

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 2024 • Nº 145

Charlas con motivo de los 45 años de IRACHE



Del 25 al 27 de noviembre en el Hotel TRES REYES de Pamplona

En los programas que se reparten así como en la información que se facilite a través de los medios de comunicación se informará sobre las autoridades que inauguran y clausuran el acto.

Las tres charlas se celebran en el Hotel Tres de Reyes a las 19 h. las dos primeras y la tercera a las 18,30 h.

Tres temas de candente actualidad y de interés para los consumidores a cargo de ponentes de verdadero prestigio en nuestra Comunidad y más allá de la misma.

DÍA 25 DE NOVIEMBRE (LUNES), 19 h.

RECLAMACIONES POR EL CARTEL DE COCHES, GASTOS HIPOTECARIOS, CLAUSULA SUELO, COMISIÓN DE APERTURA, IRPH...

D. Jose Luis Sanjurjo San Martín.

Abogado del despacho colaborador de Irache. Experto jurista que gestiona miles de demandas en los juzgados representando a los socios de Irache con una resolución positiva del más del 95% de los casos.

DÍA 26 DE NOVIEMBRE (MARTES), 19 h.

ESTAFAS, DELITOS, ENGAÑOS PICARESCA EN INTERNET, BANCA, VISITAS A DOMILIO...

Brigada Provincial de la Policía Judicial Nacional en Navarra.

Nos hablarán de todas la casuísticas relacionada con las estafas en Navarra en internet, banca, ventas a domicilio, comerciales... y nos enseñarán como no caer en las mismas.

DÍA 27 DE NOVIEMBRE (MIÉRCOLES), 18,30 h.

HERENCIAS EN NAVARRA: ¿CÓMO HACER TESTAMENTO? ¿CÓMO HEREDAR? PODERES, RÉPARTO DE LA HERENCIA...

D. Alfredo Aldaba Yoldi.

Decano del Colegio de Notarios de Navarra.

Nos enseñará todo lo relacionado con las herencias en Navarra: como hacer testamento, como heredar, el orden sucesorio, el testamento de hermandad, poderes, el reparto de la herencia...

ENTRADA LIBRE

SORTEO DE CINCO CESTAS DE NAVIDAD

En la tercera y última charla como detalle de agradecimiento con los consumidores de esta organización, se sortearán entre los asistentes cinco cestas de Navidad.

Condiciones para participar en el sorteo: en cada una de las charlas se entregará un número a cada uno de los asistentes (hasta las 19,10). El día 27, al finalizar la última charla, se realizará la rifa entre los presentes, de manera que si algún número premiado no apareciese, se volvería a rifar de nuevo allí mismo.

Una cuenta que fomente el ahorro para vivienda

Unos 120.000 navarros van a necesitar vivienda en los próximos años. Y no hay. Por eso, mientras se van adoptando medidas para poner en el mercado viviendas a un precio asquible, es necesario fomentar el ahorro entre los jóvenes, un ahorro que les permita disponer de cierto colchón para el momento en el que quieran afrontar la búsqueda de un piso.

Con esta finalidad, Irache ha propuesto a los distintos partidos políticos del Parlamento que

adopten una iniciativa para retomar la cuenta vivienda en Navarra. Esta figura permitiría una deducción fiscal por los ahorros, especialmente de los más jóvenes, siempre que luego se dedique el dinero acumulado a la compra, o incluso al alquiler, de un inmueble.

Se trata de ofrecer alguna ventaja para animar a los más jóvenes a que vayan ahorrando para poder, en su momento, tener acceso a una vivienda y poner cimientos materiales para un proyecto vital.

SIN CASA

El 22% de los navarros necesita vivienda y el censo público de demandantes suma la mayor cifra hasta el momento

3

49.000 CASOS RECIBIDOS

La luz y el gas supone una de cada cuatro reclamaciones y la banca pasa al segundo lugar

6

NUEVAS ADICCIONES

El 27% de los jóvenes descansa menos por conectarse a internet o las redes sociales

11

PREGUNTAS QUE NO SE VAN

Iñaki Ilundáin, profesor de Filosofía, habla sobre el sentido de la vida

13

■ Editorial

Manuel Arizcun Biurrun,
Presidente de Irache



Trabajar en lo social

Navarra se trata de una región próspera, si comparamos su PIB con el de otras del resto de Europa nos encontramos bien situados, con relación a España muy bien situados y con relación al mundo somos unos privilegiados. Es así y debemos reconocerlo.

Eso no quita que los problemas están ahí una y otra vez; cualquier sociedad que avanza, cualquier familia o individuo tiene problemas y resulta necesario darles solución o al menos buscarla. Hoy y ahora en Navarra el problema de la vivienda es acuciante, existe una enorme demanda de viviendas de jóvenes y no tan jóvenes y la oferta es pequeña, con los precios disparatados tanto en compra como en alquiler. La solución resulta obvia: construyamos más viviendas. Afortunadamente Pamplona y Comarca tienen gran cantidad de suelo rústico que rápidamente se puede convertir en urbanizable.

Pero todos sabemos que las cosas no son tan sencillas: la burocracia, el papeleo, los trámites, la falta de mano de obra, las promotoras y constructoras, las entidades financieras... todo se demora, y en el mejor de los casos algo proyectado hoy con ilusión e inteligencia puede estar en el mercado en 4 o 5 años. ¿Y mientras tanto? Los jóvenes siguen viviendo en casa de sus progenitores y se desalientan porque no tienen donde emanciparse, algunos se marchan a vivir fuera, los inmigrantes que vienen de fuera a trabajar a nuestra Comunidad no encuentran viviendas o aquella pareja con un hijo que quiere ampliar su familia no puede hacerlo porque la vivienda es pequeña y no van a caber.

Desde Irache hemos propuesto una idea a los grupos políticos del Parlamento: habiliten nuevamente la desgravación de la cuenta vivienda donde ahorrar cantidades para en unos años poder comprar o alquilar una vivienda. Se trata de algo que ya existía hasta hace unos pocos años en Navarra. Obviamente, no es la panacea, -la solución sería que apareciesen de repente 5.000 o 10.000 viviendas en Pamplona y Comarca- pero no parece fácil. Mientras se agilizan los trámites y su construcción, que al menos esos jóvenes puedan ir ahorrando un dinero que emplear en su próxima vivienda. De esta manera tendrían una ilusión en la que emplear su dinero y luego la compra no sería tan costosa.

Otro reto en lo social: la falta de médicos, parece que este es uno de los nudos gordianos del sistema sanitario. Resulta paradójico que una comunidad de 600.000 habitantes y con 2 universidades con facultad de medicina tengamos esos problemas... ¡Ojalá todas las comunidades tuviesen este número de facultades por habitante!

Y se habla de la falta de valores también en lo social: desde Irache hemos puesto una nueva sección en este periódico para tratar de abordar estos asuntos. Desde un punto de vista filosófico y antropológico, el filósofo Iñaki Iñandáin irá tratando de dar luz a todas esas preocupaciones que tenemos los seres humanos desde el punto de vista existencial. En este número, el sentido de la vida. Merece la pena su lectura.

Y para el tema legal, Irache colabora con dos despachos de verdadero prestigio en Navarra, que nos podrán ayudar con todos los temas jurídicos que nos surjan en nuestro día a día. Ya lo sabe: ante cualquier duda o problema póngase en contacto con nosotros. Irache, tu asociación amiga. Juntos somos más fuertes.

Irache considera necesario volver a aplicar la deducción para la compra de vivienda

Irache considera necesario volver a aplicar la deducción fiscal para la compra de vivienda, tal y como se hacía años atrás en Navarra. Esta organización cree que esta medida, unida a muchas otras, puede impulsar el ahorro entre los jóvenes ante la dificultad para acceder actualmente a un piso.

Según datos publicados por el Banco de España, los hogares necesitan siete años y medio de salario bruto para adquirir una vivienda y tienen que destinar para ello durante el primer año más del 39% de sus ingresos brutos anuales, el mayor esfuerzo desde hace 12 años. En el segundo trimestre del año, Navarra ha sido la comunidad donde más ha subido de precio la vivienda, un 10,3%.

En cuanto a la capacidad de emanciparse por parte de los jóvenes de entre 16 y 29 años, España sigue a la cola de las economías avanzadas. Solo el 16,3% de los jóvenes españoles están emancipados, lejos del 31,9% de media de la Unión Europea, y estos, tienen que destinar el 92,1% de su salario a la vivienda, tal como se desprende del último informe sobre el Balance General del Observatorio de Emancipación Juvenil.

Desequilibrio entre demanda y oferta

El desequilibrio entre oferta y demanda de vivienda es notorio. Si en 2006 en Navarra se construyeron más de

10.000 nuevas viviendas, el pasado año el número se redujo a 2.358, ni una cuarta parte.

Si se observa solo la vivienda protegida, la tendencia descendente es parecida: si en 2006 se hicieron 2.986 viviendas protegidas nuevas, el pasado año estas sumaron 728. Mientras, el censo público de demandantes de vivienda protegida llegaba en junio de este año a 19.080 solicitudes, la mayor cifra hasta ese momento.

Promover el ahorro

En este contexto, Irache entiende que se deben buscar otras medidas para facilitar el acceso, especialmente de los jóvenes, a la vivienda. Pensamos que deducir de los impuestos el dinero reservado para la compra de vivienda puede ser un acicate para el ahorro con este fin. Esta medida puede promover que los jóvenes destinen parte de su dinero a ir acumulando un capital que les facilite, en su momento, la adquisición de una vivienda en propiedad o incluso en alquiler. En los primeros años de juventud, cuando en la mayor parte de los casos los ingresos son limitados, puede fomentar un ahorro con un objetivo real e ilusionante de ir construyendo un proyecto de vida a medio o largo plazo.

■ Opinión

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



Noche estrellada

El celeberrimo óleo de 1889 es un icono gráfico internacional. Con la brusquedad de sus pinceladas y su aparente disparatada colorida composición, lo mismo ilustra portadas de libros exquisitos y museos, que decora la pared de un "airbnb", tazas, servilletas, calcetines o paraguas.

Mi amigo Tom me ha sorprendido compartiendo un análisis realizado en colaboración por físicos radicados en China y Francia. Su estudio sugiere que el artista plasmó su Noche estrellada desde una comprensión profunda e intuitiva de la estructura matemática del flujo del movimiento de las turbulencias. Fascinante.

Pero conviene leerlo con prudencia, porque la publicación de un trabajo de investigación sobre una obra de arte, amplía o renueva el interés sobre ella. Y tal investigación puede camuflar una sutil operación de marketing; bien para reforzar o mantener su valor en subastas, por preverse una venta, la contratación de un seguro por un previsible intercambio institucional, la promoción de un evento o cualquier operación donde el cuadro funcione como reclamo. Los grandes negocios en el mundo especulativo del arte comparten la órbita del gran capital, y usan sus extensiones en el mundo de la comunicación para proteger sus intereses. Nada nuevo hasta aquí.

Lo que sí es novedad es la creciente intensidad y número de flujos de radiaciones artificiales que nos envuelven. La nueva tendencia inmobiliaria hacia los pisos más bajos, por su menor índice de exposición a la radiación artificial, provoca que se nos consulte profesionalmente con asiduidad sobre este fenómeno. Nuestro caso más reciente es una solicitud de medición del domicilio de una señora alojada en una novena planta.

Lo observado en su casa resultó muy revelador. Medimos todas las estancias, y se observó, utilizando valores comparados de dos instrumentos distintos, un nivel de RF mantenido muy por encima de lo deseable, afectando al dormitorio. Confirmando una posible causa, objetivamente medible, que explicaría el por-

qué se le acumulan los días de mal dormir, consecuente cansancio general, sensación de malestar, vértigos, agotamiento.

Vicente pintó con la luz del amanecer su Noche estrellada, lo hizo desde su dormitorio en un asilo de Saint-Rémy-de-Provence, sur de Francia, donde él mismo decidió alojarse después de mutilarse, cortándose la oreja izquierda.

Esta señora no está internada, vive en su casa y quizás su única rareza sea su especialización profesional en física aplicada. Rareza que no resta valor a su solicitud precisamente. Además, analizando las vistas desde su apartamento, solamente desde la ventana de su dormitorio es visible un cercano conjunto de antenas de telefonía móvil, legalmente situadas, aproximadamente a 200 metros.

El estudio realizado por el equipo de físicos mencionado al inicio de este artículo sugiere que la intensidad de los torbellinos de la Noche Estrellada de Van Gogh, sigue las leyes físicas que gobiernan la dinámica de fluidos bajo la Teoría de Turbulencia de Kolmogorov y los patrones estadísticos conocidos como Batchelor's scaling. Conclusiones a las que llegan después de analizar minuciosamente el tamaño, luminosidad y el número de sus pinceladas.

Tales coincidencias pueden ser... coincidencias. O que acudiera a una fina observación de las turbulencias en los ríos y su acumulación de partículas de polvo en los remolinos para inferir que patrones análogos debiera seguir la naturaleza de las ondas de luz... lo que él ansiaba pintar...

Los expertos de hoy establecen que los valores de radiación electromagnética generada por teléfonos móviles son asumibles.

Como la palabra experto ya no significa lo mismo que hace cuatro años, y además sobre este experimento no hay experiencia suficiente, hemos empezando por apantallar el dormitorio de esta profesional de la Física, desechando, momentáneamente, el psiquiátrico.

Esta debe ser una medida más entre otras muchas que ya se han adoptado, como el alquiler social, los programas de alquiler joven y a familias vulnerables, la promoción de viviendas protegidas, el alquiler con derecho a compra u otras, que vayan facilitando un acceso a la vivienda en condiciones asumibles para todas las personas, especialmente a los más jóvenes.

Actualmente, el País Vasco mantiene una desgravación fiscal por compra de vivienda. En Navarra, esta deducción tributaria estuvo vigente y suponía una deducción del 15% sobre las cantidades depositadas en una cuenta bancaria destinada a la compra de vivienda, con un límite máximo. Si en los siguientes años no se destinaban estos depósitos a adquirir ningún inmueble, debían devolverse las deducciones de las que se habían beneficiado.

Irache se ha dirigido a los partidos políticos para solicitar que impulsen la iniciativa

Irache se ha dirigido a todos los partidos políticos con representación en el Parlamento de Navarra para exponerles la situación y solicitarles que en sus próximas iniciativas legislativas incluyan la aplicación de deducciones para la compra de vivienda.

El 22% de los navarros necesita una vivienda

Irache considera necesario fortalecer la oferta de viviendas

121.000 navarros van a necesitar vivienda en los próximos años. Así se desprende de una encuesta encargada a Cies por la Asociación de Consumidores de Navarra Irache, que indica que el 22% de encuestados -sobre un universo de 551.684 residentes en la Comunidad Foral mayores de 18 años- necesita o tiene pensado comprar o alquilar una casa a corto o medio plazo.

Este porcentaje de población demandante de vivienda es mucho más alto, como es lógico entre los menores de 30 años, un 72%; y alcanza el 26% en los que están entre 30 y 45 años. Por zonas de residencia, la demanda de vivienda es algo menor en las localidades de menos de 5.000 habitantes -16%-.

Entre las personas que necesitan una vivienda, una mayoría -58%- tiene pensado comprar su primera vivienda, un 23% quiere comprar un piso como inversión, un 10% quiere comprar una segunda vivienda y un 9% alquilar, una opción que ha bajado 17 puntos respecto al año anterior.

Déficit de viviendas en el área de Pamplona

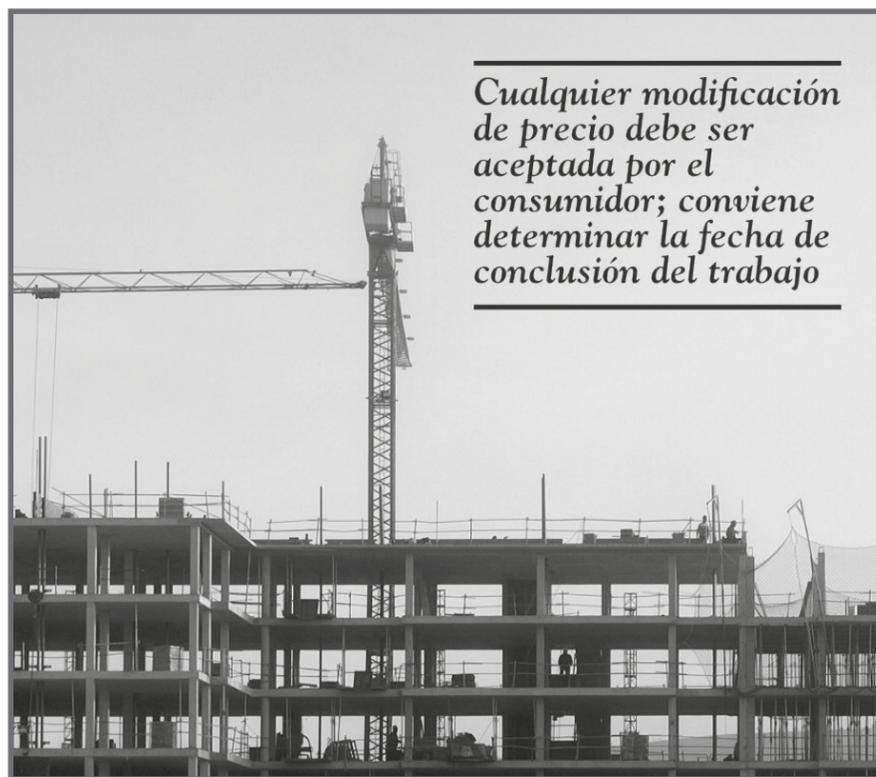
Un estudio de Uve Valoraciones indicaba hace solo unos meses que en el área funcional de Pamplona harían falta 8.581 viviendas para cubrir la demanda, un déficit mayor que el que muestra la Comunidad

en su totalidad, donde el dato es más equilibrado.

El censo público de demandantes de vivienda protegida sumaba en junio 19.080 solicitudes, la cifra más elevada hasta ese momento. En cuanto al precio, en el segundo trimestre del año, Navarra ha sido la comunidad donde más ha subido de precio la vivienda, un 10,3%.

Ante esta situación de la vivienda, es necesaria la colaboración entre la administración pública y el sector privado para conseguir que haya oferta suficiente de vivienda y a unos precios asequibles.

En primer lugar, se debe garantizar que la oferta de inmuebles cubra la necesidad que tienen los ciudadanos de acceder a una nueva vivienda. En segundo lugar, se debe trabajar para que el precio a pagar sea asequible para las personas que necesitan un piso. Se debe prestar especial atención a los jóvenes, adecuando las rentas a sus posibilidades económicas actuales, y a las familias o personas más vulnerables, para permitir que tengan donde vivir mientras se trabaja por solucionar su frágil situación. En este sentido, también se debe trabajar con las entidades financieras para poder ofrecer a la ciudadanía condiciones más adecuadas, tras la subida del Euribor en los dos últimos años.



Cualquier modificación de precio debe ser aceptada por el consumidor; conviene determinar la fecha de conclusión del trabajo

Alquiler asequible como fórmula de un primer acceso

En esta línea, Irache lleva tiempo apostando por un alquiler asequible, como fórmula de acceso a la vivienda. En opinión de esta Asociación debe ser un alquiler adecuado a las rentas para favorecer que puedan acceder a él también las personas con una situación económica menos desahogada, especialmente de jóvenes y de familias con ingresos más limitados. Si es necesario, se debe prestar a ayudas para el pago de la renta, pero siempre asegurándose de que se corresponden a la situación económica de los solicitantes y evitando posibles fraudes.

Hay que tener en cuenta que solo quince de cada cien jóvenes navarros de entre 16 y 29 años han podido emanciparse. Además, la renta que tienen que pagar por la habitación en un piso compartido les puede suponer cerca del 40% del salario que ganan.

Al 32% de los navarros le gustaría reformar su casa, con una creciente importancia en ahorrar energía

Irache aconseja pedir presupuesto y fijar plazos para concluir los trabajos

Al 32% de los navarros les gustaría realizar alguna reforma en su casa. Entre estas personas, casi una de cada tres desea realizar una reforma integral, tres de cada diez quieren reformar para ahorrar energía y casi una de cada cuatro quiere reformar los baños, según muestra el trabajo encargado a Cies. En cuarto lugar, el 12% quiere reformas para el sistema de calefacción, un 11% para reformar la cocina y un 3% sobre el sistema de refrigeración.

Entre las personas que desean reformar, es muy significativo el incremento de los que quieren reforma para ahorrar energía, una finalidad que ha crecido trece puntos respecto al año anterior.

A la hora de afrontar una reforma en casa, es muy importante pedir presupuesto detallado por escrito, determinar los plazos para acabar los trabajos e informarse sobre posibles ayudas para estas reformas.

Exigir presupuesto detallado por escrito

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. 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. Otro de los grandes problemas relacionados con el precio son las modificaciones sobre el presupuesto inicial aceptado. 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 embargo, son frecuentes los encarecimientos no justificados, que a veces suponen miles de euros, sobre el presupuesto ofrecido en un principio.

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 y otras, incluso, que tuvieron que encargar el trabajo a otra empresa porque la encargada lo dejó sin concluir.

Cualquier modificación de precio debe ser aceptada por el consumidor; conviene determinar la fecha de conclusión del trabajo



Inconvenientes al comprar en red

El 41% de los navarros que han adquirido algo por internet han tenido problemas al hacerlo

Comprar en internet puede resultar cómodo, pero en ocasiones surgen imprevistos. El 41% de las personas que compran por internet han tenido algún problema al hacerlo; la mayor parte de los problemas tienen que ver con retrasos o extravíos, con fraudes o con productos defectuosos.

El patinete tarda semanas en llegar

El 36% de los problemas tienen que ver con retrasos o extravíos. Son muchos los consumidores que acuden a Irache porque han comprado un teléfono o un patinete y han pasado semanas, incluso meses, y el producto no llega. Cuando el consumidor llama, en muchas ocasiones le dan excusas, le dicen que está a punto de llegar o afirman que ya lo entregaron o derivan toda la responsabilidad a la empresa de transporte.

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

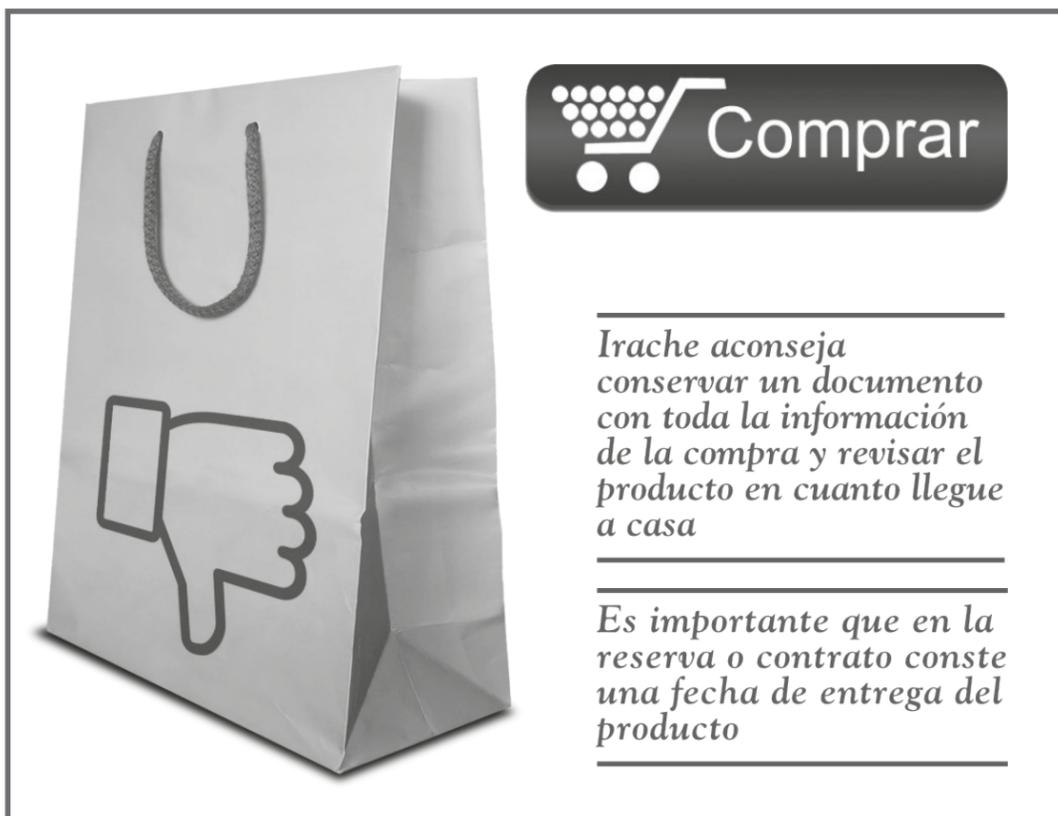
En otros casos el producto nunca llega a manos del comprador. Suelen achacarlo a problemas de existencias o errores del transportista, aunque en ocasiones se trata de problemas de gestión del propio vendedor. En estos casos, todo lo que suele conseguir el consumidor es que le devuelvan

el dinero que pagó, pero es muy complicado que se consiga una compensación por el tiempo perdido o los perjuicios causados.

Me han engañado

Más complicado tiene el consumidor recuperar su dinero si ha sido víctima de un fraude por internet. Supone casi uno de cada cuatro de los problemas -24%- al comprar en la red. Generalmente el consumidor compra un producto en una página web, lo paga y este producto nunca llega. Cuando trata de contactar con la supuesta empresa, no lo consigue porque no existe, se trata de una estafa. Suelen ofrecer condiciones ventajosas, como gastos de envío gratis o precios exageradamente más baratos, para que el consumidor caiga en la trampa. Por ello, antes de comprar es muy importante cerciorarse de la existencia real y del domicilio legal de la empresa que vende el producto. Ha habido personas que han perdido más de mil euros al reservar apartamentos que no existían o al comprar muebles para su casa.

Las estafas también se dan entre particulares, cuando compro un producto a otra persona, pago todo o parte del producto y este no llega a mi casa. En el mejor de los casos, las plataformas digitales solo asumen cierta responsabilidad si las transacciones se realizan a través de sus canales o sistemas de pago, pero si la compra se paga directamente al vendedor -norma



habitual en algunos portales- la plataforma se lava las manos. Se han dado fraudes de este tipo con todo tipo de productos, desde relojes, aparatos de limpieza, juguetes, electrodomésticos, prendas de vestir, teléfonos móviles...

El teléfono no tiene la cámara dual y el armario no encaja en el hueco

El tercer problema más habitual -22%- en las compras por internet es defectuoso o no corresponde con lo que el consumidor había comprado. Se da con mucha frecuencia en productos electrónicos, con móviles que no tienen las prestaciones prometidas, mobiliario

cuyas medidas no encajan o prendas de vestir, que no corresponden con lo que había pedido el comprador. En principio, el consumidor tiene derecho, al igual que en las compras en la tienda, a que el producto sea exactamente el que encargó y que esté en perfecto estado. Si no es así, debe comunicarlo cuanto antes al vendedor. Hay algunas empresas que responden muy bien ante estas disconformidades, pero otras no y es necesario hacer una reclamación para conseguir el producto que efectivamente se había comprado. Es fundamental conservar un documento con las características del producto comprado.

Revisar el estado del producto al recibirlo

En las compras por internet hay que ser cauto con las imágenes que se publicitan, tratar de que la descripción del producto sea lo más detallada posible (evitar expresiones ambiguas como precio desde o tamaño aproximado) y conservar toda la documentación de la compra y las comunicaciones con el vendedor para, si es caso, poder reclamar un incumplimiento.

También es conveniente revisar el producto tan pronto como se recibe y comunicar cuanto antes cualquier disconformidad.

Devuelvo el producto y en la empresa no saben nada

Un 11% de los problemas tiene que ver con las devoluciones. Como se ha indicado, los consumidores tenemos derecho a que el producto que recibimos sea el que encargamos y que esté en perfecto estado. Si no es así, tenemos derecho a que nos lo reparen o nos de uno en buen estado. Sin embargo, en ocasiones suele haber problemas al devolver, porque el vendedor dice que el desperfecto se ha producido en el viaje de vuelta o porque dice que no ha recibido el producto, por ejemplo.

En la Unión Europea, también se puede devolver un producto comprado por internet en los catorce días siguientes a haberlo recibido (con algunas excepciones, como productos personalizados, alimentos frescos o productos de salud o higiene precintados, entre otros). Solo tendrá que comunicarlo de forma inequívoca y devolver el producto al vendedor. El estudio Economic Outlook 2024, conocido a finales del año pasado, mostraba que un 25% de las compras que se hacen en línea en territorio nacional se devuelven.



PAUTAS AL COMPRAR POR INTERNET

- Busque en la web la identificación de la empresa responsable de la página.
- Exija y conserve un justificante del producto que ha comprado.
- No envíe dinero en efectivo, utilice tarjetas de prepago o plataformas seguras de pago.
- Dé solo los datos imprescindibles para realizar la compra.
- Compruebe el estado del producto cuanto antes.
- En cuanto detecte un defecto, comuníquelo de forma fehaciente al vendedor.
- Al comprar, concrete plazo o fecha de entrega y el precio final a pagar.
- Recuerde que tiene catorce días desde que recibe el producto para desistir



Las subidas de los precios en los suministros, los gastos hipotecarios o las permanencias telefónicas, las cuestiones más frecuentes

Los consumidores, casi la mitad con dificultades para ahorrar, exigen más claridad y transparencia

Irache recibió más de 49.000 consultas y reclamaciones el pasado año

La luz y el gas repite como sector más reclamado, con casi uno de cada cuatro casos atendidos, y la banca pasa al segundo lugar por delante de la telefonía

Irache recibió 49.724 consultas y reclamaciones en el año 2023, de las que a Pamplona correspondieron 27.887; a Tudela, 1.974; a Estella, 1.612; a Tafalla, 1.136; y a las oficinas del consumidor -74 en Navarra-, 17.115. En total, fueron 28.839 consultas y 20.885 reclamaciones.

Respecto al año anterior, el número de casos se ha incrementado un 1,3%. El 42% de los casos requirieron alguna gestión por parte de los técnicos de la Asociación, mientras que el 58% fueron consultas, por las que los asociados recibieron asesoramiento, una informa-

ción que en muchas ocasiones consigue evitar futuros problemas.

Cuando el problema ya ha surgido y es necesaria la intervención de un técnico de la Asociación, el 84% de los casos se resuelven a través de la mediación.

LUZ Y GAS -24%-. El sector de suministros de luz y gas vuelve a repetir como el campo con más casos recibidos, igual que el pasado año. Estas atenciones representan casi una de cada cuatro de las realizadas en la Asociación.

La mayor parte de las personas han acudido porque les ha subido su factura de la luz o el gas, a veces se ha duplicado, y no saben por qué. En muchos casos este encarecimiento se debe a que la compañía ha subido notablemente los precios al prorrogar el contrato. En principio, la empresa debe comunicar este cambio de precios con un mes de antelación, al menos. Sin embargo, muchos consumidores no han sido conscientes de estos cambios. Otras veces los consumidores no conocen sus condiciones, algo muy habitual en las contrataciones que se realizan por vía telefónica. Han acudido personas que han cambiado hasta tres veces de compañía en mes y medio, al recibir llamadas de comerciales. En estos casos el cliente suele estar confuso sobre quién le da el servicio y también hay problemas por el cobro de servicios vinculados, que a veces pueden suponer cientos de euros.

BANCOS Y CAJAS -19%-. El sector bancario ha desbancado en el segundo puesto a las telecomunicaciones. Seguramente, en ello tenga que ver el aumento de casos por los gastos de constitución de la hipoteca. Especialmente a finales del año muchas personas han querido reclamar la devolución de estos pagos. Hay que recordar que estos gastos pueden suponer cientos de euros y que prácticamente todos los bancos los habían recaer sobre los consumidores antes de 2015 de forma abusiva.

Junto a los gastos de hipoteca, han acudido personas preocupadas por lo que les ha subido la cuota hipotecaria y para preguntar por la posibilidad de cambiar de la hipoteca así como por tarjetas bancarias, especialmente revolving.

TELEFONÍA E INTERNET -18%-. Los problemas por servicios de telefonía o internet han significado el siguiente campo en número de casos, si bien su número ha bajado algo respecto al ejercicio anterior. En su mayor parte se deben a cargos que facturan al consumidor cuando se cambia de compañía por diversos conceptos. Es muy habitual que el cliente descubra una cláusula de permanencia al cambiar de compañía y ver en sus cuentas un cargo de la anterior de entre 200 y 300 euros. Es entonces cuando, al no saber a qué corresponde este cargo, acude a Irache. También se dan con frecuencia los pagos de hasta doscientos euros por la instalación del router o el cableado, cuando el consumidor anula el cambio de empresa y se queda con su compañía.

VIVIENDA -9%-. Un buen número de consultas sobre vivienda han tenido que ver con obras de rehabilitación en el edificio, tanto para asesorarse sobre las mayorías necesarias para realizarlas, como para preguntar por la existencia de ayudas. Junto a ello, problemas por retrasos, precio o calidad de reformas particulares. Han sido muy habituales las consultas sobre alquileres, especialmente sobre la actualización de la renta, duración del arrendamiento, posibilidad de cancelarlo, a quién corresponde reparar o devolución de fianzas.

SEGUROS -8%-. Lo habitual es que los problemas surjan tras un siniestro, un accidente con el coche o una fuga de agua en casa. Generalmente hay desacuerdo con la indemnización que propone el seguro porque se considera escasa. O directamente porque la compañía dice que no se hace cargo.

VEHÍCULOS -6%-. Buena parte de ellos son de personas que compraron coche entre 2006 y 2013 y se han visto afectadas por el cártel de coches, más aún cuando desde Europa se ha ampliado hasta 2026 el plazo para reclamar. Se han ido tramitando las reclamaciones y se está trabajando ya en demandas por vía judicial. También se han dado bastantes casos por compras de coches de segunda mano.

COMERCIOS -5,5%-. Han subido las consultas por compras realizadas a través de internet.

TRANSPORTE Y VIAJES -4%-. Cancelaciones o grandes retrasos en vuelos, lo más habitual.

SERVICIOS TÉCNICOS -3%-. Han destacado las averías de teléfonos o tabletas electrónicas.

• Otros datos del consumidor navarro •

Mayor claridad y transparencia y mejores precios son las cuestiones más importantes para las empresas (según el 43% y 42% respectivamente), seguido de mayor sencillez en los trámites (33%) y de mejor servicio y atención (30%). Un 15% de los consumidores otorga importancia a la política social y medioambiental de las empresas.

En cuanto a la realidad económica de los consumidores, el 17% de los consumidores navarros tiene dificultades para cubrir sus necesidades diarias y el 49% tienen dificultades para ahorrar a final de mes. Algo más de la mitad de las personas entrevistadas (55%) entiende la causa de la subida de los precios.

El 95% de los ciudadanos creen que los contratos de telefonía, luz/gas, vivienda, seguros y bancos deberían ser más claros en su contenido y en las obligaciones que suponen para el consumidor, siete puntos más que el año anterior.

Por otro lado, el 31% de los consumidores se ha sentido presionado en alguna ocasión para firmar un contrato, siete puntos más que el año anterior. Los sectores en los que más se han sentido presionados las personas entrevistadas son en el de telefonía -60% de los que se han sentido presionados- y tras él los de luz/gas -27%- , banca -23%- y seguros -21%-.

Las reparaciones del coche le cuestan la mitad de lo que pagó por él

Un juez ha resuelto la compra y ha ordenado pagar al comprador 4.500 € por el coste y los perjuicios sufridos

J. compró un coche de segunda mano por el que pagó 2.999 €. Al mes de la compra, se le encendió un chivato de aviso. Contactó con el vendedor y, como este no aceptó repararlo, lo llevó a otro taller para que arreglasen el problema y lo comunicó por escrito al vendedor. Al parecer, el vehículo tenía una avería importante en el sistema de distribución.

En los meses siguientes, tuvo que llevar otras dos veces el coche al taller. La suma de las reparaciones superaba los 1.500 €. No fue hasta seis meses después de la primera avería cuando el vendedor mostró su disposición a reparar el vehículo.

J. reclamó ante los jueces la resolución de la compra, la devolución de lo que pagó por el coche y el pago de los perjuicios que había tenido. Señala el juez que se ha acreditado la falta de conformidad del vehículo, con el informe pericial aportado por el demandante y con las facturas de las reparaciones efectuadas.

El coste “desproporcionado” de las averías respecto al precio del coche hace que el juez se incline por anular el contrato

Por su parte, el vendedor no aportó documentación alguna y solo alegó no haber recibido las comunicaciones. Sin embargo, la sentencia concluye la existencia de los correos electrónicos y su “efectiva remisión”. También considera la sentencia que el coste de la reparación (calibrado por el perito en 2.442 euros) es “desproporcionado” en relación al precio del vehículo, un calificativo que extiende al tiempo en que se mostró dispuesto el vendedor a reparar el coche (seis meses después de la primera avería comunicada).

Por todo ello, el juez declara la resolución del contrato, ordena devolver al comprador los 3.000 euros que pagó por el vehículo y 1.541 euros más por los daños y perjuicios causados.



La aseguradora manda SMS de contraoferta, no hay respuesta, y da por contratado el seguro

La anterior compañía alegó que contactaron con ella tras un siniestro, pero era un conductor no habitual que no conocía las nuevas circunstancias

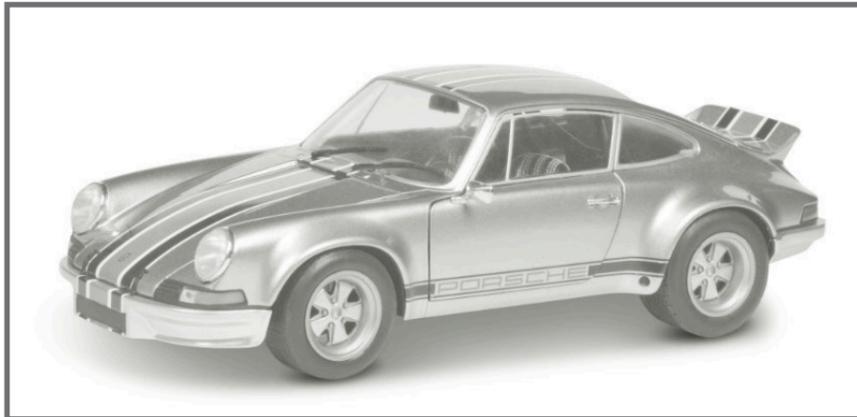
Dos meses antes de que se cumpliera la vigencia anual del seguro de su coche, L. se dirigió a una aseguradora para contratar una nueva póliza. Esta compañía se dirigió a la anterior para comunicarle la no renovación de la cliente en la siguiente anualidad. Pese a ello la primera aseguradora le giró 184 euros a la consumidora, que también tuvo que pagar, obviamente, la póliza que sí estaba vigente.

L. acudió a Irache, desde donde se reclamó a la anterior compañía la devolución

de la prima, en virtud de la Ley de Contrato de Seguro. Sin embargo, la aseguradora no accedió al abono porque indicó que hizo una contraoferta telefónica y, como L. no contestaba, le enviaron un SMS, al que tampoco respondió. Ante la falta de respuesta, sorprendentemente la aseguradora dio por renovada la póliza y giró la prima correspondiente.

Además, la anterior compañía alegó que en dos siniestros del vehículo contactaron con ella. Sin embargo, se trataba de un conductor no habitual, que no conocía el cambio de seguro. Señala la sentencia que correspondía a la anterior aseguradora indicar que ya no había ninguna póliza vigente con ellos.

Ante la actitud de la anterior aseguradora de no devolver la prima cuando ya no había póliza vigente con ella, se llevó el caso a los juzgados. El juez ordenó a la compañía a devolver los 184 euros cargados irregularmente.



No le devuelven el billete con posibilidad de cancelación por el destino del vuelo

E. adquirió dos billetes de avión por 1.096 euros para viajar desde Pamplona hasta Cali (Colombia), con escala en Madrid. Este billete se adquirió bajo una modalidad que contenía algunas ventajas, entre ellas el reembolso de los billetes en caso de que los consumidores cancelasen el vuelo. Casi un mes antes de la salida del vuelo, E. comunicó su solicitud de anulación del vuelo y de reintegro del coste de los billetes.

La compañía aérea respondió que, como el destino del vuelo era Colombia, no podían devolverle los billetes, sino que le ofrecían un bono para poder realizar con ella otros viajes en el plazo de un año. Esta excepción no estaba recogida en las condiciones de los billetes y, dado que los billetes se compraron en España, E. no compartía esta decisión.

Como no tenía previsto viajar en un tiempo, solicitó el reembolso de los billetes a la compañía, que no accedió. En este punto, se llevó el caso la oficina del consumidor de su localidad, gestionada por Irache. La reclamación efectuada tampoco obtuvo respuesta satisfactoria.

Por ello, se le informó de la posibilidad de poner una demanda verbal y E. decidió llevar el caso a los juzgados.

Finalmente, la jueza obligó a la compañía aérea a devolver los 1.096 euros de los billetes.

Les cambian Vitoria por Pamplona en la ida y en la vuelta

Una pareja había contratado un viaje organizado a Egipto. Cuando ya habían facturado los equipajes en el aeropuerto de Noáin a Luxor, les dijeron que finalmente el vuelo iba a salir de Vitoria y les trasladaron a la capital alavesa en autobús.

Una vez disfrutado el viaje, les recogieron a las cuatro de la madrugada para coger el vuelo de vuelta en el aeropuerto de El Cairo, que finalmente se retrasó una hora. Además, en lugar de llegar a Pamplona, aterrizaron en Vitoria, nuevamente.

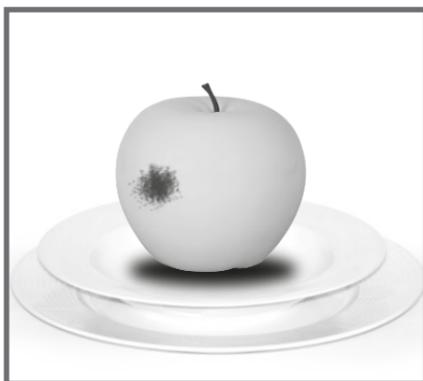
Desde allí les trasladaron a la capital navarra en autobús. Desde la agencia se reclamó una compensación a la compañía aérea, que ofreció 100 € por pasajero. No les pareció suficiente y finalmente llevaron el caso por vía judicial. La juez dio por demostrado el perjuicio en los consumidores por la modificación del viaje, al no poder llegar directamente el avión a su municipio. Asimismo, no vio ninguna razón que justificase el cambio en el itinerario de vuelo. Por todo ello, obligó a la operadora turística a pagar 400 €, 100 por cada viaje (de ida y de vuelta) y pasajero.



Tras comer en el hotel, pasan la semana de vacaciones en la habitación

Una pareja se fue de vacaciones a un hotel del Levante con un viaje organizado. Tras la primera comida, comenzaron a encontrarse mal, sin saber por qué. La semana que duraba la estancia estuvieron indispuestos, la mayor parte del tiempo en la habitación, y no pudieron ir a la playa ni disfrutar de las actividades. Igual que a ellos, le pasó a una buena parte de los viajeros.

Al llegar a Navarra, acudieron a Irache. Aportaron el parte médico de urgencias y los resultados de un cultivo realizado en Salud Pública, cultivo que daba positivo en bacterias que podrían provenir de un alimento servido en el hotel. Desde la Asociación se hizo una reclamación incluyendo la documentación necesaria. El hotel negó que se tratase de una intoxicación, pese a los indicios que apuntaban a ello. Aun así, ofreció 348 euros a la pareja, como compensación. Tras pensarlo, los afectados decidieron aceptar la propuesta y olvidarse ya del tema.



La aseguradora no quiere pagar si no designa el técnico

Pedro tuvo una fuga de agua que afectó a la cocina de su casa. Dio parte al seguro, que envió al perito, y tras unos días le enviaron una oferta por más de 3.300 euros. A Pedro le pareció suficiente y llamó a la compañía para que le hiciesen el abono, ya que quería aprovechar las obras para realizar alguna reforma más, ya que la cocina tenía bastantes años y estaba pensando mejorarla. Sin embargo, la aseguradora le dijo que tenía que hacerlo con el fontanero que iban a enviar ellos.

Pedro acudió a Irache, desde donde se contactó con la compañía, se adjuntó la oferta de indemnización que habían hecho y se recordó que la aseguradora tiene que pagar los daños y el consumidor tiene libertad para elegir el profesional que considere oportuno. Tras esta comunicación, la compañía abonó los 3.300 €, que aprovechó Pedro para, pagando algo más, reparar los daños y reformar su cocina con una empresa que conocía.



“Es una suerte que haya alguien que nos libere y reclame nuestros derechos”

Irache consiguió que el padre de Cristina recuperase 2.550 euros por cuotas de servicios vinculados que tenían que haberse anulado

“Las grandes compañías abusan y se nos ríen a la cara”

“Es algo injusto, tienen que dar de baja los servicios cuando se cancela el suministro”



Cristina Ortin

El padre de Cristina, que ahora tiene 86 años, cambió hace mucho tiempo de compañía de luz y gas para su casa. Hace algo más de dos años, Cristina vio que le estaban cobrando mucho: “Encontré una compañía en la que le iba a resultar más barato así que le convencí para cambiar nuevamente el servicio”.

Un buen día Cristina recibió una llamada de la compañía anterior de su padre (no la actual) porque le habían cortado el suministro. Sorprendida, les preguntó cómo sabían ellos del corte, si su padre ya no era cliente. Le informaron de que habían dado de baja el suministro pero no así los servicios vinculados. “Es algo injusto, tienen que dar de baja los servicios cuando se cancela el suministro. Al dar de baja un cliente, tendrían que hacer una batida en sus cuentas para asegurarse que no le siguen cobrando por ningún concepto”, opina.

Entonces comenzó a analizar los contratos. “Busqué la información, estuve varias mañanas investigando facturas y solicité los contratos que no tenía mi padre. Hay que dedicarle tiempo para ver qué ha pasado en realidad”, recuerda. De esta manera, se dio cuenta de que su padre seguía teniendo vigentes varios servicios vinculados de mantenimiento o reparaciones de las anteriores compañías.

En la compañía anterior, le devolvieron las cuotas pagadas sin mayor problema. Pero en la primera compañía de todas los importes eran muy altos así que decidió acudir directamente a Irache. “Me atendisteis a las mil maravillas, fijate el dinero que he recuperado”, señala Cristina, a la que finalmente devolvieron 2.550 euros por todas las cuotas pagadas por dos servicios vinculados durante años que debían haberse anulado, así como un trabajo que se realizó en virtud de estos servicios. A todo ello, hay que sumar los intereses acumulados.

Comenta Cristina que su padre, al enterarse de la devolución se puso “contentísimo”: ¿cómo lo has conseguido?, le preguntó. Pese a que la respuesta, una vez planteada la reclamación, ha sido rápida, ella cree que estas grandes compañías “abusan y se nos ríen a la cara”. Eso sí, se muestra muy satisfecha con la labor llevada a cabo desde la Asociación: “Se lo cuento a todo el mundo. Es una suerte que haya alguien que nos libere y sepa cómo reclamar nuestros derechos”, concluye.

Una sesión de depilación le produce quemaduras de grado I

Manoli contrató un tratamiento de depilación láser para su hija en axilas, ingles, piernas y abdomen. Tras cuatro sesiones sin incidentes, en la quinta sesión la hija sintió dolor y lo comentó, pero el técnico que la atendía no interrumpió ni varió el tratamiento. Salió dolorida y, al ver su madre su estado, acudieron al médico del centro de salud. Se le diagnosticaron quemaduras de grado I en las zonas del cuerpo tratadas, lesiones que requirieron consultas con dermatólogo y tratamiento con productos específicos.

Además, dado que las lesiones se produjeron al comienzo del verano, la hija de Manoli no pudo ir a la piscina o la plaza para no exponerse al sol durante el periodo estival, lo que produjo un claro daño en la calidad de vida, ansiedad y estrés en la menor. Tras acudir a Irache, se reclamó una indemnización por la negligencia de la clínica y por todas las lesiones producidas. Se aportó para ello informes médicos, dermatológicos y fotografías. Finalmente, la clínica pagó 2.700 €.



Le revisan la caldera, la averían y tiene que comprar una nueva

Julen tenía un servicio de mantenimiento de caldera con su compañía de gas. En una de las revisiones anuales, el técnico rompió el intercambiador, lo que provocó una fuga de agua que dañó otros componentes de la caldera. Tras comunicar el incidente en una semana acudió otro técnico y cambió el transformador. Como no se solucionó el problema, se le pasó un presupuesto de sustitución de la caldera por 1.450 euros. Debido a esta situación, el consumidor y su familia estuvieron más de un mes sin agua caliente en casa en pleno invierno.

Acudió a Irache, desde donde se reclamó una indemnización, dado que había sido la mala praxis de los técnicos la que obligó a un cambio de caldera, que funcionaba bien antes de la intervención. Tras una reclamación infructuosa, un laudo obligó a la suministradora a costear la mitad de la nueva caldera y a devolver el coste del servicio de mantenimiento que, obviamente, no había cumplido su función, lo que sumó un abono de 860 €.



El 16% de los clientes han tenido problemas con su compañía telefónica

Irache aconseja revisar los cobros y reclamar cuando se incumplen los derechos de los consumidores

El 16% de los navarros han tenido algún problema con su compañía telefónica habitual. La mayor parte de los problemas tienen que ver con el precio a pagar, ya sea porque consideran que las tarifas son excesivas o incorrectas -41%- o porque les han subido las tarifas respecto a lo contratado -25%-.

Buena parte de los desacuerdos surgen tras el primer año de contrato. Muchas compañías ofrecen unos precios, que se mantienen durante el primer año (a veces dos) de vigencia del contrato. Un mes antes de la prórroga anual, la compañía informa de nuevos precios y, si el consumidor no dice nada, estos comienzan a aplicarse ya en la siguiente anualidad. Esto hace que la factura mensual se encarezca. Los encarecimientos por paquetes combinados pueden suponer hasta treinta euros más al mes, ya que en el primer año se aplican descuentos diferentes en líneas móviles, televisión o internet, por ejemplo.

Modifica las condiciones unilateralmente

Otros cambios de precios se producen durante la vigencia del contrato, porque la compañía cambia de forma unilateral las condiciones. Estas reiteradas subidas pueden suponer pagar hoy, por ejemplo, diez euros más al mes que lo que se acordó al contratar, por ejemplo. Aunque la ley señala que estos cambios solo pueden darse por los motivos válidos expresados en el contrato, al consumidor solo le suele quedar la opción de irse a otra compañía sin pagar

ninguna penalización; eso sí, al igual que en los cambios anuales, si no se cambia de empresa, se le aplicarán las nuevas tarifas.

Por todo ello, es importante que el consumidor esté atento a sus cobros y compare periódicamente los precios que está aplicando la operadora con lo que tiene contratado para ver si han aplicado alguna subida sin que el cliente se haya dado cuenta, pese a que tienen obligación de comunicarlo. También se dan casos en los que las compañías están aplicando directamente unos precios erróneos al consumidor, por fallos de gestión. De cualquier manera, si los precios no coinciden con lo pactado, conviene asesorarse y reclamar aplicar los precios correctos y que devuelvan lo que se ha cobrado de más.

No sé mis precios

Otros desacuerdos con los precios se derivan de la contratación telefónica. Los consumidores no recuerdan con claridad los precios que habían acordado y, como no los tienen en papel porque contrataron por teléfono, hay que pedir primero una copia del contrato por escrito o, al menos, la grabación telefónica donde se acordaron las condiciones. Con frecuencia, la llamada verificadora, la que vale para cerrar las condiciones, no ofrecía las jugosas promesas que había hecho anteriormente el agente comercial y que eran las que el consumidor pensaba que había contratado. Otras veces las condiciones se ofrecían de una manera poco transparente.

Mala cobertura y cargos desconocidos

Otros clientes -13% de los problemas manifestados- se quejan de la mala calidad del servicio telefónico o de internet. Generalmente, se trata de interrupciones o falta de cobertura en la línea telefónica y, sobre todo en el servicio de internet. Hay que tener en cuenta que la exigencia en la velocidad de conexión y los datos es cada vez mayor por parte de los consumidores. La deficiencia en la calidad de conexión pasa con mayor frecuencia en algunas zonas rurales.

Cuando el consumidor descubre que internet va más lento de lo esperado y que le cuesta bajar datos, muchas veces no tiene otra opción que cambiar de compañía. Las consecuencias son peores cuando la operadora niega su responsabilidad y quiere cargar algún tipo de penalización sobre el

cliente que quiere abandonarla e ir a otra que le pueda dar el servicio con calidad.

También hay quejas por cargos por servicios a terceros que el consumidor asegura no haber contratado (13%) y que se cargan en el recibo telefónico. El problema suele ser que, si los cargos son pequeños pero repetidos, habitualmente el cliente cae en la cuenta meses después.

A esas alturas el importe a reclamar ya es importante. En ocasiones se trata de servicios que se activan solo pulsando un anuncio o facilitando el número en una web de internet. La práctica habitual de varias operadoras es activar por defecto la posibilidad de pagos a terceros en el momento de dar de alta a un nuevo cliente.



Muchas compañías suben los precios al cumplirse el primer año de contrato; deben informar con un mes de antelación

Por ello, es fundamental pedir las condiciones por escrito antes de aceptar la oferta y conservarlas. La normativa de consumo obliga a que la empresa, cuando contrata por teléfono, facilite la confirmación del contrato con todas sus condiciones "en un soporte duradero y en un plazo razonable". Lamentablemente, este requisito no se cumple en muchas ocasiones y se limitan, en el mejor de los casos, a remitir al consumidor a la pá-

gina web de la compañía, donde se establecen unas condiciones generales.

De hecho, un 27% de los problemas tienen que ver con que el consumidor considera que la compañía no está cumpliendo las condiciones acordadas (ya sea por el precio, la cobertura, el servicio) y un 8% cree que hay falta de información por parte de las operadoras.

- **CONSERVAR LAS CONDICIONES POR ESCRITO Y REVISAR LAS FACTURAS PERIÓDICAMENTE**
- *Desde Irache se aconseja no contratar por teléfono, pedir las condiciones por escrito antes de aceptar y conservarlas. A partir de ahí, revisar periódicamente las facturas y ver si corresponden con lo contratado. Si no es así, asesorarse y reclamar cuando corresponda.*

Me cambio de compañía y la anterior me cobra 180 euros

Los compromisos de permanencia también están entre los problemas más habituales. En muchas ocasiones no se da una información adecuada sobre estas cláusulas. Esto hace que muchas personas no sepan si tienen que pagar algo cuando quieren cambiar de operadora, qué importe o durante cuánto tiempo está vigente esta penalización.

Muchos consumidores han tenido que pagar cargos de más de 180 euros tras cambiar de compañía. Hay que recordar que las cláusulas de permanencia deben ser expresamente aceptadas por el cliente al contratar.

Otra queja habitual en la telefonía viene de clientes que cambiaron de compañía

y días después se echaron atrás ante la contraoferta de la suya.

Sin embargo, en este tiempo entre una y otra decisión, ya han acudido a su casa a poner el router y ahora le cobran cien euros por el trabajo.

Sigue habiendo cargos imprevistos al cambiar de compañía, la mayor parte por servicios vinculados

Más de 2.500 consultas sobre la luz y el gas durante el primer cuatrimestre

Irache recibió en el primer cuatrimestre del año más de 2.500 consultas y reclamaciones sobre suministros de luz y gas.

Generalmente, los consumidores acuden porque quieren saber cómo pueden abaratar sus facturas energéticas. En el sector de la luz, conviene revisar las ofertas que ofrecen las compañías en el mercado libre. Algunas de ellas se están equiparando o incluso mejorando el precio de la tarifa regulada, en un momento en el que el coste de la energía es bastante asequible. Contratar una de estas tarifas puede asegurar un precio interesante para, al menos, el próximo año de vigencia de la tarifa sin depender de las oscilaciones del mercado. Eso sí, hay que prestar atención al acabar el año a que la compañía no comunique un cambio de condiciones. Si es así y no le convencen, el consumidor tendrá que volver a buscar ofertas en el mercado.

Irache aconseja comparar compañías y revisar periódicamente los precios que están pagando

En gas, valorar la tarifa regulada

En cuanto al mercado del gas, es muy recomendable revisar bajo qué contrato se está suministrando el servicio. Actualmente, la tarifa regulada ofrece unos precios más baratos que la mayor parte de las ofertas del mercado libre. El consumidor puede comparar sus tarifas con la regulada y, si le compensa, cambiar de contrato. El precio de la tarifa regulada se actualiza cada tres meses.

Se duplica la factura

Algunos consumidores acuden a Irache porque su factura ha subido últimamente de forma repentina, o incluso en ocasiones desproporcionada, con recibos que duplican o incluso triplican el anterior importe, especialmente

en el gas. En muchas ocasiones, estos encarecimientos tienen que ver con que el contrato ha vencido y las nuevas tarifas aplicadas son notablemente más caras que las anteriores. La compañía tiene la obligación de comunicar al consumidor la revisión de precios con un mes de antelación.

Otro punto a destacar es la opacidad de los contratos que se suscriben de forma telefónica. Los consumidores sufren la presión de algunos comerciales, que presentan ofertas más atractivas que las condiciones reales, que son las que constan en la grabación. Otras veces firman contratos a través de mensajes sin leer las condiciones que estos conllevan.



Es conveniente valorar ofertas y revisar los precios aplicados, especialmente transcurrido el primer año de contrato

Aluvión de demandas de compañías energéticas

Son supuestas deudas de hace meses o años e Irache aconseja a los consumidores asegurarse de los plazos para responder a estos requerimientos

Irache está recibiendo en los últimos meses un gran número de personas a las que compañías de luz y gas están poniendo demandas por supuestas deudas pendientes. Las cuantías son de cientos de euros, en alguna ocasión supera los mil, y se refieren a presuntos cargos que el consumidor no pagó a la empresa años atrás.

La mayor parte de estas demandas son monitorios, un proceso por el que el consumidor solo tiene veinte días hábiles para oponerse a la reclamación de deuda. Si no lo hace ni paga la cantidad reclamada en este tiempo, el juzgado entenderá que la deuda es firme y puede abrir un proceso de ejecución forzosa para que sea abonada.

Si se opone, posible juicio verbal

Si, por el contrario, el consumidor se opone a la demanda en los veinte días estipulados, el juzgado trasladará esta oposición a la empresa demandante. Esta tendrá diez días para impugnar y solicitar la celebración de la vista.

Una vez que el consumidor ha presentado escrito de oposición, algunas compañías no lo impugnan y la reclamación se queda ahí.

Si, por el contrario, quieren seguir adelante y solicitan la celebración de juicio, el consumidor podrá acudir sin abogado ni procurador siempre que la cantidad reclamada no supere los dos mil euros.

Sólo veinte días para responder

El problema de estos procesos es que, si el consumidor no se mueve con agilidad y hace el escrito de oposición en veinte días, perderá el dinero que le reclaman, sin poder defenderse.

Algunos afectados han llegado a reclamar pasado este plazo, cuando ya no había ningún margen de maniobra y han tenido que pagar la deuda.

Otros, por suerte, sí han acudido a tiempo a Irache, desde donde se les ha ayudado a realizar el escrito de oposición. Como hemos indicado, en algunos casos, una vez enviada la contestación, la empresa no ha querido continuar el proceso y el consumidor no ha tenido que pagar nada. En otras ocasiones, han querido llegar a juicio, al que ha acudido el afectado y ha sido el juez el que ha decidido quién tenía razón.



Irache recomienda, en el momento de recibir una demanda, buscar asesoramiento de forma inmediata para no superar los plazos de respuesta y tener que pagar deudas que no corresponden



En muchos casos, el consumidor solo tiene veinte días para oponerse; si no lo hace, la deuda será firme y se la cobrarán



ASESORAMIENTO Y TEMAS LEGALES

Ahora por ser socio de Irache tienes derecho a realizar todas las consultas y reclamaciones en tema de consumo pero además contamos con dos despachos de abogados que colaboran con nosotros en cualquier asunto legal.

Conoce tus derechos y defiéndelos en todas las instancias legales

- Derecho de consumo
- Vivienda
- Comunidades de vecinos
- Vehículos y talleres de reparación
- Telefonía y suministros
- Bancarios
- Seguros
- Viajes
- Sanidad
- Multas
- Administración
- Urbanismo
- Fiscal
- Responsabilidad patrimonial
- Negligencias
- Otros

*Siendo socio de Irache me formo, aprendo
sobre mis derechos y obligaciones
y tengo quién que ayuda y defiende.*



Gracias por su confianza.

El 27% de los jóvenes duerme menos por conectarse a internet o redes sociales

Irache aconseja no precipitarse en la compra de móviles a los hijos, educar en un uso responsable y supervisarlos

El 27% de los jóvenes duerme menos por estar conectado a internet o a las redes sociales. Así lo reconocen en una encuesta encargada por Irache. Por su parte, el 17% admite que estar conectados les afecta de alguna manera a sus relaciones familiares.

Del total de población, sin segmentar por rangos de edad, son un 11% las personas que dicen que descansan menos por estar en internet o en las redes sociales y un 6% a los que les afecta esta actividad en sus relaciones familiares.

Hay que tener en cuenta que, según señala el trabajo, los navarros pasamos como término medio 2,4 horas al día en internet o redes sociales y este tiempo lle-

ga a 4 horas entre los menores de treinta años. En los últimos años ha aumentado notablemente la preocupación por el uso de internet, especialmente entre niños y adolescentes.

Grupos de padres inquietos por la situación

Ante esta situación, ya están surgiendo iniciativas de padres que están organizándose para educar en el uso de móviles y teléfonos de los menores, así como retrasar la edad de compra de móviles a sus hijos. De esta manera, tratan de sensibilizar y lograr acuerdos entre ellos para que haya el mayor número posible de alumnos de un curso, una clase o un centro que no tengan móviles y no crear así esa necesidad en los niños o, al menos, disminuir la presión social para comprarlo.

Una de las iniciativas más conocidas es el movimiento Adolescencia Libre de Móviles, que cuenta con más de 30.000 familias en todo el Estado; en Navarra, donde se está conformando, hay ya 1.687 familias que participan.

Los menores de treinta años pasan cuatro horas al día navegando por internet o usando las redes sociales



EL 39% NO CONTROLAN LO QUE VEN SUS HIJOS

El 39% de los padres admite que no controla lo que ven sus hijos en el móvil, en la tableta o a través de internet, según una encuesta encargada a Cíes por Irache. Por otro lado, cada vez los padres dan a sus hijos un móvil a edades más tempranas. Según datos del Instituto Nacional de Estadística, un 23% de niños de diez años o menos dispone de móvil, un porcentaje que sube al 72% a los doce años. Con quince años ya tienen móvil el 95%. Ya es muy habitual que la familia facilite el teléfono cuando los hijos llegan a 1º de ESO, precisamente con doce años. No son pocos los padres que dicen que lo hacen presionados porque otros muchos amigos o compañeros de clase o de actividades ya lo tienen.

Irache recibe decenas de reclamaciones por descargas, suscripciones o aplicaciones de pago en móviles

En la mayor parte de los casos se descargan sin el conocimiento del consumidor

La Asociación de Consumidores de Navarra Irache ha recibido en los últimos meses decenas de reclamaciones por servicios de pago a través de los móviles. Se trata de descargas de juegos, aplicaciones o suscripciones a diversos servicios que suponen un encarecimiento de la factura telefónica y que en ocasiones se ha elevado a cientos de euros.

Los servicios que han supuesto el pago son muy variados, desde juegos para el teléfono, suscripciones a revistas, chats de contactos, pornografía o información de todo tipo, por ejemplo. Una circunstancia que se repite en

muchos de estos casos es que el consumidor no sabe cómo solicitó el servicio y se da cuenta de que lo tiene contratado varios meses después.

Pagos periódicos

En ocasiones no son pagos llamativos, pero sí repetitivos, cada semana, dos semanas o mes, por lo que pasan desapercibidos para el consumidor en su factura telefónica hasta que ya ha pasado mucho tiempo.

Es el caso de una persona que acabó suscrita a un servicio de contactos, se dio cuenta de ello casi un año después y la factura

ya había ascendido casi a 500 euros. O el de otra persona, de edad avanzada, que, sin saberlo, se suscribió a una revista digital y acabó pagando 350 euros a lo largo de los meses que estuvo vigente la suscripción.

Algunos de los casos recibidos en Irache son de padres que acuden porque en el móvil de su hijo, del que ellos son los titulares y pagan las facturas, estas se han encarecido en los últimos meses 20 o 30 euros. En ocasiones se trata de juegos o aplicaciones para juegos, pero también hay casos de servicios para adultos.

No siempre son cargos muy elevados, pero sí repetitivos, por lo que el coste crece hasta que el consumidor se percata del problema



Dudas sobre seguros

¿Cómo me cambio de seguro? Una vez elegida la nueva póliza que quiero contratar, debo asegurarme del plazo de vigencia de mi seguro actual: tendré que comunicarle por escrito con, al menos, un mes de antelación a que se cumpla esta vigencia (generalmente anual) que no quiero renovar la póliza.

¿Me pueden subir la prima o cambiar las condiciones? La aseguradora debe comunicar cualquier modificación de las condiciones del seguro, incluido cualquier encarecimiento de la prima que no conste en el contrato, con dos meses de antelación al cumplimiento de la vigencia.

¿Tengo algún plazo para dar parte del siniestro 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.

¿Puedo arreglar los daños antes de que me pague el seguro? No es conveniente hacerlo antes de que el perito de la compañía haya acudido y valorado los daños. A partir de este informe, la aseguradora tendrá que hacer una propuesta argumentada de indemnización.

Si sufro un siniestro, ¿el seguro debe pagar todos los daños? 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.

El seguro me ofrece muy poco dinero. ¿No puedo hacer nada? Es importante solicitar a la aseguradora que envíe por escrito el informe de su perito en el que se justifique la propuesta de indemnización. A partir de aquí, si no estoy de acuerdo, puedo encargar mi propio informe pericial, que tendré que pagar de mi bolsillo. Si los dos peritos no se ponen de acuerdo, podrán designar a un tercero.

¿Cuánto tengo que esperar para que me pague la aseguradora? 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 de la indemnización en el plazo de tres meses desde el siniestro, se entiende que incurre en mora, por lo que irá aumentando el importe que debe pagar.

¿Puedo elegir el taller en que me arreglen el coche o debo ir donde diga el seguro? Puedo elegir yo el taller salvo que en la póliza haya aceptado expresamente una cláusula que obligue a llevar el coche a algunos talleres determinados.

Si me pega otro coche, ¿por qué me ofrece mi seguro una indemnización? Existen unos convenios entre aseguradoras por los que la compañía del coche ha sufrido los daños se encarga de peritar los daños e indemnizar a su propio asegurado, aunque no haya sido el culpable.

Otro vehículo ha dejado el mío en muy mal estado: ¿tengo que aceptar el valor venal? En principio, tengo derecho a que el responsable de los daños pague la reparación de mi coche para que este quede en el estado anterior al siniestro. Si el coche ha sido declarado en siniestro total, por que el valor del coche es muy inferior al coste de reparación del coche, deberán pagarme el valor que tenía el vehículo en el momento del accidente, más una indemnización en concepto de valor de afección.

La queja más habitual es que el consumidor considera que la indemnización ofrecida por la aseguradora es baja



Tras un siniestro, el 27% de los afectados no queda satisfecho con la compañía

Irache aconseja mirar las coberturas y asesorarse para reclamar

El 27% de las personas que se han visto afectados por un siniestro, como un accidente de coche o una fuga de agua en casa, se muestran insatisfechas con su compañía de seguros.

La razón que molesta más -32% de ellas- es que la aseguradora ofrece una indemnización que el consumidor considera escasa para el daño sufrido, porque la reparación del vehículo cuesta más o porque no contempla todos los daños que ha sufrido

la casa, por poner dos ejemplos. Afortunadamente, tras reclamar desde Irache, en muchos casos se entabla una negociación y se consigue que la indemnización se adecúe mejor al daño real producido. En otras ocasiones, la inquietud se debe a que el informe de indemnización no está suficientemente argumentado o a que no ofrecen la propuesta por escrito, sino que solo la trasladan de forma verbal y sin dar grandes explicaciones.

Desorientados
La siguiente causa de insatisfacción -27%- es la deficiente atención de la compañía

al cliente tras sufrir el siniestro. Muchos de los asociados de Irache no saben cómo actuar tras el accidente de coche o la fuga de agua en casa y se muestran molestos con la falta de información de su seguro, ya que entienden que debería explicarles con más claridad y una mejor atención los pasos a dar.

Un 25% de los insatisfechos se muestran molestos porque la aseguradora no les cubre el siniestro o lo hace solo parcialmente. En este punto se dan sorpresas de todo tipo, como que no cubre porque el accidente ha sido en el extranjero, por-

que no hay mantenimiento de las tuberías de casa, solo paga el valor venal del coche y no la reparación o exclusivamente me repone los azulejos dañados, pero no los de al lado.

Otra causa de molestia habitual es que el seguro tarda mucho en pagar la indemnización o en realizar la reparación, si es que se ha comprometido a ello. Por eso, en ocasiones los consumidores se ven obligados a realizar por su cuenta el arreglo y en ocasiones luego se producen desacuerdos por la factura de los trabajos.



¿Tiene sentido la vida? una cuestión que no se apaga

El profesor de Filosofía Iñaki Ilundáin trata una de las inquietudes más profundas de las personas

La cuestión sobre el sentido de la vida es una cuestión perenne. El hecho de que nos formulemos la pregunta ya indica algo. Nos preguntamos a veces si tal utensilio, tal acción, tal institución, incluso la vida entera, tienen o no tienen sentido. El sentido es algo que muchas veces buscamos ya que no está claro para nosotros y percibimos con claridad que es algo muy importante. El famoso psiquiatra y pensador Viktor Frankl lo expresó con claridad: el deseo y la voluntad de sentido es la cuestión humana fundamental, la necesidad básica. Citaba a Nietzsche: "quien tiene un porqué para vivir, puede soportar casi cualquier cómo", pensamiento que le ayudó mucho cuando estuvo en el campo de exterminio nazi.

¿Cuándo decimos que algo tiene sentido? Si queremos llegar al punto A en menos tiempo iremos por el camino más rápido; si quiero adelgazar tendrá sentido hacer ejercicio, tal dieta... Según esto, tiene sentido aquella conducta con la que alcanzamos el objetivo propuesto.

Pero a veces no hacemos algo para alcanzar una meta, sino por el placer de hacerlo. A veces salimos a andar y no queremos llegar a ningún sitio en concreto. En realidad, es una vuelta porque la meta coincide con la salida. Lo pasamos bien, hacemos ejercicio, conversamos... Esta acción tiene sentido en sí misma.

¿Por qué?

El sentido tiene que ver también, y así utilizamos la palabra, con el significado. "¿Qué sen-

tido tiene esta frase?". Y a partir de ahí, nos preguntamos sobre qué sentido tenía el haber hecho eso o lo otro. "No entiendo por qué hice lo que hice...". Tener sentido es poder ser comprendido, captar el significado de lo que hacemos, de lo que decimos. Aquí, lo contrario a tener sentido es lo absurdo.

Todo esto es relativamente fácil de ver en las acciones particulares y, todavía más, en los artefactos. Los utensilios consisten en eso: en ser útiles, en cumplir una función. ¿Es aplicable todo esto al conjunto de la vida? El problema se plantea con intensidad cuando el sentido o su ausencia lo es de la vida en su conjunto o de grandes prácticas vitales: "¿para qué estudio esta carrera?", "tengo éxito profesional, pero me encuentro insatisfecho, ¿por qué?".

Estar situado

En otro sentido complementario, tener sentido es estar orientado. Que la vida tenga sentido tiene que ver con tener puntos de referencia que ayuden a estar situado. Las convicciones juegan aquí un papel importante: nos guiamos por "principios", se suele decir. También instituciones como la familia, los colegios o universidades, las asociaciones deportivas, los medios de comunicación... (o la misma estabilidad social y política) juegan aquí un papel orientador si compartimos sus valores.

Otra manera de expresar todo lo anterior es decir que nuestra vida tiene uno o varios propósitos fundamentales. Ortega y Gasset

decía que "el yo es vocación". Podemos experimentar sentirnos llamados a hacer algo importante con nuestra vida, aquello que nos motiva para hacer algo que consideramos muy valioso y que es una fuente muy importante de nuestra identidad.

Todos tenemos fortalezas y debilidades

Todos tenemos nuestras fortalezas y debilidades, y visto en el conjunto de la humanidad, las fortalezas están desigualmente repartidas. Aquí va a ser muy importante ver cómo valoramos socialmente esas fortalezas y debilidades. Si solo atendemos a algunas de ellas como relevantes, las personas que destaquen en esas serán socialmente más valoradas o despreciadas. Pero la mirada sobre lo humano debería ser amplia. Al final, todos somos buenos en algo, "la cosa no está tan mal repartida" como a veces creemos. Y las fortalezas son signo e indicio del propósito, de nuestra "utilidad social", de nuestro poder servir para que la realidad circundante sea un poco mejor. Sentirse capaz y útil es algo muy importante en la vida, al igual que su complemento: que confíen en nosotros.

Todo esto habla de una necesidad muy fuerte en el psiquismo humano: la de luchar por lo que consideramos valioso. La auto-trascendencia, de la que también hablaba Frankl, es esa inclinación a ir más allá de nosotros mismos, para alcanzar objetivos valiosos por sí mismos, valiosos para muchos (luchar por la justicia...). Esforzarnos por lo mejor es una gran fuente de sentido vital.

El sentido se relaciona con el objetivo que nos marcamos, con el significado de nuestras acciones o con tener puntos de referencia

Sentirse capaz y útil es algo muy importante en la vida, al igual que su complemento: que confíen en nosotros

“

Amor y trabajo.

En 1939, un periodista le hizo una pregunta importante a Freud: en qué consiste, cómo se alcanza, una vida sana, madura, integrada en una sociedad.

La respuesta es sabia: la salud y la madurez se basan en el saber amar y en el saber trabajar

”



DOS EJEMPLOS CINEMATOGRAFICOS

• En *La strada* (Fellini, 1954), uno de los personajes secundarios le dice a Gelsomina, la protagonista: *Todo en esta vida tiene un propósito. Hasta esta piedra (...). No, no sé cuál es el propósito de esta piedra. Pero debe tener uno. Porque si esta piedra no tiene un propósito, entonces nada tiene sentido. Ni las estrellas. Y tú también. Tú también tienes un propósito.* Estas frases son la expresión de una convicción que habla de una confianza básica en el orden del mundo, y en valía de cada vida humana que, a ojos del mundo y a uno mismo, puede resultar invisible. Es expresión de una clase de fe en el orden del mundo, en la realidad, en la vida.

• *La amabilidad de los extraños* (Lone Scherfig, 2019). La protagonista, acompañada de sus hijos, huye de su violento marido. En la gran ciudad a la que llega se encontró con la acogida amable de personas extrañas, desconocidas. Quien ha experimentado en su propia carne la fragilidad está mejor situado para reconocer la de los demás. *Experimentar un regalo desinteresado es experimentar un componente decisivo de una vida humana dotada de sentido.* Es verdad lo que se afirma muchas veces: "el hombre es un lobo para el hombre". Pero, afortunadamente, no toda la vida social es así.

Crece el número de personas que aprovechan sus bienes usados

El 46% los dona a una organización benéfica y el 33% los vende por internet

Cada vez son más los consumidores que dan una salida a los productos de segunda mano: el 46% dona a una organización benéfica lo que ya no usa (16 puntos más que el año anterior), el 33% lo vende por internet y el 32% compra ahora más bienes de segunda mano que antes. Por el contrario, hay un 32% que no realiza ninguna de estas acciones.

Los consumidores de 18 a 45 años son los que más venden por Internet lo que ya no usan, mientras que para los mayores de 65 esta práctica no es común. Sin embargo, este grupo sí que destaca por dar bienes a organizaciones benéficas. A esto se le añade el hecho de que las personas de 30 a 45 años compran hoy en día más bienes de segunda mano que el resto. Como se ha indicado, casi la mitad de los consumidores -46%- optan por donar sus

productos a alguna organización benéfica. Sin duda, es mejor que cualquier producto que ya no se use pueda ser de utilidad a otras personas antes que estar guardando polvo en un cajón o un trastero. En este sentido, es de agradecer la función que llevan a cabo algunas organizaciones civiles para canalizar este altruismo social.

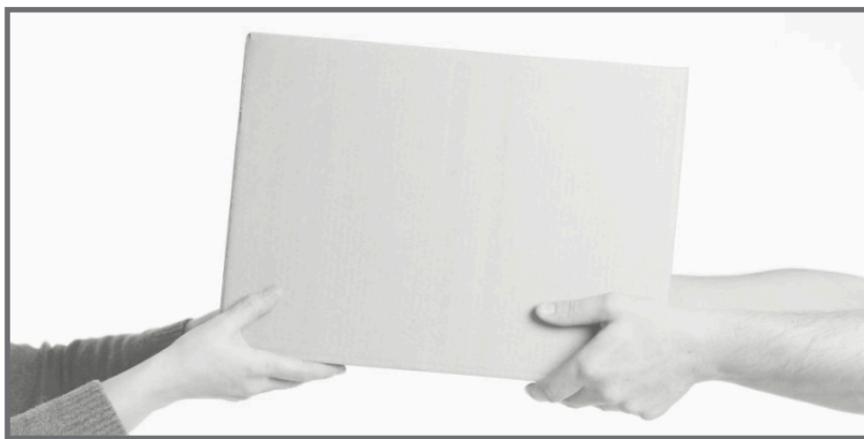


Internet ha facilitado la venta de segunda mano

Dentro de esta tendencia, la encuesta también señala que una de cada tres personas vende por internet lo que ya no utiliza. Internet ha ampliado infinitamente las posibilidades de venta entre particulares de productos usados, a través de páginas o aplicaciones que ponen en contacto entre sí a vendedores y compradores, discriminando las ofertas, por precios, modelo de producto o por ubicación de unos y otros, por ejemplo. También hay portales online y tiendas físicas especializadas en productos de segunda mano.

Un 32% de los ciudadanos compra ahora más bienes de segunda mano que antes, un porcentaje que ha crecido tres puntos respecto al año anterior.

Irache aconseja dar uso a los productos usados mientras se pueda, una práctica más sostenible medioambiental y económicamente



Crece el número de consumidores que piden llevarse a casa la comida que les sobra en el restaurante

El 69% de los consumidores pide en los restaurantes que le envasen la comida restante para llevársela. Este porcentaje ha subido 13 puntos respecto al año pasado y sigue siendo una práctica mayoritaria.

El 17% no lo hace por falta de costumbre. Este concepto se ha reducido 6 puntos desde la última medición; a un 12% porque no le resulta cómodo -3 puntos me-

nos- y un 2% no lo hace porque le da vergüenza -5 puntos menos-.

Los que más lo hacen, los jóvenes

Los más jóvenes son los que en mayor medida piden que les envasen la comida restante -lo hace un 83%-, una práctica que se reduce con la edad.

El hábito de llevarte la comida sobrante del restaurante evita el desperdicio de comida, permite un mayor aprovechamiento

Un 96% de los consumidores cree que móviles y ordenadores deberían no estropearse tan pronto y poder repararse

Casi la totalidad de los ciudadanos -96%- consideran que los móviles, ordenadores y otros aparatos electrónicos deberían poder repararse con más facilidad y no estropearse tan pronto, según señala una encuesta encargada por Irache.

La poca durabilidad de estos artículos hace que muchos consumidores se vean casi obligados a comprar un aparato nuevo ante la imposibilidad de reparar, actualizar o comprar accesorios para productos que compraron hace unos pocos años.

No cuentan con la pieza

En algunos casos, el consumidor ha ido al comercio donde compró el móvil y ha pedido un cargador porque ha perdido el que tenía. En la tienda le han dicho que para ese modelo no quedan ya existencias, pese a que en ocasiones solo han pasado dos o tres años. Han sucedido casos similares con soportes para tabletas o protectores de pantalla, por ejemplo.

Los comercios señalan que no cuentan con el accesorio. Además, en ocasiones explican al consumidor que éste prácticamente no se comercializa. Le indican igualmente que, si hay suerte, quizá lo pueda encontrar en páginas de compraventa entre particulares o en páginas alojadas en terceros países. Si no da con él, tendrá que comprar otro teléfono.

También hay muchos problemas en las reparaciones, a veces a un coste desproporcionado. Un caso repetido es el del consumidor al que se le fastidia la cámara de su teléfono móvil. Lo lleva a la tienda en la que lo ha comprado para que lo reparen. Sin embargo, le explican que esa tarjeta gráfica ya no se vende y que repararla puede superar los 150 euros.

Ante esa tesitura, el cliente opta por comprarse un nuevo terminal. También se dan problemas de reparación en electrodomésticos del hogar cuando, pasados unos años, al consumidor la reparación le sale muy cara o cuesta encontrar una pieza concreta de recambio.



Obsolescencia programada

Algunos expertos señalan que la disminución de la vida útil de los aparatos, que obliga al consumidor a comprar otro modelo nuevo en unos pocos años, se debe más a decisiones corporativas deliberadas para aumentar el ritmo de compra y consumo que a imposibilidades técnicas, sobre todo por parte de empresas con recursos económicos suficientes.

Ante el coste de la reparación, muchos clientes optan por comprar un aparato nuevo



El 74% de los consumidores considera beneficioso apoyar la natalidad

En los últimos diez años los nacimientos en Navarra han bajado un 30%

El 74% de los ciudadanos navarros considera positivo que las administraciones públicas ofrezcan subvenciones o ayudas que favorezcan la natalidad, según señala una encuesta encargada a Cies por Irache. El porcentaje de adultos jóvenes (30-45 años) a favor de estas subvenciones es nueve puntos superior a la media.

Los últimos datos sobre natalidad del Instituto de Estadística de Navarra -sobre el año 2022- señalan 4.759 nacimientos (nacidos vivos) de madre residente en Navarra, un 6,9% menos respecto al año anterior. Si comparamos con los nacimientos de hace diez años, han descendido casi un 30%.

La tasa de natalidad se situó en 7,1 nacimientos por cada mil habitantes. En 2022 murieron en Navarra 1.558 personas más que las que nacieron.

El número medio de hijos por mujer era de 1,3. La edad media de la primera maternidad es de 32,1 años. Por otro lado, casi uno de cada tres bebés que nace en Navarra es hijo de madre de nacionalidad extranjera (27,1%).

Más de 4.000 euros, sin guardería u otros cuidados

Un estudio de Irache muestra que tener un hijo puede suponer, solo durante su primer año de vida, un coste económico superior a 4.000 euros, sin contar con guarderías u otro tipo de servicios de cuidado. Por ello, desde esta Asociación se considera que los poderes públicos deben fomentar la natalidad aprobando medidas de apoyo económico y de conciliación laboral y familiar.

El precio medio de un cochecito puede acercarse a los 520 euros, si bien los hay desde 200 hasta más de 700 euros, por ejemplo. No siempre incluye otros complementos que pueden ser necesarios como saco para la silla -70 euros-, la sombrilla -45 euros-, la capota de plástico para la lluvia -25 euros-, manoplas -27 euros- o una bolsa -30 euros- para guardar diversos objetos o el propio capazo, si no es extraíble de la sillita -200 euros-. Si los padres quieren comprar mochila para llevar al bebé consigo, este artículo puede suponerles tranquilamente unos 65 euros, aunque también los hay por cerca del doble. Si los padres quieren que el bebé



La tasa de natalidad se sitúa en 7,1 nacimientos por cada mil habitantes

pueda viajar en coche tendrán que comprar una silla de seguridad, que no bajará de 140 euros.

Cuna, trona, robot de cocina

Una cuna nueva sencilla para que duerma el bebé puede acercarse a los 290 euros, si bien hay modelos que superan los 700 euros, ya que a la estructura en sí misma habrá que añadir el colchón -50 euros- y las sábanas y edredones -90 euros-... Si se quiere tener unos intercomunicadores para escuchar al bebé desde el salón de cada cuando está en su cuna, el coste puede ascender a 50 euros y acercarse a 200 euros si el sistema tiene cámara. Una trona para que coma puede suponer un coste de unos 80 euros, aunque hay modelos de más de 200.

Alimentación y ropa

La alimentación de un bebé también supone un importante desembolso. Si, por

la razón que sea, no se le practica la lactancia materna, habrá que comprar leche en polvo artificial. El bote puede comprarse por algo menos de veinte euros y, si se calcula que te puede durar una semana, el coste anual podría aproximarse a los 920 euros. Si a partir del sexto mes comienzan a añadirse potitos, papillas, el coste final no sería menor a los 1.000 euros.

Los pañales representan un gasto considerable. Un paquete de unos cincuenta pañales puede rondar los catorce euros. Si calculamos unos ocho cambios al día, el coste anual en pañales podría rondar unos 800 euros. Las toallitas no supondrían al año menos de 300 euros.

Ropa y calzado. Como el bebé no para de crecer, hay que renovar constantemente la ropa para vestirle. Se ha hecho un cálculo aproximado y el gasto anual podría acercarse a los 1.580 euros.

Energía-konpainien demanda zaparrada

Azkeneko hilabeteetan, pertsona askok jo dute Iratxerengana argi eta gas-konpainien demandak jarri dietelako ordaindu gabeko ustezko zorrengatik. Kopuruak ehunka eurokoak dira, zenbait kasuetan mila euro baino gehiago, eta kontsumitzaileak enpresari ordaindu ez zion ustezko karguei buruzkoak dira.

Demanda hauetako gehienak monitorioak dira; prozesu sorta hauetan kontsumitzaileak hogeiei egun baliiodun soilik ditu zorraren erreklamazioari aurka egiteko. Epe horretan ez badu egiten eta erreklamaturako kopurua ez badu ordaintzen, epaiak ulertuko du zorra irmoa dela eta nahitaezko betearazpen prozedura has dezake ordaindu dadin.

Aitzitik, kontsumitzaileak demandari aurka egiten badio hitzartutako hogeiei egunetan, epaitegiak aurkakotasuna enpresademandatzaileari igorriko dio. Enpresak, hamar egun ditu inpugnatzeko eta bista egin dadin eskatzeko.

Kontsumitzaileak aurkakotza-idazkia aurkeztu eta gero, zenbait konpainiek ez dute inpugnatzen eta erreklamazioa ber-

tan gelditzen da. Ostera, aurrera egin nahi badu eta epaiketa egon dadila eskatzen badu, kontsumitzailea abokaturik edo prokuradorerik gabe joan daiteke baldin eta erreklamaturako kopurua bi mila euro baino gehiago ez bada.

Hogei egun soilik erantzuteko

Prozesu hauen arazoa hau da: kontsumitzailea arin ez badabil eta aurkakotza-idazkia hogeiei egunetan egiten ez badu, erreklamatzeko dioten dirua galduko du, defendatzeko aukerarik gabe. Kaltetun batzuek epe hori igaro ondoren erreklamatu dute, maniobrarako tarterik ez zegoelarik eta zorra ordaindu behar izan dute.

Zorionez, beste batzuk garaiz jo dute Iratxerengana eta elkarrekin aurkakotza-idazkia egiten lagundu die. Adierazi dugun bezala, zenbait kasuetan, erantzuna baldin ondoren enpresak ez du prozesua jarraitu nahi izan eta kontsumitzaileak ez du ezer ordaindu behar izan. Beste batzuetan, auzitara iritsi nahi izan du; kalte-tua joan da eta epaileak erabaki du nork zuen arrazoa.

Gazteen % 27ak lo gutxiago egiten du Internetera edo sare sozialetara konektatzeagatik

Gazteen % 27ak lo gutxiago egiten du Internetera edo sare sozialetara konektatuta egoteagatik. Hala aitortzen dute Iratxek agindutako inkesta batean. Bestalde, % 17ak onartzen du konektatuta egoteak nolabait familia-harremanetan eragiten diela.

Biztanleriaren osotik, adin-tarteen arabera sailkatu gabe, % 11k esaten du atsedeen gutxiago hartzen duela Interneten edo sare sozialetan aritzeagatik eta jarduera hauek % 6aren familia-harremanetan eragina dute.

Lanak adierazten duen bezala, kontuan hartu behar da nafarrok batez beste egunean 2,4 ordu igarotzen ditugula Interneten edo sare sozialetan eta denbora hori 4 ordu iristen da hogeita hamar urtetik beherakoan artean.

Guraso talde urduriak

Azken urteotan, nabarmen handitu da Interneten erabilerari buruzko kezka, batez ere haur eta adolezenteen artean. Adingabeen mugikor eta telefonoen erabile-

ran hezteko antolatzen diren gurasoen ekimenak sortzen ari dira, halaber, seme-alabei mugikorra erosteko adina atzertzeko, adibidez, "Adolescencia Libre de Móviles" (Mugikorrik gabeko adolezentezia) mugimendua.

Gurasoen % 39ak onartzen du ez duela kontrolatzen seme-alabek mugikorrean, tabletan edo Interneten ikusten dutena, Iratxek Ciesi agindutako inkesta baten arabera. Bestalde, gurasoek gero eta gazteago ematen diete mugikorra seme-alabei.

Espainiako Estatistika Erakundearen datuen arabera, hamar urte edo gutxiagoko haurren % 23k mugikorra du; hamabi urteekin, berriz, % 72k. Habamost urteekin, % 95ek badu mugikorra. Oso ohikoa da familiak mugikorra ematea seme-alabei DBHko 1. mailara iristen direnean, hamabi urteekin hain zuzen ere. Guraso askok esaten du presiopean egiten dutela, beste lagun askok edo ikaskide edo jardueretako kide askok baidutelako.

*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 **78,50 euros** y por años sucesivos, **49 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 _____