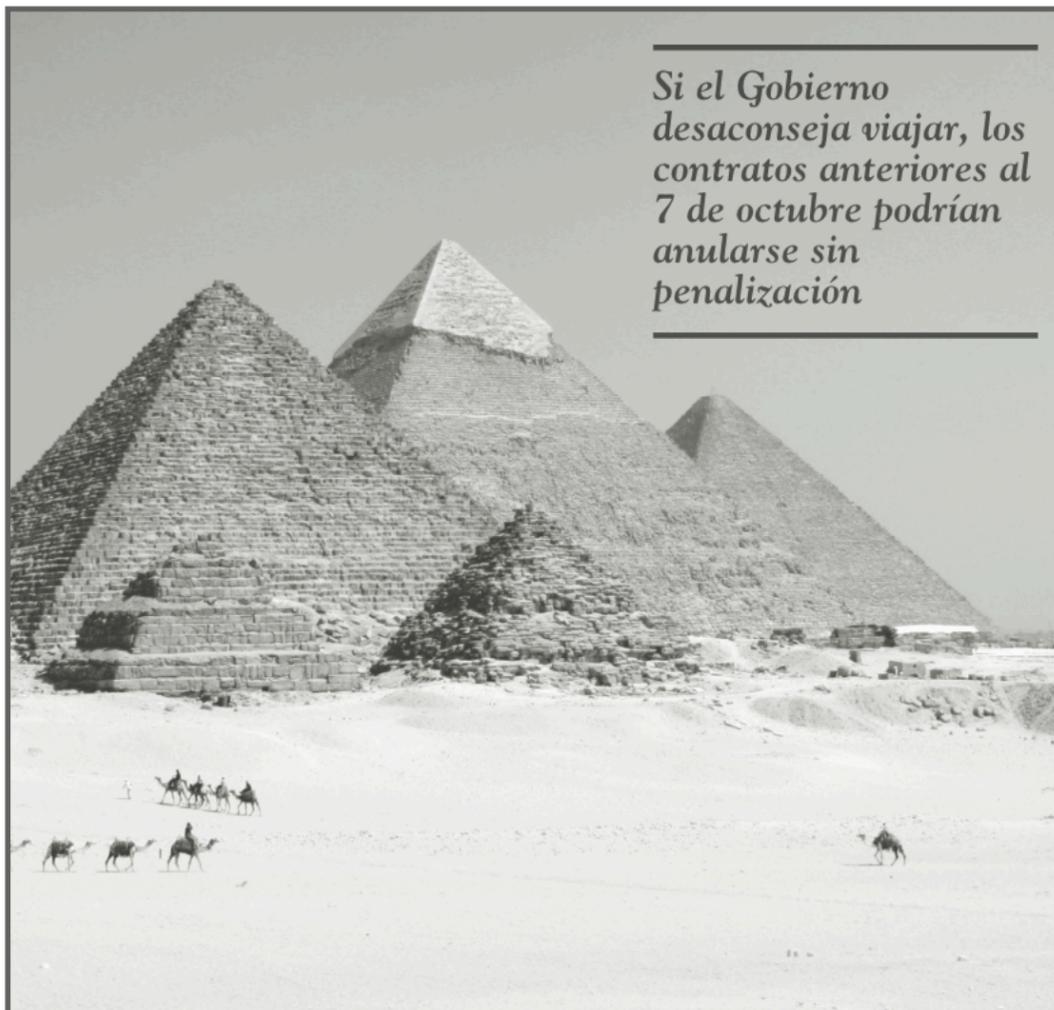
**Es recomendable asesorarse sobre la situación del país de destino y ver si se tiene contratado un seguro de anulación**

Irache ha recibido en las últimas semanas decenas de llamadas por parte de personas que tenían previsto viajar en fechas próximas a Oriente Medio. Estos consumidores han expresado su preocupación por viajar a los países de la zona y han preguntado sobre las posibilidades de cancelar el viaje. El mayor número de llamadas han sido por parte de personas con viajes contratados a Egipto, pero también ha habido otros destinos, como Israel o Jordania, por ejemplo. En algún caso, incluso, se trataba de parejas que se casaban en unos días, partían de luna de miel al país de las pirámides y se encontraban angustiados ante la situación de incertidumbre de la zona.

Las situaciones pueden ser diferentes según el destino programado y la situación que atraviese el país. En los países directamente implicados en el

conflicto y con riesgo para los viajeros, estos podrían anular el viaje sin tener que pagar ninguna penalización. La normativa señala que cuando concurren circunstancias "inevitables y extraordinarias" que afecten de forma significativa al viaje, el consumidor tendrá derecho a resolver el contrato "sin pagar ninguna penalización" y a que le devuelvan cualquier pago realizado íntegramente.

Un criterio para calibrar si las circunstancias son lo suficientemente graves para poder anular el viaje es ver si el Ministerio de Asuntos Exteriores ha desaconsejado viajar allí. Por ello, las personas que hubiesen contratado un viaje a alguno de estos destinos antes del 7 de octubre, en principio podrán cancelar el viaje y solicitar que les devuelvan todo el dinero pagado, sin que les puedan aplicar ninguna penalización.



*Si el Gobierno desaconseja viajar, los contratos anteriores al 7 de octubre podrían anularse sin penalización*

## COMPROBAR SI HAY SEGURO DE VIAJE

Más allá de las circunstancias extraordinarias que se puedan dar, es muy aconsejable que los afectados comprueben si firmaron un seguro de viaje. En este caso, tendrán que ver si esta póliza cubre la situación actual y, en este caso, deberán dirigirse a la compañía para reclamar la devolución del dinero que hayan adelantado hasta el momento.

Al viajar es conveniente estudiar la contratación de un seguro para cubrir circunstancias inesperadas como estas, así como otras coberturas, especialmente la atención sanitaria si tenemos algún accidente o lesión cuando estamos de viaje, ya que las facturas por esta atención pueden ser muy elevadas.

## Un centro de depilación cierra con tratamientos sin concluir

**Es fundamental conservar los justificantes de pago de los bonos pendientes, cuyos importes superan en algún caso los 400 euros**

Irache ha atendido a decenas de clientes de un centro de depilación de la Comarca de Pamplona que cerró repentinamente y dejó tratamientos sin concluir. La organización aconseja a los afectados que reclamen por escrito el reintegro de los bonos que han quedado pendientes de aplicar, que suponen cantidades que en algún caso superan los 400 €.

El centro no ha comunicado su cierre, que ha tenido lugar hace unas semanas, y los clientes lo han descubierto al acudir a él, situado en un conocido centro comercial, para pedir cita. Sin saber qué hacer han acudido a Irache para ver qué derechos tienen o cómo proceder.

Los afectados habían contratado tratamientos para diferentes partes del cuerpo (axilas, piernas, ingles...), tratamientos que se realizaban a través de bonos. En la mayor parte de los casos solo han podido usar algunos de los bonos y ahora se encuentran con que el estableci-

miento está cerrado y tienen otros, ya pagados, sin poder utilizar. En general, los importes de los bonos pendientes son cantidades de entre 100 y 250 euros, pero hay algún caso que supera los 400.

Desde Irache, ya se está reclamando a la sede central de la empresa para que se devuelva a los afectados el dinero de los bonos que no han podido utilizar. Ante la falta de respuesta, Irache ya está estudiando llevar el caso por la vía judicial.

En este tipo de situaciones, entendemos que el cliente tiene derecho a que le devuelvan el dinero, al haberse alterado claramente las condiciones contractuales. Por tanto, es el afectado quien debe valorar y decidir si acepta el tratamiento en otro establecimiento u opta por exigir la devolución del dinero. Por otro lado, si alguna persona ha sufrido algún perjuicio adicional por el cierre del establecimiento, siempre que pueda acreditarlo, se podría reclamar igualmente una compensación.



*Ante la falta de respuesta a las reclamaciones, se está estudiando la vía judicial*

## Seguir mejorando el servicio del taxi

Irache considera necesario seguir mejorando el servicio de taxi que se ofrece en la Comarca de Pamplona. Desde esta organización se ha observado que los usuarios continúan teniendo problemas para acceder al servicio. En determinados tramos horarios (especialmente fines de semana en horario nocturno o primeras horas de la mañana en los días laborables) y también en determinados lugares es muy complicado encontrar un taxi.

A la vez creemos que debe agilizarse en la medida de lo posible la adjudicación de las nuevas licencias de taxi, con objeto de que los consumidores puedan disponer de más vehículos a la hora de acceder al servicio. Además, estos nuevos taxis están pensados para poder llevar a personas con movilidad reducida.

En cuanto a las tarifas, Irache considera que es necesario tratar de contener los precios, con objeto de que sea un servicio accesible a todas las personas, también aquellas que disponen de unas rentas más ajustadas. Solo en los últimos cinco años ha subido un 16,89%, con una media anual de 3,37%.

Por otro lado, Irache considera muy positiva la iniciativa del servicio a demanda que se está ofreciendo en distintas poblaciones de Navarra, fórmula que facilita el acceso a un buen servicio a los vecinos de localidades más pequeñas y más alejadas del área urbana de la capital y que les permite desplazarse sin tener que disponer de vehículo privado.



# 10 PREGUNTAS HABITUALES

**1**

**¿Puedo dar de baja el seguro en cualquier momento?**

No, generalmente las pólizas tienen una validez anual que se va renovando. El año de vigencia lo tengo que cumplir. Si no quiero renovar, debo comunicarlo a la compañía con un mes de antelación a que se cumpla esta vigencia. Es decir, si la validez de mi seguro comienza el 1 de mayo, deberé comunicar que no quiero seguir el año siguiente como muy tarde el 31 de marzo. Conviene hacerlo por escrito y de forma fehaciente.

**4**

**Voy a contratar un seguro de salud; ¿tengo que contar qué enfermedades he tenido hasta el momento?**

Solo tendré que contestar el cuestionario al que me someta la compañía al contratar y en él deberé responder a las cuestiones que me pregunten acerca de mi salud o de mis hábitos.

**6**

**¿Tengo que esperar meses para que me paguen?**

La compañía deberá pagar la indemnización cuando haya realizado las peritaciones o investigaciones pertinentes para evaluar el daño. Si han pasado más de cuarenta días desde que la compañía conoció el siniestro, debería pagar "el importe mínimo de lo que el asegurador pueda deber". Si no lo hace o no cumple el pago en tres meses desde el siniestro, se entiende que incurre en mora, por lo que irá aumentando la indemnización que debe pagar.

**3**

**Si tengo un accidente de tráfico, ¿estoy obligado a llevarlo a reparar al taller que me diga la aseguradora?**

No, salvo que en la póliza se haya aceptado una cláusula que obligue a llevar el coche a algunos talleres determinados o convenidos. Si no, el consumidor puede llevar el coche al taller que quiera y comunicarlo a la compañía.

**9**

**¿Tengo derecho a que me den las condiciones del seguro por escrito?**

Sí, el contrato de seguro debe ser formalizado por escrito y la compañía está obligada a entregar la póliza.

*El seguro tiene cuarenta días para pagar "el importe mínimo" y tres meses para abonar la indemnización sin incurrir en mora*

## Un 43% de los navarros compara seguros

Irache aconseja comparar precios entre seguros para ver si puede cambiarse a alguno que le ofrezca mejor relación entre prestaciones y prima a pagar. Es una práctica que ya la realizan un 43% de los navarros, según una encuesta encargada por esta organización.

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 263 €, desde 133 a 396 € y para una póliza a todo riesgo las diferencias máximas pueden superar los 1.600 €, desde 667 a 2.277 €.

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.

A la hora de decantarse por una póliza u otra, lo más conveniente es estudiar el mercado con tiempo, sin prisas. Por ello, conviene hacerlo, no días antes de que se vaya a renovar automáticamente la póliza vigente, sino con meses de antelación.

Hay que revisar detalladamente, con los papeles en la mano, las coberturas y las exclusiones plasmadas en el contrato del seguro. Ellas son las que marcan en qué situaciones la compañía debe hacerse cargo de reparar el daño padecido, si hay algún límite y si la prima puede resultar cara o barata.

**2**

**¿El seguro debe pagarme todos los daños que he sufrido?**

Depende de lo que determine la póliza. La compañía está obligada a indemnizar los daños producidos en el siniestro cubierto, pero "dentro de los límites pactados". Para saber a qué indemnización tengo derecho, debo acudir a la póliza y ver si el siniestro está dentro de la cobertura, si está excluido o si hay alguna limitación. Por tanto, si mi seguro de casa cubre los daños por agua hasta 3.000 € y las reparaciones me van a costar 5.000 €, los 2.000 € restantes los tendré que pagar de mi bolsillo.

**8**

**Acabo de sufrir un siniestro; ¿tengo algún plazo para dar parte al seguro?**

Tengo que comunicar el siniestro al seguro en un plazo máximo de siete días desde que lo he conocido, salvo que la propia póliza marque un plazo mayor.

**10**

**Si me pega otro coche, ¿por qué tengo que negociar con mi seguro la indemnización?**

Existen unos convenios entre aseguradoras reconocidos por ley para los daños materiales. En virtud de ellos, la compañía del coche responsable de los daños paga un módulo ya determinado a la compañía del coche que ha sido golpeado. El importe del módulo es el mismo independientemente de los daños del accidente. A partir de ahí, el propietario del vehículo tiene que negociar la indemnización por los daños con su propia compañía.

**9**

**He sufrido un siniestro y el seguro me ofrece una indemnización muy baja. ¿No puedo hacer nada?**

Es importante solicitar a la aseguradora que envíe por escrito la propuesta de indemnización. A partir de aquí, si no estoy de acuerdo, tengo derecho a encargar (y pagar) mi propio informe pericial. Si los dos peritos no se ponen de acuerdo, podrán designar a un tercero.

**10**

**¿Me pueden subir la prima a pagar?**

La aseguradora debe comunicar cualquier modificación de las condiciones, incluido cualquier encarecimiento de la prima que no conste en el contrato, con dos meses de antelación al cumplimiento de la vigencia.

*Si tengo un siniestro, puedo llevar el coche al taller que yo quiera, salvo que haya aceptado una póliza con talleres convenidos*



# Aclarar los contratos de luz y gas

## 37 charlas han explicado el funcionamiento del mercado energético

Irache ha realizado el último año 30 charlas sobre el mercado de la luz y el gas en las siguientes localidades: Mélida, Murillo el Fruto, Iturmendi, Uterga, Los Arcos, Villafraña, Allo, Ribaforada, Murchante, Tiebas, Fitero, Lesaka, Funes, Andosilla, Cárcar, Aoiz, Carcastillo, Mendavia, Sesma, Larraga, Caparroso, Garínoain, Beriain, Miranda de Arga, Santacara, Salinas de Pamplona, Lumbier, Rada, Falces y Berbinzana. Las charlas, que han contado con la ayuda del Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial del Gobierno de Navarra, han sido impartidas por varios técnicos de Irache.

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

Los últimos tiempos están siendo muy convulsos en el mercado de la luz y el gas. Pri-

mero se adoptó la tarifa eléctrica con tramos horarios; posteriormente comenzó la escalada de precios del mercado mayorista, con constantes marcas históricas de precios; la guerra de Ucrania agravó la situación; y en los últimos tiempos se están disparando los precios de las ofertas libres de gas respecto a meses atrás.

Esto ha causado un gran malestar en muchos consumidores, que han visto que ahora pagan por la luz o por el gas mucho más de lo que lo hacían meses o años atrás. Y en muchos casos no entienden por qué es así, más aún cuando muchos de ellos ni tan siquiera han cambiado de compañía.

Estas charlas han tratado de aportar algo de claridad en estos contratos y poner en las manos de los ciudadanos las herramientas para que puedan defender sus intereses en sus relaciones con las compañías eléctricas, unos servicios que prácticamente están presentes



*Las charlas han trasladado a un lenguaje más comprensible el funcionamiento de este sector tan complicado para el ciudadano*

en todos los hogares y que tienen un carácter indiscutible de servicio de primera necesidad.

Si bien la prioridad ha sido partir de las dudas o situaciones de los participantes en las charlas, se han tratado de exponer puntos como la realidad y evolución del mercado,

las últimas modificaciones, cómo comparar y elegir la oferta más adecuada, claves para entender una factura, se han propuesto pautas de ahorro, las posibilidades y pasos para instalar paneles de autoconsumo o se ha explicado cómo reclamar ante un problema o desacuerdo.

## PEQUEÑOS CONSUMIDORES

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 peque-

ños, 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 consumo responsable. 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.

## CONSUMIR LO NECESARIO

Irache ha presentado una obra de teatro sobre el ahorro energético y el consumo sostenible en siete localidades navarras. Durante los meses de septiembre y octubre, Irache ha ofrecido una función de teatro en siete localidades de la Comunidad para sensibilizar sobre la importancia del ahorro energético y la economía circular.

En concreto, la obra ha sido "Serafín, una vida re-ciclada", un texto en clave de entretenimiento y humor y apto para todos los públicos, con el fin de divulgar la importancia de un consumo energético responsable entre la ciudadanía. Se ha tratado de un espectáculo, gratuito, de cuarenta minutos donde lo principal es reírse, disfrutar y aprender que vivimos en un mundo que necesita que aprendamos a reciclar y a dar un nuevo uso a todo.

Patxi Larrea, conocido actor del espacio escénico navarro y que cuenta con una dilatada experiencia, ha sido quien ha preparado y llevado a cabo la obra. Las representaciones han tenido lugar en Allo, Lumbier, Miranda de Arga, Sesma, Arguedas, Sartaguda y Mélida.

Tras la representación de la obra, en algunos casos ha tenido lugar una tertulia sobre los temas expuestos, en la que se ha invitado a los asistentes a exponer sus experiencias sobre el consumo energético y expresar sus opiniones sobre esta cuestión, todo en un clima de diálogo abierto y respetuoso.

En el proyecto han participado casi doscientos ciudadanos de todas las edades, si bien ha habido una presencia más significativa de personas mayores de sesenta años.

El objetivo de la iniciativa ha sido transmitir la importancia de ser corresponsables con un entorno sostenible a través de nuestra vida cotidiana, nuestros hábitos de consumo en el hogar y mostrar las posibilidades de una optimización de este consumo y de un reciclaje y reaprovechamiento de los electrodomésticos o cualquier otro recurso material que haya en las casas.

Toda la escenografía y el vestuario de la obra teatral ha sido reciclado, se han usado vestidos de Traperos de Emaús y los elementos usados en la función se han sacado de la basura, se han reciclado y se les ha dado una nueva vida en el escenario. Igualmente, todo el material de cartelera usado para la promoción y difusión de la obra ha sido reciclado.

El proyecto, que se enmarca dentro de las funciones de Irache de educar, sensibilizar y formar a los ciudadanos en un consumo responsable, ha contado con la colaboración del Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente del Gobierno de Navarra.



## Alimentación saludable

El pasado 2 de noviembre, Arantza Ruiz de las Heras, jefa de la Unidad de Dietética del Hospital Universitario de Navarra, ofreció una charla gratuita sobre alimentación saludable, actividad organizada por Irache.

En ella, la experta dio las claves para alimentarnos de forma adecuada y que revierta en beneficios para nuestra salud y resolvió las múltiples dudas, en ocasiones debidas a simples bulos, que le plantearon algunos de los ochenta participantes. La actividad contó con la ayuda del Departamento de Salud del Gobierno de Navarra.

# Irache solicita al Ministerio que se mantenga la tarifa regulada de gas para las comunidades con calefacción central

**En enero puede suprimirse, lo que afectaría a unas 20.000 viviendas en Navarra**

Irache ha solicitado al Ministerio para la Transición Tecnológica que mantenga el próximo año la tarifa regulada de gas para las comunidades de vecinos con calefacción central.

Esta tarifa ha supuesto un importante ahorro en el último año para las familias que vivían en edificios de calefacción central (más allá de que la contabilización del consumo esté individualizada o no). Sin embargo, esta tarifa regulada acabará el 1 de enero de 2024. Esto hará que las comunidades tengan que contratar el gas al precio del mercado libre.

## Importante ahorro

Si bien los cálculos de ahorro dependen de cada comunidad, de su gasto y de las ofertas del mercado, con algunos de los precios actuales, el cambio de la tarifa regulada a una libre podría suponer un sobre coste del precio del gas importante, que según estudios pueden oscilar entre un 30% y un 50%.

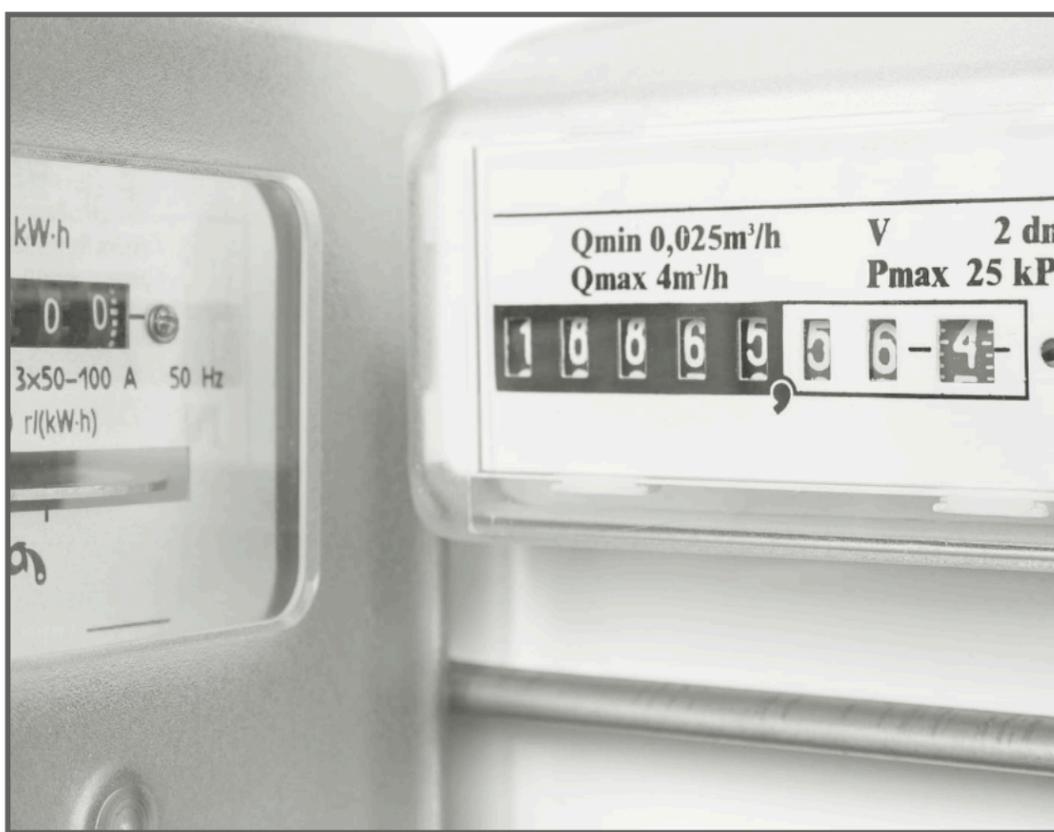
Si las comunidades que tienen la tarifa regulada no contratan una libre para enero, se les aplicará una tarifa transitoria, que se calculará con el precio medio del mercado más un recargo del 20%.

## Irache ya pidió el año pasado la implantación de la TUR para comunidades

Irache, que ya solicitó el año pasado al Gobierno la implantación de esta tarifa regulada, considera que es necesario que se prorrogue su vigencia. De no ser así, los residentes en edificios con calefacción central que optaron por la tarifa regulada, unas 20.000 viviendas en Navarra, se verían perjudicados frente a los que viven en casas con calefacción individual, algunas de ellas con una eficiencia energética menor.

Por otro lado, hay que tener en cuenta que la calefacción central de gas es una opción que, sobre todo años atrás, se entendió como más eficiente y económica para ofrecer el servicio de calefacción y que en un tiempo era lo más habitual en las nuevas promociones de vivienda.

*Si las comunidades con TUR no contratan una tarifa libre, se les cobrará el precio medio más un 20%*



## EL IVA PUEDE PASAR DEL 5% AL 21%

A la conclusión de la tarifa regulada para comunidades hay que unir, además, el fin de la reducción del IVA para todos los consumidores de gas natural del 21% al 5%. Si no se prorroga esta medida, en enero esto supondrá un 16% de encarecimiento en el precio del gas.

Más allá del agravio comparativo, para muchas familias en una situación económica comprometida, acabar con la tarifa regulada y la subida del IVA puede suponer un encareci-

miento de la calefacción que suponga un contratiempo serio o incluso puede llevar en casos más extremos a no poder estar en casa a una temperatura confortable.

Por ello, desde Irache se solicita que se prorrogue la tarifa regulada de gas para las comunidades con caldera central y también se continúe con el IVA reducido, con el fin de asegurar un bienestar mínimo y asequible a todos los hogares.

## MÁS HOGARES ACOGIDOS AL BONO SOCIAL CON LA CRISIS ENERGÉTICA

Desde Irache ayudamos a tramitar esta figura, que supone un importante descuento en la tarifa de la luz

Ya hay más de un millón y medio de hogares acogidos al bono social eléctrico en España. Desde el inicio de la crisis energética, hace dos años y medio, los receptores del bono han crecido entre un 25% y un 30%.

El bono social eléctrico permite aplicar rebajas en las facturas de luz de entre el 25% y el 40% en función del grado de vulnerabilidad (vulnerables, vulnerables severos o en riesgo de exclusión social), pero como parte de las medidas anticrisis el Gobierno elevó de manera temporal los des-

cuentos hasta el 65% y el 80% del recibo para la gran mayoría de los beneficiarios. La subida extraordinaria de las ayudas está vigente en principio sólo hasta fin de año, y el Ejecutivo debe decidir si decide prolongarla.

Desde Irache ayudamos a los consumidores que cumplen los requisitos a solicitar el bono social, ya que a veces tienen dificultades por falta de conocimiento o por dificultades burocráticas.

El bono de la luz da acceso, además, a todos sus beneficiarios al

bono social térmico, un cheque ayuda para pagar parte de los gastos de gas, agua y calefacción mediante un pago único de entre 40 y 375 euros anuales en función del grado de vulnerabilidad y de la zona climática en que vivan los beneficiarios.

El coste del bono social luz (actualmente unos 800 millones de euros al año) se reparte entre todos los operadores del sector eléctrico en función de su cuota de mercado.

Para acceder al bono social hay que tener contratada en la vivien-

da habitual la tarifa regulada, es decir, el Precio Voluntario al Pequeño Consumidor. Hay que dirigirse por teléfono, correo electrónico, correo ordinario, o fax directamente a alguna de las comercializadoras de referencia, quienes tiene la obligación de ofrecer y financiar el bono social.

Los beneficiarios del bono social de electricidad cuentan con un periodo más prolongado para hacer frente a las facturas impagadas que el resto de consumidores: tras un periodo de cuatro meses desde la primera notificación de

impago, resultará de aplicación el Suministro Vital (SV) durante seis meses, tras el cual se podrá cortar el suministro, frente al plazo general de dos meses desde la primera notificación de impago que resulta de aplicación para el resto de consumidores.

*Los descuentos del bono se habían aumentado a entre el 65% y 80% hasta finales de 2023*

# El 60% de los navarros toma iniciativas para ahorrar luz y gas

## Irache aconseja estas prácticas antes de la llegada del invierno

Seis de cada diez familias navarras adoptan iniciativas para ahorrar en las facturas de luz y gas de casa, según muestra una encuesta encargada por Irache. Estas medidas pueden ser de diversa índole.

Además de reducir las horas de calefacción o la temperatura en casa, una práctica muy extendida entre los consumidores en los últimos tiempos (una variación de 1° C genera un ahorro aproximado de un 7% en climatización), también se han adoptado otra serie de medidas para optimizar y ahorrar en el consumo energético del hogar.

### Usar bombillas de bajo consumo

Entre ellas, la más habitual es usar bombillas de bajo consumo: lo hace el 77% de los encuestados. Sustituir las bombillas tradicionales por otras LED o de bajo consumo puede suponer un ahorro de consumo cercano al 80%, según indica el Instituto para la Diversificación y el Ahorro de la Energía (IDAE). En muchas ocasiones el ahorro se apreciará a largo plazo, debido a que tienen una vida de funcionamiento más larga; de hecho, las bombillas LED tienen una vida útil diez veces mayor que las incandescentes.

La iluminación supone el 5% del gasto energético del hogar. Además del tipo de bombillas que haya en casa, la distribución de la vivienda, la colocación de ventanas que permitan una buena iluminación natural y el uso razonable de la luz artificial son factores que también suponen un ahorro.

### Ventanas eficientes y con sombreado

Otro elemento que los ciudadanos tienen en cuenta para optimizar el consumo energético en los hogares son las ventanas: el 53% tiene elementos de sombreado. Estos disminuyen el recalentamiento de la vivienda en los meses cálidos de una forma natural y pueden evitar otras medidas de más gasto como el uso de aire acondicionado. Eso sí, a la hora de colocar toldos u otros elementos de sombreado en edificios de viviendas es conveniente consultarlo antes con la comunidad de vecinos.

Por su parte, el 49% de los encuestados cuenta con ventanas eficientes, con acristalamiento doble o triple y/o con marcos con rotura de puente térmico. De esta manera, se consigue reducir notablemente la pérdida de calor, lo que permite un uso menor de la calefacción.

### Aislamiento del edificio

Como se ve, el aislamiento de la vivienda es fundamental. 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. No obstante, la encuesta muestra que el 36% de los encuestados considera que su edificio tiene un buen aislamiento térmico.

Buena parte de los edificios de Navarra cuentan con treinta o cuarenta años de antigüedad y su eficiencia es mejorable. Se considera que hasta cerca del 80% de las pérdidas de calor de una casa se podrían reducir mejorando su aislamiento. Actualmente buena parte de estas reformas cuentan con importantes subvenciones, de las que conviene informarse antes de encarar una reforma.

### Grifos con cabezales

Un 28% 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 representa un gasto del 18% de la energía de un hogar, según el IDAE. Es recomendable hacer un uso moderado del agua caliente, siempre en unos términos razonables de bienestar. El 40% del agua que se gasta en los hogares proviene del uso de la ducha o el baño. En este sentido, muchas personas optan por cambiar la bañera por un plato de ducha. Ducharse en lugar de meterse en la bañera supone gastar, en términos generales, unas cuatro veces menos en agua y energía.

### Tarifas con discriminación horaria

Hay un 11% de personas que dicen que cuentan con 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.

En este sentido, el consumidor debe observar detenidamente las condiciones de su contrato, analizar en las facturas su consumo por tramos y comprobar que el precio que se le ha aplicado es el pactado. Más allá de los contratos del mercado libre, en la tarifa regulada los cargos y peajes también son diferentes en función de la hora en que se gaste la energía. En cualquier caso, la forma en la que se calculará el precio de la luz en el mercado regulado va a cambiar a partir de 2024, ya que progresivamente tendrán más peso los mercados a futuro.

*Mejorar el aislamiento es fundamental, pues las pérdidas de calor pueden suponer un 30% de la energía de la calefacción*

*Una iluminación más eficiente y adecuar el gasto del agua al uso que necesitamos pueden ayudar a reducir facturas*



## 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...-.

Además de usar la energía que produce para su propio gasto doméstico, aquella que le sobre puede verterla al sistema de distribución general y se le descontará, en función del contrato que tenga, de su próxima factura eléctrica.

### AHORRO DOMÉSTICO Y MENOR IMPACTO AMBIENTAL

Irache recomienda llevar a cabo estas prácticas u otras de optimización y ahorro del consumo energético de los hogares, especialmente las que permiten mantener la temperatura y reducir la calefacción con la llegada del invierno. Estas medidas revierten tanto en un menor gasto doméstico a largo plazo como en un menor impacto ambiental.

### OTRAS MEDIDAS

Más allá de estas medidas, también puede ayudar tener electrodomésticos de máxima eficiencia energética -pueden ahorrar más de cien euros al año- o prácticas como usar programas de lavado a menos temperatura o cocinar de forma eficiente siempre pueden colaborar a que el gasto energético de la vivienda sea algo mejor.



# 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

	2023
Excelente	6%
Muy buena	19%
Buena	37%
Regular	15%
Mala	3%
No tengo opinión	20%

El 86% de la población navarra que opina tiene una valoración positiva de las Asociaciones de Consumidores

## ¿Deben ser más tenidas en cuenta por la Administración?

	2023
SÍ	87%
NO	12%
No sé	1%

## ¿Deben ser libres e independientes?

	2023
SÍ	89%
NO	11%
No sé	0%

Encuesta Cíes marzo 2023

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.*



# Más de la mitad de los navarros desconoce la nueva ley de garantías

Es muy importante conservar el justificante y, especialmente en artículos de segunda mano, asegurarse del plazo de responsabilidad del vendedor

Más de la mitad de los navarros - 58% - no sabe que los plazos de garantías de los productos han cambiado, según indica una encuesta encargada por Irache. Desde enero de 2022, todos los bienes de consumo que compramos cuentan con tres años de garantía, frente a los dos que tenían hasta entonces.

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

Por ejemplo, si compro una televisión y dentro de los tres primeros años no funciona bien, el vendedor deberá repararla de forma totalmente gratuita: no podrá cobrar al consumidor ni por mano de obra, ni por las piezas de recambio utilizadas.

Además, en los dos años siguientes a la entrega del bien se presumirá que los defectos o faltas de conformidad que surjan ya existían en el momento de la venta. En este plazo será el vendedor -o, en su caso, el fabricante- quien, si no quiere hacerse cargo de la reparación, deberá demostrar que el defecto surgido no existía en el momento de la venta y que se debe a algún mal uso posterior del consumidor. Antes, este plazo era de seis meses.

## Durante un año se debe responder por el arreglo en garantía

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

Cuando el consumidor entregue un bien por un problema en garantía, el vendedor debe entregarle un documento que acredite la fecha y el motivo de la entrega. Igualmente deberá facilitar otro documento que indique la fecha en que se le devuelve el producto y la reparación efectuada. Para hacer valer la garantía es fundamental conservar el justificante de compra del producto en cuestión.

## En segunda mano, se puede reducir a un año

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

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

Por ello, si compro un patinete eléctrico de segunda mano en una tienda y en el contrato consta que la garantía es de un año, se presumirá que las averías que surjan en este plazo provienen de defectos de la bici en el momento de la compra. El vendedor deberá repararla a su costa, salvo que un informe indique expresamente que el defecto no estaba cuando se produjo la compra y se debe a algún mal uso del consumidor.

*En productos nuevos hay tres años de garantía y en los dos primeros se presume la responsabilidad del vendedor*



## El 47% de los navarros devolvió algún producto

El 47% de los navarros ha devuelto algún producto el pasado año. Las dificultades más habituales suceden cuando el cliente entiende que tiene derecho a devolver el producto y que le devuelvan el dinero pero el comercio no acepta la devolución. El mayor número de casos se da en tiendas de ropa y con aparatos electrónicos. En principio, el consumidor tiene derecho a devolver un producto una vez que lo ha comprado en tres situaciones. Son las siguientes:

- En primer lugar, si el comercio, por deferencia comercial, ofrece esta posibilidad, mediante un vale o informa de ello con un anuncio en el propio establecimiento. Si es así, el consumidor y el comercio deberán atenerse a las condiciones marcadas.

- En segundo lugar, si el producto está defectuoso o no es conforme a lo vendido. Se puede optar por la reparación o la sustitución, siempre que una de las opciones no resulte desproporcionada. En muchas ocasiones el comercio opta por la reparación, pero hay otras, especialmente en prendas de ropa o si el producto no se puede reparar, donde el artículo de compra debe ser sustituido por uno en perfectas condiciones.

- En tercer lugar, si se ha comprado fuera del establecimiento, ya sea en internet, por teléfono o en venta a domicilio. En estos casos, dentro de la Unión Europea el cliente tiene catorce días desde que recibe el producto para echarse atrás y devolverlo.

## Menos cantidad para disimular el encarecimiento Irache denuncia la política de reducir contenido en algunos alimentos

Irache denuncia la política de algunas marcas de reducir el contenido de alimento en sus formatos a la venta, una práctica que puede camuflar el encarecimiento de los productos.

En los últimos meses varios productos expuestos en supermercados han reducido el contenido de sus formatos, sin haber bajado el precio de forma proporcional. De esta manera, se ha producido un encarecimiento del producto, que los productores han intentado disimular con la rebaja de la cantidad por unidad de producto a la venta. Hay que tener en cuenta que la apariencia del formato en el escaparate si-

guando es la misma o muy similar, por lo que muchos consumidores no han reparado en que están comprando menos cantidad de producto. Para que pueda darse cuenta, tiene que leer detenidamente el etiquetado y fijarse en la cantidad de contenido que tiene el formato y compararla con la anterior. Como es de suponer, muchos consumidores no llevan a cabo esta práctica.

### Alimentos de uso cotidiano

Esta práctica, conocida popularmente como reduflación, se ha dado en alimentos de todo tipo y de consumo cotidiano, como yogures, pasta, mar-

garina, papillas para bebés, charcutería o detergente. Ahora estamos pagando el mismo dinero cuando nos están dando un 5%, 10%, 12% o hasta un 15% menos de producto que antes.

Esta práctica, aunque no es ilegal, no deja de ser engañosa para el consumidor. Por ello, es necesario que, a la hora de medir y controlar la inflación de los alimentos, también se verifique que las cantidades tampoco varían o en qué medida lo hacen para poder calcular el coste real que paga el ciudadano por cada alimento.



*Es recomendable que el consumidor verifique en el etiquetado del producto la cantidad que contiene el envase*

# No pueden entrar al apartamento de París porque no les dan el código

**Los tres adultos y tres niños tuvieron que reservar hotel con un coste total de 1.573 euros, que la intermediaria tuvo que pagar**

R. contrató a una intermediaria turística la estancia para tres noches en París para seis personas, entre ellas tres menores de edad. Según se acordó, en el momento de la llegada debían facilitarles un código para poder acceder al apartamento contratado.

Durante más de dos meses, R. contactó en varias ocasiones para reclamar que le enviaran el código para entrar en la vivienda. La compañía aseguró reiteradamente que no se debía preocupar por nada y que le enviarían el código antes o después.

Ya en París, y sin haber recibido el código, llamó a la empresa, que no facilitaba el código. Fueron al apartamento y, tras llamar al timbre, comprobaron que no respondía nadie, aunque sí disponía de un panel para poder introducir el código. En ese momento volvió a contactar telefónicamente con la empresa, pero le aseguraron que habían enviado un correo electrónico "a una dirección con muchos números". La realidad es que R.

no había recibido ningún correo en la dirección facilitada. La empresa les dijo que, por un motivo de protección de datos, no podían facilitarle el código de viva voz en ese momento.

En esta situación, tres adultos y tres niños en París y sin alojamiento, reservaron habitaciones en un hotel de la capital francesa, con un coste que, si se le suma el gasto de taxis para trasladarse a él, ascendía a 1.573 euros. Tras reclamar a través de Irache de forma amistosa sin éxito, ya que la intermediaria se lavaba las manos, pusieron una demanda y el juzgado obligó a la empresa a reintegrar el dinero solicitado por los consumidores.

*La contratante no recibió el número en su email y la empresa decía que no se lo podía facilitar por protección de datos*



# La compañía aérea debe pagar 1.800 euros por un retraso de siete horas

**Los consumidores recibieron un SMS informando de la demora el mismo día de la salida**

M. adquirió tres billetes de avión para poder viajar en agosto desde Madrid hasta Buenos Aires. El vuelo iba a salir a medianoche, pero ese mismo día M. recibió un correo electrónico de la compañía en el que le informaban de que el vuelo iba a sufrir un retraso y no iba a despegar hasta las 7:30 horas del día siguiente, siete horas y media más tarde del horario previsto.

En el mensaje no se realizó ninguna referencia a los motivos por los que se produjo este retraso y, tras interponer la correspondiente reclamación, le informaron de que el retraso tuvo su origen en "factores externos" que no determinaron.

Tras varias gestiones infructuosas con la compañía, se hizo una reclamación desde Irache, que no obtuvo resultado. En esta situación, se interpuso una demanda verbal. En ella, se recordaron las obligaciones contractuales recogidas en el Código Civil.

Además, se acudió al Reglamento 261/2004 y, al tratarse de un vuelo de una distancia superior a los 3.500 kilómetros y habiéndose producido un retraso superior a las tres horas, se reclamó una compensación de 600 euros por billete, 1.800 en total, petición que fue aceptada por el juzgado.

*La empresa de vuelos, al ser preguntada, achacó el retraso a "factores externos", pero no especificó cuáles*



# La entidad financiera le devuelve 850 euros de una compra en internet no autorizada

**La emisora de la tarjeta y el comercio se achacaban mutuamente la responsabilidad**

J. llevaba más de veinte años con una tarjeta de crédito que le cargaba los gastos efectuados cada mes. Al revisar sus cuentas, observó que un día se había efectuado un cargo en cuenta de 850 euros por una compra en internet que el consumidor no había efectuado.

Cuando J. se puso en contacto con la emisora de la tarjeta para advertirle de la situación, esta le contestó que la operación ha-

bía sido autorizada y que debía hacerse cargo del pago. Seguidamente, J. puso la correspondiente denuncia en la Policía. A la vez se dirigió a Irache, desde donde se efectuaron sendas reclamaciones, tanto a la emisora de la tarjeta como al comercio que había facturado la venta: las empresas se achacaban la responsabilidad mutuamente.

Como la emisora de la tarjeta no pudo demostrar fraude o negligencia del cliente, la juez obligó a la empresa emisora de la tarjeta a reintegrar los 850 euros que se habían retirado irregularmente de su cuenta.



# Los consumidores demandan claridad y transparencia a la banca

**Es necesario un profundo cambio de funcionamiento para que el cliente comprenda el producto antes de contratarlo**

Más de la mitad de los clientes navarros -54%- demandan a sus bancos mayor transparencia y claridad a la hora de ofrecer sus diferentes productos. Otras peticiones de los ciudadanos a las entidades financieras son un trato más cercano -44%-, que les bajen las comisiones -37%-, que ofrezcan más rentabilidad al dinero que se deposite -16%- o que presten capital con más facilidad -10%-.

Sin duda, la demanda de una mayor claridad y transparencia tiene que ver con la dificultad de los consumidores para entender los productos que les ofrece el banco. Casi seis de cada diez -58%- de los encuestados creen que el banco no da la suficiente información sobre sus productos y admiten que no los comprenden. Aunque esta incompreensión se da en todas las edades, es aún mayor entre las personas de 30 a 45 años.

Esta situación de los consumidores está relacionada con productos que ha comercializado el sector de forma poco transparente, a veces referidos a productos complejos, pero otras a simples hipotecas o créditos. En muchos de los casos se ha dado una clara falta de información, que ha hecho que el consumidor, sin comprender el producto, lo suscribiese por la confianza que le merecía el banco o sus empleados. Esta situación ha llevado luego a desagradables sorpresas para algunos clientes.

## **Créditos revolving, tarjetas**

Los datos de la encuesta indican que es necesario que los bancos se esfuercen por hacer comprensibles los productos que ofrecen al ciudadano de a pie, más allá de cumplir la simple legalidad formal. Numerosas personas acuden a Irache porque no entienden el préstamo que han suscrito con el banco, las condiciones o los intereses que tendrán que pagar. En ocasiones, los consumidores creen que han contratado un préstamo personal ordinario para financiar una compra y en realidad han suscrito un crédito revolving que, a largo plazo, les supone endeudarse y tener que pagar más dinero. En algunos casos, afortunadamente, los jueces han admitido que los intereses son abusivos y que el consumidor no debe pagarlos.

Otro problema por el que han acudido muchas personas es que se les ha dado de alta una tarjeta que no han solicitado, que nunca han utilizado y por la que llevan años pagando una comisión.

También acuden muchos consumidores para que se les explique el contrato de préstamo hipotecario o personal, ya que admiten que no han entendido las condiciones, pero no se han atrevido a preguntar en el banco.

## **Gastos hipotecarios, productos complejos...**

Junto a ello aún se sigue reclamando por los gastos de consti-



tución de la hipoteca e incluso por el suelo hipotecario. Algunos se están llevando por vía amistosa y otros siguen su curso por la vía judicial. Por estas cuestiones, Irache ya ha logrado recuperar más de cuatro millones de euros para consumidores navarros afectados.

Junto a ellos, han llegado muchas personas para preguntar por la comisión de apertura que le aplicaron en la hipoteca y que, según el caso, podría ser abusiva. Puntualmente, se están llevando casos de productos complejos con importantes inversiones, de miles de euros, como participaciones preferentes, aportaciones financieras subordinadas o hipotecas multidivisa, entre otros.

## **EL PELIGRO DE LOS MICROPRÉSTAMOS**

En los últimos meses se han recibido en Irache varios casos de micropréstamos. La experiencia nos indica que las personas recurren a ellos cuando tienen una necesidad muy, muy urgente y de no demasiado dinero. En buena parte de los casos, las personas que los piden se encuentran en situaciones económicas muy vulnerables, en ocasiones tienen problemas para devolverlos y se generan los correspondientes intereses.

Como ventajas, las entidades piden muy pocos requisitos para conceder el préstamo y lo facilitan con suma rapidez (a veces solo unos minutos después de pedirlo ya lo tiene el consumidor en su bolsillo). Sin embargo, estos préstamos presentan algunos inconvenientes:

- Por un lado, ofrecen unos intereses altos.
- El plazo para devolver es corto.
- La rapidez con la que se contratan.
- Las empresas que comercializan estos préstamos muchas veces no suelen estar en España, ni están siempre sujetas a la supervisión del Banco de España.

La publicidad de estos micropréstamos es bastante agresiva y en algún caso puede confundir al consumidor. Según las circunstancias, en Irache hemos realizado reclamaciones por estos préstamos y algunas entidades han accedido a anular los intereses del préstamo.

## **IRACHE RECOMIENDA MUCHA PRUDENCIA AL INVERTIR EN CRIPTOMONEDAS**

**Los delincuentes aprovechan la opacidad y la falta de un mayor control sobre las criptomonedas para engañar**

Irache recomienda mucha prudencia antes de invertir en criptomonedas. En los últimos meses han acudido varias personas que han podido ser víctimas de estafas en este campo y han perdido miles de euros.

Los delincuentes aprovechan la opacidad y la falta de un mayor control sobre las criptomonedas para engañar a personas y convencerles para invertir miles de euros en estos mercados virtuales. Generalmente, el gancho es que prometen unas altísimas rentabilidades. A veces, incluso utilizan como reclamo a personas famosas.

## **Fraudes con estructura piramidal**

Algunos de estos fraudes tienen una estructura piramidal, por lo que los inversores que llevan más tiempo reciben dinero de las nuevas inversiones. Esto permite que en un primer periodo de tiempo se les pueda ofrecer cierta liquidez. A veces se les muestran en páginas falsas supuestos beneficios de la inversión, pero que no tienen ninguna base real y actúan como gancho para que la víctima siga creyéndolo, no denuncie o incluso vaya invirtiendo más dinero.

Tiempo después, muchas personas se dan cuenta de que han perdido todo el dinero que habían invertido.

Si ha podido ser víctima de una estafa, poner la correspondiente denuncia. Ya hay varios procesos de investigación abiertos en España, algunos de ellos de gran envergadura por el número de afectados y el capital desfalcado.

En cuanto a las criptomonedas, es conveniente asesorarse antes de invertir en ellas y comprender bien su funcionamiento, sus posibilidades y también sus riesgos.

*Antes de invertir en monedas virtuales, conviene asesorarse para comprender su funcionamiento y sus riesgos*



# Los navarros gastarán 359 € estas navidades

Desde Irache se invita a consumir con responsabilidad y moderación

Cada navarro gastará estas navidades 359 euros como término medio, según indica una encuesta encargada por Irache, lo que supone un 5% menos que el año anterior. Según los datos de Cíes, el 56% de los navarros prevé gastar menos de 300 euros; el 27%, entre 300 y 600 euros; el 8%, entre 600 y 900 euros; el 5%, entre 900 y 1.200; y un 3%, más de 1.200 euros.

Por edades, el gasto en navidades es más elevado entre los consumidores mayores de 45 años: su gasto medio está entre 407 y 418 euros. Hay una brecha de edad, puesto que, entre los menores de 46 años, el gasto medio se sitúa entre 280 y 288 euros.

Desde Irache se invita a mantener una actitud crítica y consumir con responsabilidad y talante solidario también en estas fechas, sin dejarse llevar ciegamente por la intensa oferta comercial, más aún en un contexto de dificultad económica como el actual. Del mismo modo, conviene recordar que efectuar las compras en establecimientos locales colabora en el mantenimiento del tejido económico.

## Algunas recomendaciones

**Lista de compras con techo de gasto.** Es conveniente dedicar un tiempo a analizar con tranquilidad las posibilidades de gasto del hogar. Junto a ello, conviene repasar las necesidades en función de los que vayan a comer en casa. A partir de aquí, se puede elaborar una lista de compras por escrito y establecer el techo máximo de gasto.

**Comprar con antelación.** Es recomendable anticiparse ante la probabilidad de que los pre-

cios suban aún más conforme se acercan las fechas navideñas y también ante la posibilidad de que haya escasez de algunos productos.

**Comparar precios.** Antes de comprar los productos elegidos, es muy recomendable visitar varios comercios para comparar precios. Aun así, para valorar el coste de un producto hay que calibrar la calidad y las prestaciones o calidad de este.

**Precaución ante las ofertas.** No se deje convencer por la primera impresión en las ofertas o promociones. Calcule el precio de la unidad y haga cuentas.

**Asegúrese de las condiciones de devolución.** Antes de comprar un producto, pregunte si hay posibilidad de devolución y bajo qué condiciones. Si es así, solicite que le den las condiciones de devolución por escrito.

**Atentos a la financiación de las compras.** Muchos establecimientos ofrecen tarjetas o fórmulas de pago o financiación. Antes de aceptar, lea detenidamente las condiciones, tenga en cuenta los intereses y qué encarecimiento supone sobre el precio.

**Valorar el comercio local.** Ahora más que nunca, comprar productos locales o comercios de cercanía puede colaborar en el sostenimiento del tejido económico autóctono.

**Internet, otra opción.** Si se opta por las compras online, conviene tener en cuenta el plazo de entrega o saber que en la Unión Europea hay catorce días para desistir de la compra desde que se recibe el producto.



## Irache considera suficiente la apertura de cuatro o cinco festivos al año

Irache considera suficiente la apertura de los comercios cuatro o cinco festivos al año que coincidan con las fechas de mayor volumen de compras por parte de los consumidores, como en Navidades, Semana Santa u otros puentes o fechas festivas significativas.

El calendario comercial para 2024 permitirá abrir el domingo 7 de enero; el 28 de marzo, Jueves Santo; el 12 de octubre, el 22 de diciembre y el festivo local de cada municipio. Desde Irache consideramos necesario seguir potenciando y ayudando al pequeño comercio, un formato necesario que da vida a las ciudades y pueblos, facilita una compra cercana y una atención personalizada y crea puestos de trabajo en nuestra Comunidad

## VISITAS PELIGROSAS

Irache advierte sobre prácticas comerciales abusivas en ventas a domicilio

Irache advierte sobre prácticas comerciales abusivas a domicilio en las que algunos afectados se pueden ver implicados en deudas de miles de euros. Esta organización ha recibido en los últimos meses varios de estos casos.

Los productos que se venden mediante esta técnica son muy variados y van desde libros y enciclopedias, colchones, productos de relax, como sillones masajeadores o aparatos de tonificación corporal, humidificadores o instrumentos de cocina o para el hogar en general. Algunas de estas personas, una vez firmada la compra y al ver el coste que supone, que supera en algún caso los tres mil euros, se arrepienten y quieren echarla atrás.

### Personas mayores, las más buscadas

Estas ventas a domicilio resultan molestas para la mayor parte de los consumidores; al 94% de los navarros no les gusta que acudan comerciales a sus casas. Los agentes buscan especialmente a personas mayores, más confiadas, para conseguir ventas.

Los hechos suelen suceder, a grandes rasgos, de la siguiente manera: llaman a la puerta de casa y al abrir, aparece un desconocido. Comienza a relatar, generalmente con simpatía, los beneficios de un aparato de tonificación, una colección editorial o una aspiradora para casa, por ejemplo. En

muchas ocasiones afirma que estos artículos tienen propiedades para la salud personal o la higiene.

No suelen ser muy concretos con el precio final que tendrá que pagar el consumidor, más allá de señalar que ofrecen formas para que el pago mensual sea muy cómodo. Finalmente, consigue que el consumidor firme una orden de compra. Es habitual que en una visita no se venda solo un producto, sino varios.

### Treinta días para anular la compra

En este tipo de ventas, en las que la compra se hace en una visita a domicilio no solicita-

da previamente por el consumidor, este tiene treinta días naturales desde que recibe el producto para echarse atrás, según recoge la normativa sobre consumo. Debe dirigirse de forma fehaciente a la empresa para comunicar que ejerce este derecho y desistir del contrato de forma "inequívoca".

La dificultad estriba en que, cuando muchas personas se dan cuenta y quieren anularlo, ya ha pasado este plazo de treinta días.

A partir de ahí las posibilidades de recuperar el dinero son más limitadas, siempre que haya un contrato firmado en el que el consumidor haya aceptado la compra.

# “Las dietas milagro son un sacadineros; lo menos que te puede pasar es que no te pase nada”

Arantza Ruiz de las Heras, jefa de la Unidad de Dietética del Hospital Universitario de Navarra, ofreció una charla organizada por Irache, y que contó con financiación del Departamento de Salud del Gobierno de Navarra, sobre alimentación saludable en la que explicó las claves para alimentarnos bien. Destacamos aquí solo algunas de las cuestiones más curiosas que surgieron a raíz de su conferencia y de las dudas que plantearon los asistentes:

Las dietas milagro tienen más éxito porque lo nuevo y estrambótico nos resulta más atractivo. Prometen pérdidas de peso rápidas, sin esfuerzo, a corto plazo y con componentes “sorprendentes”; cuanto más estrambótico, más aceptación, dietas con sugars, poniendo algo debajo de la almohada... ¿Por qué tienen tanto éxito? Porque lo normal ya lo conocemos así que algo diferente nos parece más atractivo. Es un sacadineros, lo menos que te puede pasar es que no te pase nada. Pueden conllevar deficiencia de nutrientes, cambios en el metabolismo, efecto rebote, entorpecer un tratamiento posterior y no aprender buenos hábitos. De hecho, es mucho más difícil para una persona que ha pasado por varias dietas milagro afrontar con éxito una dieta “normal” que para una que no se ha sometido a ellas.

Los ayunos intermitentes no adelgazan más que una dieta normal. Se realizan ingestas en horario o en días concretos. Hay más suaves, doce horas de ayuno y doce en las que se puede comer, hasta las más restrictivas, cuatro horas en las que se puede comer y veinte de ayuno, o períodos de siete días en los que dos no se puede comer más que lo mínimo. Hay muchísimas variaciones. En cualquier caso, no deben ser severas, nunca se deben hacer sin supervisión médica y, en principio, no suponen una pérdida de peso superior a una dieta hipocalórica normal, no se ha demostrado. Tienen tanto éxito porque suenan a algo nuevo.

La denominación Cero no está legislada, mejor mirar el etiquetado. Algunas deno-



minaciones están legisladas y otras no. Así, si un producto se llama ‘light’, debe tener un 30% menos de calorías que su versión ordinaria. Si pone bajo en grasas o en azúcares, debe tener menos grasas o azúcares que su homólogo ordinario. Por el contrario, la denominación Cero o Zero no está legislada por lo que, en estos casos, hay que ir al etiquetado. Además, en ocasiones pone Cero pero no específica a qué contenido se refiere.

Da igual moreno, blanca, panela...azúcar es azúcar. En principio, no convendría que supongan más del 10% de las kiloca-

lorías que ingerimos. De hecho, se recomienda no superar el 5%. Además, hay que tener en cuenta el azúcar que ya llevan consigo algunos alimentos: cuidado con bollerías, refrescos, productos precocinados...

El huevo tiene unas propiedades muy buenas, pero conviene no superar las 4 o 5 unidades a la semana.

Da igual comer la fruta antes o después de la comida. Lo que sucede es que al hacerlo antes la comes sí o sí y que te puede dar cierta sensación de llenarte, pero puede ser

un espejismo. Si se come entre horas es mejor comerla acompañada de otro alimento, como yogur, porque sola el azúcar que contiene (fructosa) sube antes a la sangre al traspasar más rápidamente las paredes del intestino.

Internet y las redes sociales son una gran fuente de desinformación. El boca a boca es muy peligroso, no es información fiable. La prensa rosa tampoco, tener una noticia sobre alimentación junto a la misteriosa boda de Chenoa no suena muy bien. Famosos, actores o actrices, gente de la farándula... no están en esa forma física necesariamente porque comen saludable sino porque viven de su imagen y no les queda otro remedio, además de los filtros que se usan en las fotos y que pueden ofrecer imágenes engañosas. Hay que buscar información en fuentes fiables.

El Nutriscore es una ayuda, pero no matemáticas. Puede dar una idea general, pero no es riguroso porque, por ejemplo, no tiene en cuenta las grasas saludables. Además, es voluntario, por lo que hay marcas que lo pueden mostrar y otras no.

Los ingredientes deben venir por orden de cantidad. Debe poner los ingredientes, pero por orden de cantidad. Además, nos debe informar sobre el valor energético, las grasas, el total y las saturadas, los hidratos de carbonos, azúcares, proteínas y sal. Además, si el nombre del alimento hace alusión a algún ingrediente, tiene que poner la cantidad; es decir, si pongo que es alto en fibra, tener que poner cuánta fibra tiene.

## HAMARKADA DEI EKIALDE ERTAINERA BIDAIEI BURUZ

Azkeneko asteetan, laster Ekialde Ertainera bidaiatzeko planak zituzten pertsonen hamarkada dei jaso ditu Iratxek. Kontsumitzaileek eremu horretako herrialdeetara bidaiatzek ematen dien egonezina adierazi dute eta bidaia bertan behera uzteko aukerei buruz galdetu dute. Dei gehienak Egiptora kontratatutako bidaiak zituzten pertsonenak izan dira, baina helmugak ere bazeuden, adibidez, Israel edo Jordania. Zenbait kasuetan, baita egun batzuk barru ezkontzen ziren bikoteak ziren ere eztei-bidaia piramideen herrialdera planeatuta zuten eta larri zeuden eremuko ziurgabetasun egoera dela eta.

Egoera ezberdina izan daiteke planeatutako helmugaren eta herrialdean dagoen egoeraren arabera. Gatazkan zuzenean nahastuta dauden eta bidaiarientzat arriskutsu izan daitezkeen herrialdeetarako kasuetan, bidaia bertan behera utzi daiteke batere penalizatorik ordaindu gabe.

Araudiak adierazten du bidaia era esanguratsuan eragiten duten egoera “saihestezin eta ohiz kanpokoak” ematen direnean, kontsumitzaileak eskubidea izango duela kontratua ezeztatzeko “batere penalizatorik ordaindu gabe” eta egindako ordainketak osotara itzul diezaieten.

Bidaia bertan behera uzteko egoera nahiko larria den aztertze irizpide bat hau da: Kanpo-arazoetako ministerioak bidaiak ez egitea gomendatzen duen ikusi. Hala bada, urriak 7 baino lehen herrialde horietako batera bidai bat kontratatuta zuten pertsonak, printzipioz, bidaia bertan behera utzi eta ordaindutako diru guztia itzul diezaieten eskatu ahalko dute, eta ezin izango zaie batere penalizatorik ezarri.

Hala ez bada, baina bidaia-asegurua badute, ikusi beharko da asegurua egoera hauengatik bidaia bertan behera uztea esaltzen duen.

## BANKUEI: ARGITASUN GEHIAGO

Nafar bezeroen erdiak baino gehiagok (% 54) bere bankuari produktu ezberdinak eskaintzerakoan gardentasun eta argitasun gehiago eskatzen dio. Herritarrek finantza-erakundeei beste hauek ere eskatzen dizkiete: harreman hurbilagoa (% 44), komisiok murriztea (% 37), errentagarritasun gehiago eskaintzea lagatzen den diruagatik (% 16) edo kapitala erarazago mailegatzea (% 10).



Zalantzarik gabe, kontsumitzaileek argitasun eta gardentasun gehiago ematea eskatzen dute bankuak eskaintzen dizkien produktuak zailtasunez ulertzen dituztelako. Kasik inkestatuen hamarretan seiak (% 58) uste du bankuak ez duela informazio nahiko ematen bere produktuei buruz eta onartzen dute produktuak ez dituztela ulertzen. Ulertezintasun hau adin guztietan ematen bada ere, handiagoa da 30 eta 45 urte artekoen taldean.

Kontsumitzaileen egoera hau sektoreak gardentasun gutxiarekin merkaturatu dituen produktuekin lotuta dago, batzuetan produktu konplexuak dira, baina beste batzuetan hipoteka edo kreditu sinpleak. Kasu askotan, argi dago informazio eza egon dela eta hori dela eta kontsumitzaileak produktua ulertu gabe izenpetu du, bankuak edo bankuko langileek ematen dioten konfiantzagatik. Egoera honek ondoren ustekabe ezatseginak sortu ditu zenbait bezeroentzat.

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

## Oficinas propias y OMICS de Ayuntamientos encomendadas a Irache

### PAMPLONA

Navas de Tolosa, 19, 1º Dcha.  
Tel.: 948 17 70 00  
Fax.: 948 17 79 99  
Horario para el consumidor:  
De lunes a viernes, ambos inclusive,  
de 8,30 a 13,30 h. y de 16 a 18,30 h.  
Atendida por Técnicos en Consumo,  
Abogados y Lic. en Dirección y  
Admon. de Empresas.

### ANSOÁIN (OMIC)

Tel.: 948 13 22 22 .  
Horario para el consumidor:  
Martes: 10,00 a 14,00 h.  
Atendida por  
Directora adjunta.

### 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.

### BERRIOZAR (OMIC)

Euskal Herria Plaza, 1  
Horario para el consumidor:  
Jueves de 9,00 a 14,00 h.  
Atendida por  
Licenciado en Derecho.

### 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.

### NOAIN-VALLE DE ELORZ (OMIC)

Plaza de los Fueros, 3  
Horario: Martes de 10 a 13 h.  
2 martes al mes.  
Atendida por  
Licenciado en Derecho.

### 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.

### BARAÑAIN (OMIC)

Plaza Consistorial, s.n.  
Horario: 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, BARÁSAIN, BAZTAN, BERBINZANA, BERIAIN, BERRIOPLANO, BERRIOZAR, BUÑUEL, CABANILLAS, CADREITA, CAPARROSO, CÁRCAR, CARCASTILLO, CASCANTE, CASTEJÓN, CENDEA DE GALAR, CENDEA DE OLZA, CINTRUÉNIGO, CORELLA, ETXARRI ARANATZ, EZCABARTE, FALCES, FITERO, FUNES, FUSTIÑANA, GARINOAIN, IGÚZQUIZA, IRURTZUN, LAKUNTZA, LARRAGA, LARRAUN, LEITZA, LEKUNBERRI, LODOSA, LOS ARCOS, LUMBIER, MANCOMUNIDAD DE BORTZIRIAK, MANCOMUNIDAD DE MALERREKA, MARCILLA, MÉLIDA, MENDAVIA, MILAGRO, MIRANDA DE ARGA, MURCHANTE, MURILLO EL CUENDE, MURILLO EL FRUTO, NOÁIN (VALLE DE ELORZ), OBANOS, OLAZAGUTÍA, ORKOIEN, PERALTA, RIBAFORADA, SAN ADRIÁN, SANTACARA, SARTAGUDA, SESMA, TIEBAS, UTERGA, VALLE DE ARAKIL, VALLE DE SALAZAR, 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.
- Xaloa Telebista. Cada 15 días.
- Radio 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 **78 euros** y por años sucesivos, **48,50 euros**

## BOLETÍN DE DOMICILIACIÓN

D./Dña. \_\_\_\_\_

Domicilio \_\_\_\_\_

BANCO o CAJA \_\_\_\_\_ Sucursal \_\_\_\_\_

Nº Cta. o Libreta \_\_\_\_\_

(indique todos los números, 20 dígitos)

Les ruego que hasta nuevo aviso adeuden los recibos presentados por la ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES DE NAVARRA "IRACHE" en la cuenta indicada, \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20 \_\_\_\_\_