

**Su oficina del consumidor le informa,  
asesora y resuelve**

**Zure kontsumitzailearen bulegoak informazioa,  
aholkua eta konponbideak ematen dizkizu**

#### **VIVIENDA**

Alquiler, compra, comunidades, fallos de construcción, compra sobre planos, multipropiedades...

#### **SEGUROS**

Pólizas, recibos, quiebras...

#### **BANCOS Y CAJAS**

Productos complejos, gastos de hipoteca, cláusula suelo, IRPH, cargos no autorizados, comisiones, tarjetas de crédito y débito...

#### **VEHÍCULOS**

Nuevos o de segunda mano, garantías, pagos aplazados, reparaciones...

#### **ELECTRODOMÉSTICOS Y SERVICIOS TÉCNICOS**

Defectos, garantías, facturas, servicios post-venta...

#### **COMERCIO**

Calidad, defectos, devoluciones, tarjetas de créditos, rebajas, liquidaciones y saldos...

#### **SERVICIOS VARIOS, LUZ, AGUA, GAS Y TELÉFONO**

Instalaciones, cobros, servicios...

#### **VIAJES**

Derechos del viajero, viajes combinados, tercera edad, publicidad...

#### **PROFESIONES LIBERALES**

Presupuesto, señal, trabajos extras, facturas y garantías en abogados, odontólogos, carpinteros, albañiles...

#### **SANIDAD**

Derechos y deberes de los pacientes, esperas, responsabilidades sanitarias...

**...Y, en general, cualquier tema que le afecta como consumidor de productos y usuario de servicios.**

#### **ETXEBIZITZA**

Alokairua, erosketa, jabeen komunitatea...

#### **ASEGURUAK**

Aseguru motak, kontratuak, ordainketak...

#### **BANKUETXEAK ETA KUTXAK**

Produktu konplexuak, hipoteka-gastuak, zoru klausulak, HMEI-IRPH, baimendu gabeko karguak, komisioak, kreditu eta zordunketa txartelak...

#### **AUTOA**

Berria eta erabilitakoaren erosketa, bermeak, aurrekontuak, konponketak...

#### **ELEKTROGAILUAK ETA ZERBITZU TEKNIKOAK**

Erosketa, aurrekontuak, konponketak, erosi ondoko zerbitzu eta bermeak...

#### **MERKATARITZA**

Prezioak, argibidea, txartelak, eskaintza bereziak, merkealdia...

#### **ETXEO ZERBITZUAK**

Argi-indarra, gasa, ura, telefona...

#### **ETXEZ ETXEO ZERBITZUA**

Zurginek, igeltseroek, iturginek eta gisa berekoek egiten dituzten lanak, aurrekontuak, ordainagiriak...

#### **BIDAIAK**

Bidaia konbinatuak, biadaiariaren eskubideak...

#### **BERTZE ZERBITZUAK**

Abokatuak, dentistak, erakustaldiak, ostatuak...

#### **OSASUNA**

Gure eskubideak eta betebeharrak, argibidea, erreklamazioak...

**...eta orohar, gauza eta zerbitzuen kontsumitzaile gisa interesatzen zaigun guzua.**



La Asociación de Consumidores de Navarra IRACHE agradece al Concejo de TIEBAS su sensibilidad al haber concertado con esta Asociación de Consumidores la apertura y mantenimiento de una oficina del consumidor.

Además de la eficacia en la defensa de los derechos del consumidor, este es el mejor modo de cumplir con las leyes que establecen que los Ayuntamientos fomentarán y apoyarán a las Organizaciones de Consumidores.

IRATXE Nafarroako Kontsumitzaileen elkarteak TIEBASKO Kontzejua bere sentikortasuna eskertzen dio Kontsumitzaileen Elkarte honekin kontsumitzailearentzako bulego baten irekiera eta mantentzea adosteagatik.

TIEBASKO Kontzejua, bulego honen bidez, ezin hobeki babesten ditu kontsumitzaileen eskubideak

**Oficinas del Consumidor dirigidas por IRACHE  
IRATXEk zuzentzen dituen Kontsumitzailearentzako Bulegoak**

Alsasua / Atsasu, Allo, Andosilla, Ansoáin / Antsoain, Aoiz / Agoiz, Arbizu, Arguedas, Artajona, Arróniz, Azagra, Barañain, Barásosain, Baztan, Berbinzana, Beriáin, Berrioplano / Berriobeiti, Berriozar, Buñuel, Cabanillas, Cadreita, Caparrosa, Cárcar, Carcastillo, Cascante, Castejón, Cendea de Galar / Galarko Zendea, Cendea de Olza / Oltzako Zendea, Cintruénigo, Corella, Etxarri Aranatz, Ezcabarte / Ezkabarte, Falces, Fitero, Funes, Fustiñana, Garinoain, Huarte / Uharte, Igúzquiza, Irurtzun, Lakuntza, Larraga, Leitza, Lekunberri, Lodosa, Los Arcos, Lumbier, Mancomunidad de Bortzirriak / Bortzirietako Mankomunitatea, Mancomunidad de Malerreka / Malerrekako Mankomunitatea, Marcilla, Mélida, Mendavia, Milagro, Miranda de Arga, Murchante, Murillo el Cuende, Murillo el Fruto, Muruzábal, Noain (Valle de Elorz / Elortzibar), Obanos, Olazti / Olazagutía, Orkoién, Peralta, Ribaforada, San Adrián, Santacara, Sartaguda, Sesma, Tiebas, Uterga, Valle de Arakil, Valle de Salazar, Larráun / Larraun, Valtierra, Viana, Villafranca

COLABORAN:  
LAGUNTZAILEA:



**CONCEJO DE TIEBAS  
TIEBASKO KONTZEJUA**



**Gobierno de Navarra  
Nafarroako Gobernua**



**CONCEJO DE  
TIEBAS  
TIEBASKO  
KONTZEJUA**

**OFICINA DEL CONSUMIDOR  
EN COLABORACIÓN CON SU AYUNTAMIENTO  
KONTSUMITZAILEARENTZAKO  
BULEGOA ZURE UDALAREKIN ELKARLANEAN**

DIRIGE



DECLARADA DE UTILIDAD PÚBLICA

# ¿Cómo acabo con las llamadas comerciales?

## No me pueden llamar...

- Desde números de teléfono móvil.
- Desde números del extranjero cuando en mi pantalla se muestre un número o un identificador español.

Las operadoras telefónicas deben bloquear automáticamente cualquier llamada o mensaje de números no autorizados.

La regulación plantea sanciones de hasta dos millones de euros para las empresas que infrinjan la Ley General de Telecomunicaciones.

# Nola amaitu merkataritza deiak?



## Solo me pueden llamar si...

### He dado mi consentimiento para que me llamen.

Puedo haberlo hecho al firmar un contrato o contactar con una empresa. Si acepto o marco la opción, me podrán llamar hasta que revoque la autorización. La autorización del permiso para llamadas comerciales a veces se coloca al lado del consentimiento para el uso de los datos personales, necesario para la ejecución del contrato; en muchas ocasiones, por inercia, marcamos las dos opciones y así estamos autorizando las llamadas comerciales.

### Soy cliente de la empresa.

Mientras mantengo vigente un contrato con una empresa, esta puede transmitirme ofertas para mejorar el servicio, también por teléfono. Si concluyo el contrato, la empresa puede realizar comunicaciones comerciales durante un año salvo que comunique mi negativa antes.

## Ezin naute deitu...

- Telefono mugikorretatik.
- Atzerriko zenbakietatik nire pantailan Espainiako zenbaki edo identifikatzailea agertzen denean.

Telefonia-operadoreek automatikoki blokeatu behar dituzte baimendu gabeko zenbakietatik datozen edozein dei edo mezu.

Araudiak bi miloi arteko zigorrak ezartzen ditu Telekomunikazioen Lege Orokorrek hausten dituzten enpresentzat.

## Deitu nazakete soilik baldin eta...

### Nire baimena eman badut deitu nazaten.

Kontratu bat sinatzean edo enpresa batekin harremanetan jartzean egin ahal izan dut. Aukera onartu edo markatzen badut, deitu ahal naute baimena ezeztatzen dudan arte. Batzuetan, merkataritza deien baimena kontratua betetzeko datu pertsonalak erabiltzeko baimenaren ondoan jartzen da; askotan, gogogabeziagatik, bi aukerak markatzen ditugu eta, hala, merkataritza deiak baimentzen ditugu.

### Enpresaren bezeroa banaiz.

Enpresa batekin kontratu bat dudan bitartean, enpresak zerbitzuak hobetzeko eskaintzak helaraz diezazkizake, baita telefonoz ere. Kontratu amaitzen badut, enpresak urte batean zehar merkataritza-komunikazioak egin ditzake, aurretik nire ezezkoa adierazten ez badut.

## ¿Qué puedo hacer para que dejen de llamarme?

### Lista Robinson.

Es un fichero de exclusión publicitaria que evita que las empresas a las que no has dado tu consentimiento y se dirijan a ti al realizar una campaña publicitaria. Inscribirse es gratuito.

### Oponerse a la llamada.

Si recibo la llamada de una empresa, tengo derecho a oponerme a que me vuelvan a llamar. Conviene hacerlo por escrito y de forma fehaciente. Puedo solicitar un justificante de esta solicitud.

### Retirar sus datos de guías disponibles al público.

El consumidor puede solicitar la retirada de sus datos de las guías de comunicaciones electrónicas disponibles al público.

### Denuncia ante la Agencia Española de Protección de Datos.

La dificultad es demostrar que la empresa está llamando cuando no debería hacerlo. Si puedo probarlo, puedo poner una denuncia ante la Agencia Española de Protección de Datos, que es competente para sancionar.

## Zer egin dezaket gehiago ez nazaten deitu?

### Robinson zerrenda.

Publizitate-bazterketarako fitxategi bat da; honekin, zure baimena eman ez diezun enpresek ezin dute publizitate-kanpaina bat zuri zuzendu. Izen-ematea doakoa da.

### Deiari uko egin.

Enpresa baten deia jasotzen badut, berriro dei nazaten uko egiteko eskubidea dut. Komenigarria da idatziz eta modu frogagarrian egitea. Eskara horren egiaztagiria eska dezaket.

### Publikoarentzat eskuragarri dauden gidetatik datuak kendu.

Kontsumitzaileak eska dezake bere datuak publikoarentzat eskuragarri dauden komunikazio elektronikoetarako gidetatik ken daitezen.

### Salaketa Datuak Babesteko Espainiako Agentziaren aurrean.

Zailtasuna da frogatzea enpresa deitu behar ez lukeenean deitzen ari dela. Frogatu ahal badut, salaketa egin dezaket Datuak Babesteko Espainiako Agentziaren aurrean. Agentzia honek zigortzeko eskumena du.

