

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 2025 • Nº 147

Más de 50.000 consultas y reclamaciones

En el último año, Irache ha recibido a más de 50.000 personas con distintos problemas de consumo. Los más habituales han sido los temas del sector bancario, donde a las reclamaciones por los gastos hipotecarios se han sumado las quejas por las tarjetas revolving, otros créditos o dudas acerca de los préstamos hipotecarios.

Junto a ellos, han destacado las consultas por las subidas en las facturas de luz o gas, los servicios vinculados a ellas o los repetidos cambios de empresa vía telefónica.

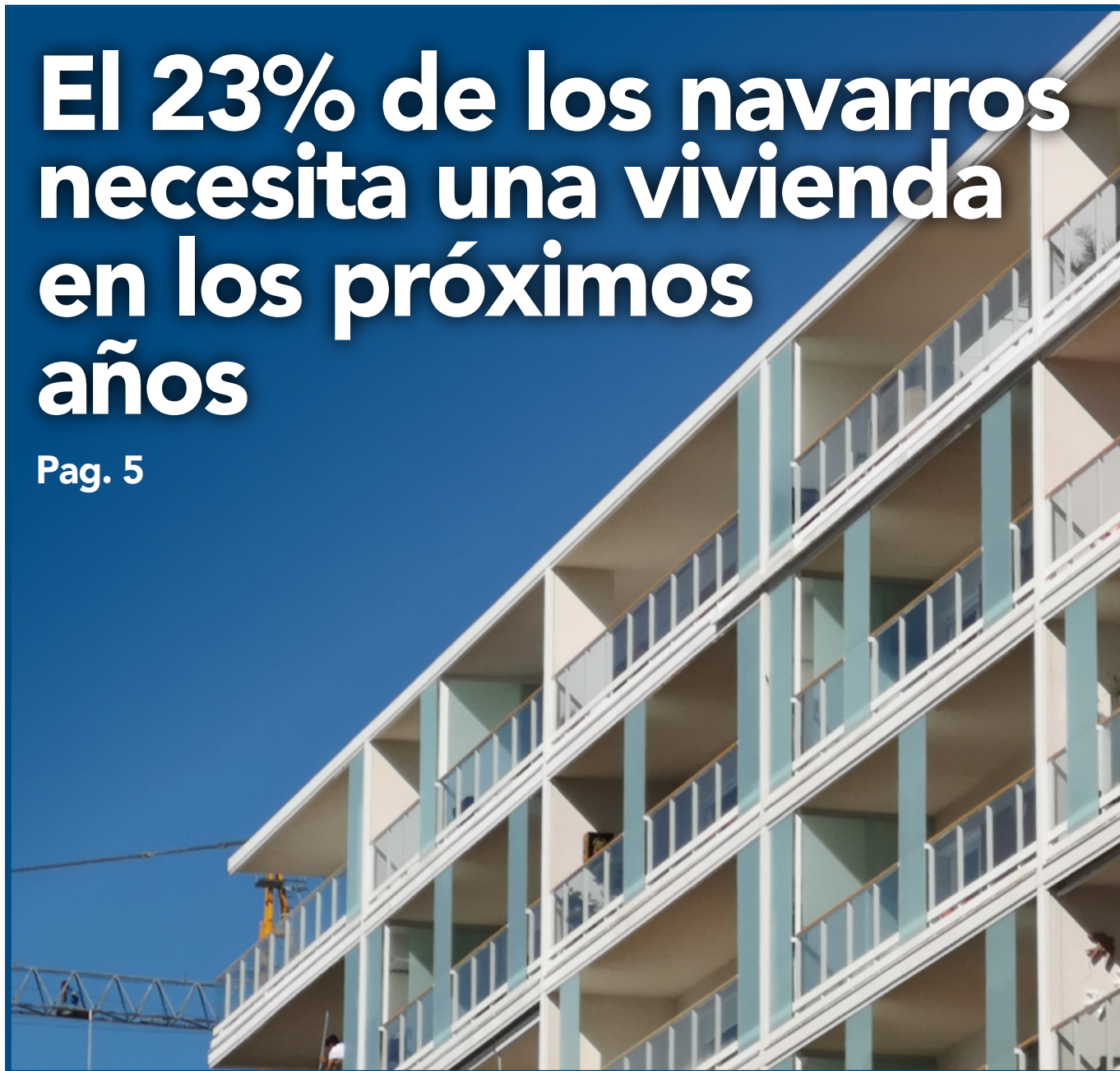
Otras cuestiones reiteradas han sido las permanencias en los cambios de operadora telefónica o las compras en el cartel de coches.

Pag. 3



El 23% de los navarros necesita una vivienda en los próximos años

Pag. 5



UN MILLÓN

Irache recupera ante el Supremo más de un millón de euros para afectados por las cláusulas suelo de sus hipotecas

7

El 27% TIENE PROBLEMAS CON SUS VECINOS

Ruidos, obras de mejoras, eficiencia energética o reformas de accesibilidad, algunas cuestiones conflictivas

9

AYUDA A HONDURAS

Acoes trata de posibilitar una formación integral a los más necesitados del país centroamericano

10

DIEZ PREGUNTAS HABITUALES

¿Puedo reclamar aún los gastos de mi hipoteca si la firmé ya hace años? ¿Cómo me puede subir tanto el recibo de la luz o el gas si yo no he contratado nada nuevo desde hace tiempo? ¿Pueden entregar a mi vecino la compra que hice por internet? Si compré un coche entre 2006 y 2013, ¿es verdad que me tienen que devolver parte de lo que pagué por él? El vuelo de mis vacaciones se retrasó más de tres horas: ¿me indemnizará automáticamente la compañía?

Estas son algunas de las preguntas que más habitualmente se hacen los consumidores y acuden a Irache para buscar la respuesta.

Un consumidor que quiere saber si la empresa ha actuado bien, cuáles son sus derechos y cómo puede reclamarlos.

Pag. 11

MÁS DEMANDAS

Empresas ponen monitorios en juzgados por supuestas deudas de luz, gas, telefonía o créditos

15

Editorial

Manuel Arizcun Biurrun,
Presidente de Irache



Opinión

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



Muchos frentes y retos

Son muchos los frentes y retos a los que se enfrente nuestra Comunidad y por tanto los ciudadanos desde el prisma de consumidores y usuarios en los próximos años.

El alto nivel de vida que venimos disfrutando, aún con notables diferencias todavía, no es fácil de mantener y menos de hacer crecer. Hace falta amplitud de miras para abordar todos estos retos, además de audacia, conocimientos e ilusión. A continuación detallamos algunos:

El problema de la natalidad: este es uno de los problemas más acuciantes. Con una baja natalidad y con una población cada vez más envejecida, las soluciones vienen, en primer lugar, por tratar de recuperar sus ratios; en segundo, por traer gente de fuera dispuesta a trabajar; y en tercero, por incentivar que todos esos navarros que viven fuera vuelvan a nuestra región atraídos por su bienestar y por sus raíces de origen.

El acceso a la vivienda: sin viviendas no hay nuevos hogares, y con una vivienda de precio disparatado no hay posibilidad de emanciparse ni de crear nuevas familias. Obviamente tampoco tener hijos. Es necesario un plan a medio y largo plazo que suministre suficientes viviendas a todos los niveles de precios para que los consumidores puedan acceder a las mismas sin caer en la ruina o ahogados hasta el cuello.

La salud: mantener el elevado nivel de salud pública que ha gozado Navarra en las últimas décadas no es fácil y

menos cuando la población envejece, la falta de médicos es un grave problema, cuesta acometer cambios y da la sensación de que lo público es inagotable. Se trata de un nuevo reto complicado que exige disponer de medios, acometer cambios en busca de eficiencia y equidad y a la vez responsabilizar a los usuarios.

Las comunicaciones: resulta fundamental el disponer de buenas comunicaciones con otras regiones, tanto a nivel de carreteras como ferroviario y si es posible por avión. Tanto a nivel empresarial como para los ciudadanos, Navarra no puede quedar como una isla mal comunicada, eso sólo llevaría a la pobreza y aislamiento. Quizás algunas cosas se podían haber hecho de diferente modo a nivel nacional, pero son las que son y no se puede perder el tren, que bastante tarde vamos ya.

El cambio climático: la lucha por la adopción de medidas a favor del medio ambiente y de la sostenibilidad son una realidad, y es una realidad imparable. Ante eso debemos situarnos en las primeras casillas de salida para ofrecer productos, bienes y medidas acordes a lo que solicitan los consumidores, y que sean competitivos y eficientes. Aprender a valorar lo nuestro es algo que siempre nos ha costado y debemos ponerlo en valor. Eso sí, con realismo y rigor.

Enormes retos: partimos de una privilegiada situación pero, ojo, el tema no parece sencillo ni fácilmente logvable. Es necesario el empuje de todos y la ilusión por mejorar las cosas.

Inmejorable

Conversamos el otro día acerca de la frecuente expresión: " la arquitectura del pasado es mejor que la actual".

En un sentido más amplio, esta idea fue expresada por la literatura española en castellano, en 1476. Donde reflexionando sobre la fugacidad de la vida y la gloria del pasado César Manrique dejó escrito "Cualquiera tiempo pasado fue mejor".

Expresión poética, y bella, de un sentir percibido así por la humanidad desde que hay conciencia del paso del tiempo.

Mucho antes, tal reflexión fue recogida en el Eclesiastés, atribuido al rey Salomón, cuando explica las limitaciones de la sabiduría. "10 - Nunca digas: ¿Cuál es la causa de que los tiempos pasados fueron mejores que estos? Porque nunca hay sabiduría en esta pregunta. 11 Buena es la sabiduría con herencia, y es provechosa para los que ven el sol."

Siguiendo con nuestra conversación, intentando ser precisos llegamos a decir que "la arquitectura que nos deja la historia presenta cohesión formal, integración urbana y es muestra de una durabilidad constructiva que supera los estándares y tendencias de la producción, arquitectónica contemporánea." Pero ...sabemos que no hay que olvidar que el paso del tiempo ha borrado los ejemplos de las arquitecturas mal construidas, que se han venido abajo por sí solas. Quedando en pie ante nosotros solo los mejores ejemplos de ese pasado glorificado más por la nostalgia que por razones objetivas.

Dejando el enfoque académico, arrancamos desde la emoción y se argumentó en tono poético "que las piedras antiguas nos susurran, que tienen belleza, transmiten emo-

ción y nostalgia. Mientras que las construcciones de hoy no resuenan con nosotros."

Este pensar, fruto de ese sentir, no incluye en su valorar razonado que una de las dos partes llega al juicio de esta conversación desnuda de tiempo.

Las construcciones contemporáneas no han experimentado el subidón del filtro del tiempo, que se ocupa de seleccionar a las mejores y sustituir o mejorar las menos valiosas. Ni se han beneficiado de mejoras por la acomodación de su entorno a su presencia. Y humildemente, en algunos casos sobresalientes, el problema es nuestra mirada. Un mirar todavía no educado para saber apreciarlas.

La realidad parece decirnos que antes, igual que ahora, se construía donde se podía y con los materiales de que se disponía. La imagen y la velocidad de ejecución también respondían a los mismos parámetros que ahora: intentaban terminar lo antes posible y la imagen final era la mejor que pudieron conseguir.

La sentida pobreza visual de algunas construcciones modernas se puede entender con ojos benevolentes como la primera parte de un esfuerzo de hacer habitable un lugar. Lugar donde, si el paso del tiempo lo respeta, podrá ser enriquecido por actuaciones posteriores que irán confiriendo: alma, gracia y riqueza. Ese detalle que hoy en día se echa en falta.

Admitiendo entonces que no haya como saber si el tiempo pasado fue mejor, porqué no considerar, a pesar de los pesares, la posibilidad de que nuestro tiempo sea el mejor posible?

Balance Económico y Social 2024

Transparencia, claridad, sueldos austeros, trabajo por y para los demás. De forma esquemática informamos sobre lo que se hizo el pasado año y con qué se hizo.

BALANCE SOCIAL:

Irache dispone de 4 oficinas propias en Pamplona, Estella, Tudela y Tafalla además gestiona 76 oficinas en colaboración con otros tantos ayuntamientos. "Irache" recibió 50.020 consultas y reclamaciones de las que a Pamplona correspondieron 27.885; a Tudela, 1.994; a Estella, 1.630; a Tafalla, 1.118; y a las oficinas del consumidor 17.393. En total, fueron 30.012 consultas y 20.008 reclamaciones.

El número de denuncias que se interpuso fue de 70 y más de 1100 personas están siendo representadas en el juzgado. Los temas que más se reclamaron bancos y cajas, otros servicios como la luz y el gas y la telefonía e internet.

Dispone de 22 personas en plantilla y varios asesores jurídicos externos y peritos. Realizó 721 programas radiofónicos, participó en televisión en 48 ocasiones. Representa a los consumidores en más de 15 Consejos (Consejo Económico y Social, Salud, Transporte, Consumo, Comercio Minorista...). Emitió 67 notas de prensa, editó 2 periódicos de la Voz de Irache, y realizó 15 estudios, 35 talleres en distintos colegios de Navarra, 20 charlas en temas de consumo, 7 teatros sobre medio ambiente y 3 charlas con motivo de los 45 años en Pamplona.

También editó trípticos sobre rebajas, energía fotovoltaica o arrendamientos.

Además defiende en los tribunales a los afectados por cartel de coches, IRPH, swaps, plusvalías, cláusula suelo, gastos hipotecarios.

BALANCE ECONÓMICO:

Gastos:
Personal: 818.017 €.

Amortizaciones, provisiones y otros gastos: 285.370 € de los cuales la partida trabajos realizados por otras empresas con 76.835, correos con 46.067 € y gastos de viajes y kilometraje con 12.924 € son los más elevados.

Los gastos financieros por los créditos fueron de 5.906 euros.

Ingresos:
Cuotas de socios y oficinas del consumidor: 963.963 €.

Donaciones: 9.000 €.

Subvenciones: 94.572 €.

Más 50.000 consultas y reclamaciones

La banca se convierte en el sector más reclamado, con las energéticas y la telefonía en segundo y tercer lugar, respectivamente

Irache recibió más de 50.000 casos el último año; el 40% de los casos requirieron alguna gestión por parte de los técnicos, mientras que el 60% fueron consultas.

Bancos y cajas -22%-. El sector bancario ha pasado a ser el primer sector en consultas y reclamaciones, desbancando al sector energético. Seguramente, en ello haya tenido una gran incidencia el aumento de casos para reclamar los gastos de constitución de la hipoteca. Junto a los gastos de hipoteca, han acudido personas para reclamar por créditos y tarjetas bancarias, especialmente por las llamadas 'revolving' o a preguntar por comisiones bancarias o las condiciones para cambiar su hipoteca.

Luz y gas -19%-. 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. 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. Llegan a Irache muchos casos de facturas de gas con repetidas lecturas estimadas o con supuestas lecturas reales que no responden a la realidad del consumo y que hace que el consumidor tenga que afrontar un recibo más alto que el que le corresponde.

Telefonía e internet -16%-. En su mayor parte se deben a problemas al cambiar de compañía. Es muy habitual que el cliente vea en sus cuentas un cargo de la anterior operadora de entre 200 y 300 euros. Al asesorarse, descubre entonces que tenía una cláusula de permanencia. 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.

Vehículos -8%-. El número de consultas y reclamaciones por temas de vehículos ha aumentado notablemente. Sin duda, en esta es-



54.782 FAMILIAS ASOCIADAS Y 80 OFICINAS EN NAVARRA.

Actualmente Irache cuenta con 54.782 familias asociadas y gestiona 80 oficinas en Navarra: 4 propias en Pamplona, Tudela, Estella y Tafalla y 76 oficinas de atención al consumidor en colaboración con otros tantos ayuntamientos.

calada tiene que ver las reclamaciones por el cártel de coches, por parte de personas que compraron un coche entre 2006 y 2013. Irache ya ha ido tramitando las reclamaciones y se está trabajando ya en demandas conjuntas por vía judicial para reclamar una compensación, que puede suponer miles de euros. También se han dado bastantes casos por compras de coches de segunda mano, en los que el vendedor no se hace cargo de los defectos que surgen. También se han dado otro tipo de prácticas abusivas en algunos concesionarios, junto a problemas por reparación en talleres, fundamentalmente por los precios aplicados.

Vivienda -7%-. Un buen número de consultas han tenido que ver con obras de rehabilitación en el edificio, especialmente sobre la envolvente térmica o la instalación de paneles solares, tanto para asesorarse sobre las mayores 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.

Representación de los consumidores

Irache defiende y representa los intereses de los consumidores en los siguientes organismos: Consejo Económico y Social, Consejo Navarro de Salud, Consejo Navarro de Vivienda, Consejo de Transportes de Navarra, Junta Arbitral de Transportes, Consejo de Salud de Tudela-oeste, Consejo Navarro de Consumo, Consejo Navarro de Medio Ambiente, Consejo Navarro de Comercio, Consejo del Taxi, Consejo para la Promoción de la Accesibilidad Universal y de la Igualdad de Oportunidades para las personas con discapacidad, Consejo Navarro de Participación Ciudadana...

Seguros -7%-. Lo más 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. También se han atendido quejas por subidas de prima que para el tomador de la póliza eran injustificadas y a personas para asesorarse por pólizas de salud o para reclamar porque la compañía no se hace cargo de todo el tratamiento.

Comercios -6%-. Ha subido notablemente la incidencia de las consultas por compras realizadas a través de internet: generalmente se trata de retrasos en las entregas, incumplimientos o derecho a echar atrás la compra, así como estafas en los que el consumidor pierde el dinero que ha pagado y no recibe el producto. En las compras realizadas en el propio comercio, que han bajado, el mayor número de quejas tienen que ver con los derechos de devolución del producto y con las garantías cuando el artículo es defectuoso o se estropea.

Transporte y viajes -4%-. Los casos más habituales sobre transporte y viajes han sido las cancelaciones o grandes retrasos en vuelos. Aún siguen viniendo afectados que quieren saber si están obligados a aceptar el bono que le ofrece la compañía para coger otro vuelo más adelante. Acuden igualmente personas que, por una enfermedad u otra circunstancia sobrevenida, tienen que cancelar su viaje y quieren saber si tienen derecho a que les devuelvan el dinero. Ha habido problemas también por extravíos y pérdidas de maletas y también por el cobro del equipaje de mano que se lleva en el avión.

Servicios técnicos -4%-. Han destacado las averías de teléfonos o tabletas electrónicas en los que el servicio técnico indica que el desperfecto es responsabilidad del usuario, con informes en ocasiones deficientes. Otras veces el problema es el retraso en la reparación. Y otras veces, el coste excesivo del trabajo. También ha habido problemas por reparaciones de electrodomésticos que vuelven a dar problemas, falta de presupuesto o por cobros en aparatos que están en garantía.

Otros -4%-. Cursos de formación, ventas a domicilio, herencias...

Formar para fortalecer

Irache, además de la asesoría y gestión de casos, mantiene como objetivo prioritario formar a los consumidores para ser más críticos, autónomos y responsables. En este último año se están realizando los siguientes proyectos formativos:

- 35 talleres en centros escolares de 28 localidades de toda Navarra sobre consumo responsable. En ellos se ha trabajado con los niños y niñas el tema del consumo, el significado y la importancia de nuestras decisiones como consumidores.
- Teatro. Representación de la obra de teatro "Circulando por la economía circular" en siete localidades de Navarra con el fin de sensibilizar a personas de todas las edades,

a través del entretenimiento, sobre la importancia de un aprovechamiento máximo y una reutilización de los recursos en nuestra vida diaria.

- 25 charlas de técnicos de consumo sobre créditos hipotecarios, compra de vehículos a motor, telefonía e internet, desperdicio alimentario, reparabilidad y reciclaje de aparatos, consumo responsable en promociones, autoconsumo energético, seguros, electricidad y gas...
- Divulgación de diez documentos formativos sobre: créditos y productos bancarios, compra de vehículos a motor, seguros, suministros de electricidad, gas y autoconsumo energético, contratación de viajes, com-

pra en comercio y compra en internet, rebajas y otras promociones, durabilidad y reparación de electrodomésticos y aparatos, prevención del desperdicio alimentario...

- Elaboración de 48.000 trípticos formativos a modo de guía para informar y ofrecer pautas sobre los derechos a la hora de reparar aparatos y electrodomésticos. Distribución de 8.000 pegatinas sobre reparabilidad.
- Durante el año tenemos previsto participar en 720 programas radiofónicos, 40 programas de televisión y enviar 70 notas de prensa a los medios de comunicación, más allá de las colaboraciones puntuales sobre los diversos temas de actualidad relacionados con el consumo.





El seguro paga menos porque la furgoneta tiene toldo
Jon y María compraron una furgoneta para viajar. Entre otros accesorios, la furgoneta contaba con un toldo que se podía desplegar cuando estacionaban el vehículo. Tras comprarlo, la pareja contrató un seguro a todo riesgo para protegerse ante cualquier incidente que pudiesen tener con el nuevo vehículo.

A los meses, en uno de sus viajes, sufrieron un accidente. Ellos salieron ilesos pero la furgoneta sí sufrió daños sustanciales. Dieron parte a su seguro. Tras la visita del perito en el taller, les enviaron una propuesta de indemnización: aunque el coste de la reparación de los daños se estimaba en unos tres mil euros, sólo les ofrecían un pago de algo más de setecientos porque, según decía, los propietarios no habían informado de la inclusión del toldo desplegable. Acudió a Irache, donde se demostró que la furgoneta ya se había comprado con el toldo incluido, y dado que la contratación del seguro fue posterior, no se había dado ninguna falta de información por parte de los clientes. Tras esta comunicación, el seguro ofreció el pago íntegro de todo el daño.



No le abonan los 150 euros porque ha habido muchas solicitudes
Una persona compró un reloj en un comercio. Allí mismo le ofrecieron un seguro que le cubriría los daños que este podría sufrir por golpes, caídas o humedades. Además, le indicaron que, al contratar el seguro y mantenerse al corriente de pago de las primas durante doce meses, le premiarían con una bonificación de 150 €. El consumidor aceptó contratar la póliza.

Pasados los meses indicados, contactó con la tienda para el cobro de la bonificación, pero le remitieron la compañía titular del seguro, que no dio ninguna explicación clara al consumidor para no pagar lo acordado. Acudió a Irache, desde donde se reclamó, en virtud del contrato de seguro firmado, el abono de la bonificación acordada. Desde la aseguradora explicaron que, dado el alto número de solicitudes, se habían visto obligados a alargar el plazo de pago. Más allá de esta circunstancia, reconocieron que el cliente había cumplido las condiciones y abonaron los 150 €.

"Si no me pongo en manos de Irache, ahora seguiríamos sin nuestro dinero"

La compañía puso una letra de la matrícula equivocada en la póliza y a Diego le multaron con 960 euros por no tener seguro



La aseguradora estuvo más de dos años sin devolver la cuantía de la sanción, hasta que se reclamó desde Irache

Diego compró un coche de segunda mano y contrató un seguro a todo riesgo "muy caro", por una prima de 1.600 euros, que pagó en cuatro cuotas. Como entendía que todo estaba en regla, se fue de vacaciones en el coche con su familia por toda la costa mediterránea "sin saber que tenía un problema gordo".

Cuatro meses después dejó un sábado el vehículo en un parking público de Pamplona. Cuando el lunes fue a coger el coche para ir a trabajar, este no estaba. "Lo buscamos por todo el parking y nada. Yo pensaba que me lo habían robado, hasta que vi en el lugar donde lo había aparcado una etiqueta que decía que se lo había llegado la grúa", explica.

Sin entender qué pasaba, fue a recuperarlo y le dijeron que se habían llevado el coche porque no tenía seguro. Al mirar el recibo vio que una letra de la matrícula en el papel no coincidía con la del coche. Diego entiende que a la hora de gestionar la póliza, el seguro cometió un error. "Si soy yo quien envió los datos a la compañía para que haga el seguro, el error es mío; pero si va un perito hasta mi trabajo, está una hora conmigo, saca fotos, revisa puertas, matrícula, todo, pide la documentación y gestionan ellos la póliza, el error es suyo", opina.

Contactó con la aseguradora, esta asumió el error y le abonó el coste de la grúa y la estancia, que fueron algo más de trescientos euros. Pero faltaba la multa. Desde el seguro le dijeron que pagase él la sanción y que luego se la reembolsarían. El coche estaba a nombre de una prima de Diego y Hacienda embargó la multa de su sueldo. Más de dos años estuvieron reclamando a la compañía que pagase el importe de la multa, pero la aseguradora no hizo nada. Hasta que Diego se encontró con un amigo, le contó el caso y este le habló de Irache. Se hizo socio, expuso el tema y tras reclamar desde la Asociación, la compañía pagó los 960 euros de multa que le habían embargado a la prima de Diego. "Estoy muy agradecido porque me habéis solucionado el problema. En cuanto enviaron la reclamación, ahí sí reaccionaron. Si no me pongo en manos de Irache, ahora seguiríamos sin nuestro dinero", señala.

Diego ya ha cambiado el seguro del coche, "aunque no me querían soltar". "En temas como este, a la gente le engañan mucho; hay muchas personas de traje y corbata que también roban", concluye.



Se avería la caldera, se tiene que ir de casa y pagar ella la reparación
Julio contrató la compra y la instalación de una caldera nueva para su casa por 1.500 €. Unos meses después, en pleno invierno, la caldera comenzó a fallar y se quedó en casa sin agua caliente ni calefacción. Llamó a la empresa para que solucionase el problema. Hasta en tres ocasiones acudieron a su casa y, aunque él insistía en que creía que debían cambiar los latiguillos de plástico por unos de cobre, no acabaron de solucionar el problema.

En esta situación, sin agua caliente ni calefacción, tuvo que trasladarse a casa de un familiar. Finalmente, y al ver que la empresa instaladora no actuaba con eficacia, decidió acudir a otra empresa del sector de la que tenía buenas referencias, que acudió a los pocos días a la vivienda y reparó la caldera en esa intervención. Le cobró por el trabajo 245 €. Julio acudió a Irache y, aportando la factura de la empresa de fontanería, consiguió tras varias gestiones que la instaladora le abonase los 245 € que tuvo que pagar a la empresa reparadora.



Le devuelven 1.600 € por un sofá defectuoso, tras no poder repararlo
L. quería cambiar su sofá y, como la marca anterior le había ido bien, optó por ella, solo que en un comercio más cercano a su casa. "Desde el principio las formas fueron muy distintas, el trato no tenía nada que ver", comenta. No se encargaron de retirar el sofá viejo y, cuando la consumidora lo hizo, al acudir a instalar el nuevo dedicaron "tres minutos" a montarlo. Nada más irse los empleados, comprobó que un módulo se hundía excesivamente, nada que ver con el otro, que se mantenía firme. Llamó a la tienda, desde donde recibió una atención "pésima" y una actitud "borde y maleducada". Ante la firmeza de L., accedieron a sustituir el cojín defectuoso, pero el ruido en el sistema de extensión, "que no era normal", continuaba. Se llevaron el sofá y se lo devolvieron días después supuestamente reparado, pero seguía con los mismos problemas. Ante la reparación ineficiente, desde Irache se reclamó la cancelación de la compra. El comercio accedió y devolvió los 1.600 € que L. había pagado.

El 23% de los navarros necesita vivienda en los próximos años

Un 23% de los navarros mayores de edad (cerca de 130.000 personas) necesita o tiene pensado acceder a una vivienda en los próximos años. Este porcentaje de población demandante de vivienda es mucho más alto entre los menores de 30 años, donde la demanda alcanza a la mitad de las personas -50%-. Por zonas de residencia, la necesidad de vivienda solo es ligeramente menor en las localidades de menos de 5.000 habitantes -18%-.

Entre las personas que necesitarán vivienda, casi la mitad -48%- quiere adquirirla en propiedad, un 23% piensa en vivir de alquiler, un 17% la quiere comprar como segunda residencia y el 11% pretende usarla como inversión.

Navarra, donde más subió el precio

El precio de la vivienda libre se disparó una media del 8,4% en 2024, más del doble que el año anterior y su mayor repunte desde 2007, cuando subió un 9,8%, según el Índice de Precios de Vivienda (IPV) del Instituto Nacional de Estadística (INE). Con la subida de 2024, el precio de la vivienda libre encadena once años consecutivos de incrementos. Navarra fue, junto con Andalucía, la comunidad con mayores incrementos medios en el precio de la vivienda (10,4%).

En febrero, el censo de demandantes de vivienda protegida registraba 20.800 solicitudes en Navarra, el doble que hace cinco años. La escasez de vivienda asequible hace que esta oferta solo cubra el 8% de la demanda de compra y el 1% de alquiler.

En una situación de alta demanda y oferta insuficiente, los precios para acceder a vivienda no paran de subir. En ese contexto, la Administración debe trabajar con determinación para que haya un mayor número de viviendas a disposición de los ciudadanos.

Rehabilitación para un mejor aprovechamiento de viviendas existentes

Junto a una mayor promoción de viviendas asequibles, también hay que fomentar la rehabilitación de las viviendas. Se trata de conseguir un mejor aprovechamiento de los recursos existentes y lograr que viviendas con años de antigüedad mejoren sus estándares de confort, habitabilidad y sostenibilidad para conseguir mejorar el bienestar de los actuales residentes y poder ponerse en el futuro en el mercado.



Entre los menores de treinta años la demanda de pisos alcanza a la mitad de la población

Una cuenta vivienda puede animar a los jóvenes a ahorrar dinero para dirigirlo a la compra de una casa

Construir más pisos

Irache considera que la solución al problema de la vivienda debe enfocarse fundamentalmente en la construcción de más pisos. La oferta de vivienda actual en Navarra no es capaz de responder a la creciente demanda, ni en el mercado protegido ni en el libre, donde los pisos que se ponen en alquiler son ocupados en muy poco tiempo.

Una mayor promoción de inmuebles protegidos, además de poner pisos más económicos en el mercado, logrará reducir los precios en la vivienda al aumentar la oferta a un coste más asequible. Se debe impulsar la promoción de viviendas tanto de compra como de alquiler.

Si bien es cierto que los precios de los arrendamientos se han disparado en algunas zonas, Irache teme que la creación de zonas tensionadas de alquiler no va a ser una solución. Se corre el riesgo de que surjan consecuencias colaterales como la reducción del número de viviendas en alquiler o el desplazamiento hacia otro tipo de alquileres sin estos límites, por ejemplo.

Un excesivo control del mercado puede desincentivar la creación de nuevas viviendas y conllevar la paralización de la construcción. Por otro lado, los cambios normativos continuos provocan una inseguridad jurídica que confunde y desanima a los actores del mercado inmobiliario. Es necesario crear un escenario de estabilidad normativa, para que las partes, todas, tengan un marco estable y seguro en el que apoyarse, para llevar a cabo sus iniciativas, tomar decisiones y solucionar hipotéticos conflictos.



¿Por qué no una cuenta joven?

Es necesario ayudar a los jóvenes a acceder a una vivienda. En este sentido, restablecer la cuenta vivienda puede animar a ahorrar dinero y dirigirlo posteriormente a la adquisición de un piso.

Son muchas las voces que reclaman desde hace tiempo más viviendas en alquiler. Ciertamente, el mercado del alquiler está mucho más desarrollado en otros países europeos: mientras que en España el porcentaje es del 24%, en Suiza es del 57%, en Alemania del 52% o en Dinamarca del 40%, por ejemplo. Además, Países Bajos tiene un 30% de viviendas destinadas al alquiler social y Dinamarca y Suecia un 20%, mientras que en España este modelo se sitúa en un 2,5%.

Sin duda, hay un déficit en alquiler que debe ir corrigiéndose. A la vez que se promueve el alquiler, hay que adoptar iniciativas para posibilitar el acceso a la vivienda en propiedad, especialmente para los jóvenes. Para ello, puede ser positivo volver a aprobar la llamada cuenta

vivienda, que aplica una deducción fiscal sobre el ahorro dirigido a adquirir un inmueble, tal y como se hacía años atrás en Navarra.

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. 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. Esta medida, unida a muchas otras, puede ayudar a los jóvenes ante la dificultad para acceder a un piso.

Irache ya ha dirigido a todos los grupos políticos del Parlamento de Navarra para proponerles esta iniciativa. En un tema de esta relevancia, tanto por las consecuencias sociales como económicas para la comunidad, sería deseable que todos los grupos apoyasen iniciativas en esta línea.

Luz y gas: 6.000 casos

Es conveniente comparar compañías y revisar periódicamente los precios que están pagando

Seis mil, seis mil dudas, consultas, reclamaciones ha atendido Irache en lo que va de año sobre cuestiones relacionadas con la luz o el gas de los consumidores. Y es que este sector es en los últimos años el que más casos acapara.

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.

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 se suscribe una de estas tarifas libres conviene cerciorarse de si se está contratando algún servicio adicional, con su coste y sus condiciones. También conviene asegurarse de que el nuevo contrato no cuenta con ninguna clase de permanencia, para poder cambiarnos en cualquier momento sin coste. En muchas ocasiones son, precisamente, los servicios vinculados, los que suponen una penalización camuflada si el consumidor se va.

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.

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.

Opacidad de contratos telefónicos

Otro punto problemático 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 aceptan contratos sin saberlo o a través de mensajes sin leer las condiciones que estos conllevan.

También hay problemas con las lecturas de consumo, especialmente de gas. Llegan a Irache muchos casos de facturas de luz con repetidas lecturas estimadas o con supuestas lecturas reales que no responden a la realidad del consumo y que hace que el consumidor tenga que afrontar un recibo más alto que el que le corresponde. Si

estas lecturas falsas continúan durante meses, el consumidor puede acabar pagando mucho dinero de más.

Ha habido algún caso en que han llegado facturas de más de 7.000€ de un mes a otro. Se han dado igualmente las quejas de algunos usuarios por un encarecimiento del recibo,

que atribuían a las consecuencias del apagón general que tuvo lugar en primavera.

El encarecimiento de las tarifas tras el primer año de contrato, una de las consultas más habituales



HERENCIAS Y LEGADOS SOCIALES Y COMPROMETIDOS

¿Cómo hacer tu aportación para crear una sociedad más justa y cohesionada?

En la Asociación de Consumidores de Navarra llevamos más de 45 años trabajando por todos los ciudadanos. Nuestra razón de ser es que todas las personas puedan defender sus derechos frente a otros intereses políticos o económicos y no sean pisoteados. Para ello, representamos a todos los consumidores en diversos órganos de decisión para defender sus derechos impulsando iniciativas legislativas, realizamos formación para ser más autónomos y responsables y ofrecemos un servicio de asesoría jurídica que orienta, representa y reclama a los consumidores en cualquier duda o problema que puedan tener.

Al incluir a Irache en tu testamento o hacer un legado, estarás colaborando en crear una sociedad más justa para todos. Entendemos que nadie mejor que los ciudadanos para defendernos a nosotros mismos. Cuantos más, más fuertes.



¿Quieres saber cómo podrías dejar un legado a Irache?
Infórmate en el 948 177000 o en info@consumidoresirache.com

Irache recupera en el Supremo más de un millón de euros por las cláusulas suelo

Defendía a más de 130 afectados con sentencias ya favorables que el banco había recurrido

Irache va a recuperar más de un millón de euros para afectados por la cláusula suelo, tras comenzar a conocerse varias sentencias del Tribunal Supremo que están dando la razón a los clientes frente al banco. Esta entidad financiera recurrió más de 130 resoluciones favorables a los consumidores en juzgados de primera instancia y en la Audiencia Provincial de Navarra y ahora el Alto Tribunal está confirmando las devoluciones de cantidades, unos 10.000 € de media por reclamante.

Como es sabido, muchas entidades comercializaron durante años sus préstamos hipotecarios con cláusulas suelo. Estas cláusulas representaban un límite del que no podía bajar el interés a pagar por el consumidor, pese a que el cálculo del índice y el diferencial pactado resultase inferior.

Por esta razón, durante varios años, en los que el Euribor se mantuvo en valores bajos, muchas personas pagaron en su hipoteca miles de euros de más. Esta cláusula no se comercializó con la de-

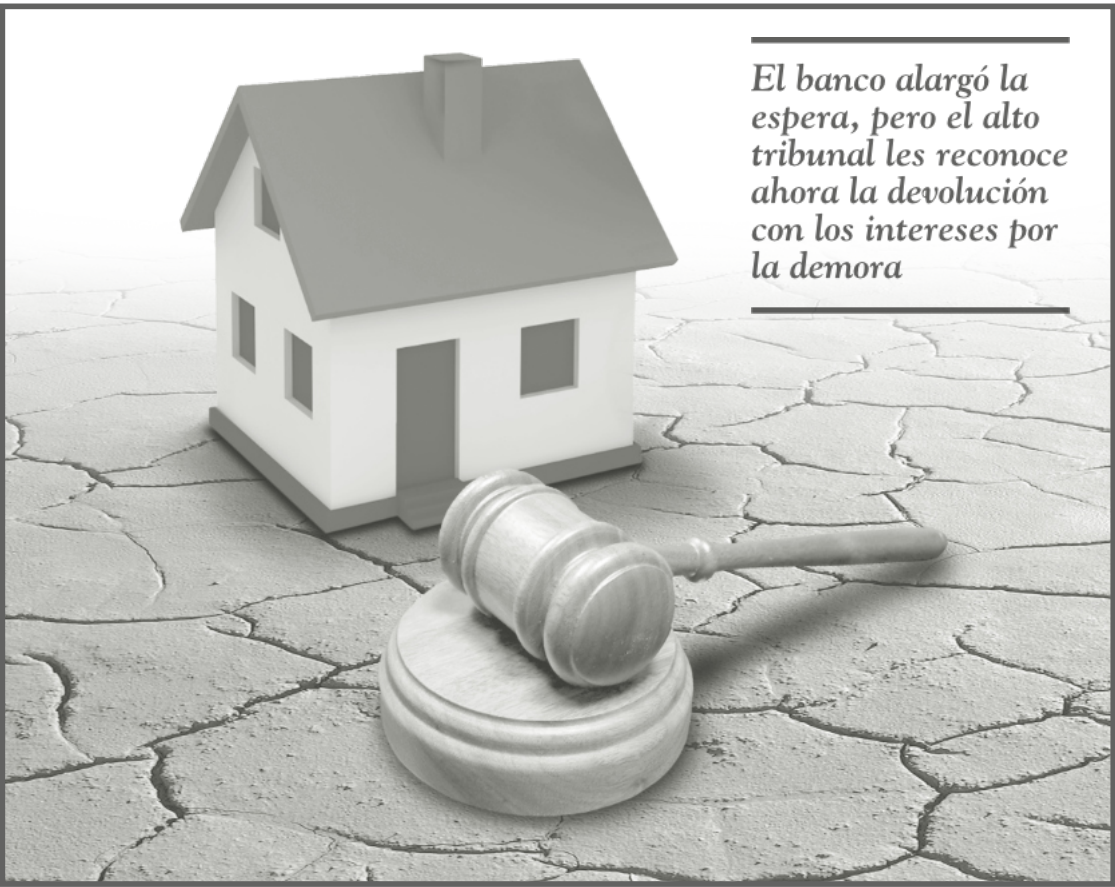
bida transparencia y las entidades no explicaron a los clientes las consecuencias que podía tener.

Los jueces fueron dando la razón a los consumidores

Tras multitud de reclamaciones en las que los bancos se mostraban generalmente reticentes a devolver el dinero, los juzgados fueron dando la razón uno a uno a los clientes afectados. Sin embargo, alguna entidad decidió recurrir estas sentencias, primero ante la Audiencia Provincial de Navarra y, posteriormente, hasta el Tribunal Supremo. De esta manera alargaron los procesos hasta cinco años. Ahora, el alto tribunal va corroborando estas sentencias y está obligando al banco a devolver el dinero cobrado de más por la cláusula suelo.

10.000 euros por familia

En el caso de los representados por Irache en esta instancia, el número de afectados supera los 130 y el dinero que les van a devolver supone un importe medio de 10.000 € por demandante, por lo que el montante total recuperado supera el millón de euros. Las sen-



El banco alargó la espera, pero el alto tribunal les reconoce ahora la devolución con los intereses por la demora

tencias, además de reconocer el dinero cobrado de más por las entidades en aplicación de la cláusula suelo, con importes que van desde 5.000 a 12.000 euros, están añadiendo a estas cantidades los intereses en función del tiempo que se ha tardado en la devolu-

ción, lo que puede suponer miles de euros más, según los casos.

Más allá de estos afectados cuyo caso ha llegado al Supremo, Irache ya ha recuperado hasta el momento para sus asociados más de cuatro millones y medio

de euros por la cláusula suelo, ha realizado más de 4.500 reclamaciones y ha recibido más de 6.300 consultas. Las reclamaciones se han dirigido a veinte entidades diferentes y se han conseguido indemnizaciones desde 1.000 hasta 26.000 euros.

Cientos de reclamaciones sobre el IRPH

La sentencia del Tribunal de Justicia Europeo abre la puerta a la anulación del índice

Desde hace unos años, Irache viene recibiendo cientos de consultas y reclamaciones por parte de personas que habían suscrito una hipoteca indexada al IRPH. Las circunstancias han cambiado con la sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE) de finales del pasado año. Por ello, Irache ya está realizando cientos de reclamaciones de los afectados e irá estudiando las circunstancias de cada afectado con objeto de ver sus posibilidades.

El tribunal europeo considera que el mero hecho de que la definición del IRPH, su evolución y su método de cálculo se publique en el Boletín Oficial del Estado (BOE) es insuficiente para que los bancos estén eximidos de la responsabilidad de informar adecuadamente a los clientes. Se calcula que en España hay cerca de un millón de hipotecas con el IRPH.

Pérdida de miles de euros

Los bancos destacaban la estabilidad de este índice en comparación con las oscilaciones del Euribor, pero no explicaban su funcionamiento y sus riesgos. Lo cierto es que, en los últimos años, cuando el Euribor ha estado en valores muy bajos, y hasta negativos, las diferencias entre ambos índices han rondado los dos puntos, siempre con el IRPH por encima, por lo que muchas personas han perdido miles de euros al elegir este índice.

Como se ha indicado, en muchos casos no se dio la información necesaria para que el cliente pudiese comprender el funcionamiento del IRPH o compararlo con otros índices y decidir con conocimiento de causa. Ya ha habido sentencias que están dando la razón a los clientes. Por ello, Irache se recomienda a las personas que tienen su hipoteca al IRPH que se asesoren para ver si pueden reclamar la anulación de este índice.



Si te han engañado haciéndose pasar por tu banco, ¡reclama!

Irache aconseja a los afectados por estafas bancarias de phishing reclamar al banco la devolución del dinero. El Tribunal Supremo ha reconocido el derecho del cliente a recuperar el dinero, siempre que no haya tenido una actuación negligente.

En los últimos años ha aumentado notablemente el número de personas que ha llegado a Irache porque han sido víctimas de una estafa bancaria y han perdido miles de euros. Si el banco no se hace cargo de la estafa, varios de estos consumidores han querido reclamarlo por vía judicial y los juzgados, en muchos casos, les han dado la razón y han llegado a recuperar, en algunos casos, miles de euros.

Ahora es el Tribunal Supremo el que avala esta línea y reconoce el derecho del consumidor a recuperar el dinero perdido por la estafa, salvo que el banco pueda

demostrar que el cliente tuvo una actuación negligente.

Mediante estos engaños, los delincuentes consiguen los datos bancarios de la víctima, como el número de cuenta o las claves de acceso. Generalmente se hacen pasar por el banco mediante mensajes, correos electrónicos y convencen, con diferentes tretas, que el consumidor facilite sus claves, tras lo que desfalcan sus cuentas o hacen compras con su tarjeta de crédito. En muchos casos, el consumidor ni siquiera sabe cómo han conseguido sus claves.

El Supremo ha reconocido el derecho del consumidor a recuperar el dinero, salvo que se demuestre que fue negligente



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 navarros tiene problemas con sus vecinos

Irache, que en lo que va de año ha recibido más de 1.600 consultas de este tipo, aconseja asesorarse sobre los derechos para poder llegar a acuerdos amistosos

El 27% de las personas han tenido algún problema con sus vecinos, según indica una encuesta encargada por Irache, que ha atendido en lo que va de año más de 1.600 consultas y reclamaciones por este tipo de cuestiones. Entre ellos destacan los problemas de convivencia y el aumento de las consultas sobre obras de eficiencia energética.

Ruidos, suciedad, animales...

El 42% de los problemas tiene que ver con temas de convivencia. Muchas personas acuden a Irache porque consideran que su vecino hace mucho ruido, ya sea en fiestas nocturnas o en trabajos de bricolaje durante el día, por ejemplo. Estos casos no son sencillos de resolver. Para establecer que el ruido sobrepasa los límites permitidos, deberá hacerse una medición de decibelios. Algunos vecinos se muestran frustrados porque creen que el ruido es excesivo, pero en las mediciones policiales no se detecta que superen los límites permitidos.

Otros vecinos optan por exponer el asunto en la junta de propietarios y, si así se aprueba, requerir fehacientemente al vecino "molesto" que cese en sus actividades. Si no es así, algunas comunidades incluso llegan a reclamarlo por vía judicial. También hay quejas por la suciedad de algunos vecinos en las estancias comunes o por la existencia de animales, sobre todo perros, en el vecindario.

Arreglos en el portal

Otra fuente de conflictos son los problemas por desperfectos o arreglos en la comunidad -25%-. Con el paso del tiempo y



el uso, es habitual que los portales u otras instalaciones comunes, como jardín o patio, se deterioren.

Si lo que se pretende es una obra de mejora, no necesaria para la conservación, seguridad, o accesibilidad del edificio, los vecinos que se opongan a ella sólo tendrán que pagarla en el caso de que se apruebe por una mayoría de tres quintas partes de los propietarios, que a su vez reúnan las tres quintas partes de las cuotas de participa-

ción, y la cuota de instalación exceda de tres mensualidades de gastos comunes.

Si por el contrario, es una obra necesaria para la conservación del inmueble, todos los propietarios estarán obligados a pagar. Se dan conflictos de este tipo, por ejemplo, cuando hay daños en el tejado de un edificio y los últimos pisos sufren goteras. En ocasiones, algunos vecinos entienden que es un problema particular de los afectados y que ellos no tienen que participar en los trabajos.

Instalar paneles solares, reformar la envolvente

Un 14% de los problemas vecinales tiene que ver con las obras de eficiencia energética. Este tipo de conflictos han aumentado estos últimos años, ya que el número de obras de esta naturaleza ha crecido considerablemente.

Han sido muy frecuentes los casos sobre reformas de la envolvente térmica del inmueble. Se trata de trabajos que tienen un coste considerable, de miles de euros, y muchos consumidores quieren saber qué mayorías se necesitan para llevarlas a cabo y ayudas a solicitar. Lo mismo sucede con la instalación de paneles solares en las azoteas de los edificios, ya que algunos vecinos suelen estar interesados en estos paneles y otros son más reticentes.

Hay que tener en cuenta que en función de las mayorías que se consigan y el coste, el proyecto podrá ser solo de algunos vecinos o tendrán que pagarlo todos.

Destacan los problemas por convivencia y el aumento de las consultas sobre paneles solares o envolvente térmica

Otras dudas frecuentes son qué obras son obligatorias y cómo debo proceder para poner un toldo, aire acondicionado o cerrar el balcón

Ascensores y accesibilidad

Un 9% de los problemas entre vecinos tiene que ver con obras de accesibilidad. Han llegado bastantes consultas para instalar el ascensor, bajar la cota, eliminar escaleras o instalar algún otro dispositivo mecánico para facilitar la movilidad y el acceso de los vecinos. Muchos quieren saber si la obra es obligatoria y todos tienen que pagar o si hay que plantear y votarla en una junta de vecinos.

Si lo solicita un residente mayor de setenta años o con discapacidad, todos los vecinos tendrán que pagar las obras de accesibilidad siempre que el importe repercutido anualmente de las mismas, una vez descontadas las subvenciones o ayudas públicas, no exceda de doce mensualidades ordinarias

de gastos comunes. Algunas personas no comprenden que, aunque la mayor parte de los vecinos no quiera, sea obligatorio hacer la obra, un requisito que sí es necesario si el gasto supera las doce mensualidades. También es obligatorio realizar estas obras cuando las ayudas públicas a las que la comunidad pueda tener acceso alcancen el 75% del importe de las mismas.

También ha habido varias consultas acerca de los préstamos que la comunidad ha adquirido para afrontar algunas de estas obras. Algunos consideran que las condiciones no han sido las mejores y consultan la posibilidad de pagar su parte de su bolsillo y quedar fuera del préstamo y las responsabilidades que pueda conllevar.

ASESORARSE E INTENTAR LLEGAR A ACUERDOS AMISTOSOS

Lo más recomendable en este tipo de conflictos es tratar de llegar a acuerdos razonables que posibiliten la convivencia de todos, antes que tener que adoptar medidas más drásticas. En cualquier caso, siempre es conveniente asesorarse para conocer la normativa y los derechos de unos y otros sobre los diversos temas que pueden afectar como vecinos.

¿Puedo poner un toldo?

Otro 9% de conflictos vecinales tiene que ver con cerramientos de las terrazas, la instalación de aparatos de aire acondicionado, toldos u otros elementos en las fachadas. Muchas personas quieren saber si pueden hacer cualquiera de estos cambios a su gusto o si deben preguntar a los otros vecinos. En general para el cerramiento de terrazas o la modificación de las cosas comunes se requiere la aprobación de tres quintas partes de los propietarios, que reúnan tres quintas partes de las cuotas de participación. En ocasiones, algunos vecinos se muestran molestos porque otros residentes han colocado elementos sin haber preguntado a los demás.

También han acudido vecinos que quieren saber si los propietarios de garajes o de trasteros están obligados a pagar de la misma manera que otros propietarios el mantenimiento del ascensor, la reforma de la envolvente, la reforma del portal o incluso si tienen la obligación de ejercer en el turno de presidencia de la comunidad.

La educación, un derecho para poder desarrollarse

Acoes trabaja para permitir que los más desfavorecidos de Honduras tengan acceso a una formación integral

Promover y colaborar con iniciativas que tiendan a crear y desarrollar condiciones de vida que favorezcan la paz, la justicia, los derechos, la solidaridad y el desarrollo integral del ser humano en los sectores de población más desfavorecidos y marginados de Honduras, especialmente en la infancia, la juventud y las personas en situación de discapacidad». Ese es el objetivo de ACOES Navarra con Honduras (Asociación Colaboración y Esfuerzo). Todo ello «priorizando la educación como instrumento eficaz para el desarrollo».

El origen de la organización está en el misionero Patricio Larrosa, que llegó a Honduras en 1993, tras el huracán Mitch. Primero puso en marcha una biblioteca para un grupo de niños. Pero, desde entonces, ACOES ha dado forma a más de cincuenta proyectos para el desarrollo de Honduras con la intención de ofrecer una alternativa a niños y jóvenes de las zonas más olvidadas del país a través de la educación integral.

En la actualidad son más de novecientos los colaboradores hondureños que hacen posibles los distintos proyectos, con la financiación obtenida en el extranjero y en la propia Honduras. Se estima que alrededor de mil

personas colaboran desde treinta zonas del mundo, especialmente en cuatro países (España, Canadá, Francia y Estados Unidos). En España se encuentra el mayor número de grupos apoyan a ACOES Honduras.

El voluntariado es uno de los pilares que caracteriza y distingue Acoes. Desde la organización aclaran que ninguno de sus miembros recibe una contraprestación económica por su labor y que los jóvenes colaboradores hondureños, apoyados en su mayoría desde su infancia o adolescencia, aprenden a ayudar a otros a la vez que reciben apoyo para salir adelante. Así, aseguran que el 100 % de las donaciones llegan íntegras a su destino, en buena parte, porque los encargados del correcto funcionamiento de las iniciativas son los propios hondureños.

Algunos proyectos en marcha

Entre los proyectos en marcha, se encuentran las Casas Populorum Progressio, residencias para la población joven más desfavorecida de comunidades rurales / indígenas, las Becas San Miguel, que ofrecen acceso a la educación a niños con mayor escasez de recursos, centros infantiles para niños de 0 a 6 años o colonias en diversas zonas del país.



¿Por qué Honduras?

Es uno de los países más vulnerables de América, azotado por tormentas y huracanes. La población es joven, con un 35 % de menores de 18 años. Hay una tasa de homicidios de 25,3 por cada 100.000 habitantes. Se estima que el 38,1% de las personas vive en hogares con ingreso per cápita de un dólar al día o menos. La Asociación Para una Sociedad Más Justa del país indica que cuatro de cada 10 niños y adolescentes continúan sin acceso a educación. Según Acoes, cada año 400.000 niños se quedan fuera de las aulas, presas del trabajo infantil.



“No hay nada más bonito que trabajar por una sociedad más justa”

Miguel Mendizabal, un joven pamplonés de 27 años apasionado por la educación y la cooperación internacional, pudo vivir un voluntariado durante 9 meses en Honduras y regresó con una mochila cargada de recuerdos, aprendizajes y emociones. “Fue un tiempo para vivir y sentir mucho, para salir de la zona de confort y compartir con las personas más necesitadas”, explica desde Pamplona.

La primera parte de su estancia la vivió en Tegucigalpa, colaborando en escuelas de ACOES, en el proyecto del vertedero municipal y en grupos de educación no formal. Allí, en medio de la dureza de los barrios y la vida urbana, Miguel experimentó cómo ACOES “abre caminos de luz donde reina la oscuridad”. La segunda etapa, en Copán Ruinas, dejó en él una “huella imborrable”. En la Populorum San Eugenio convivió con 17 jóvenes estudiantes, compartiendo con ellas estudios, trabajos y vida cotidiana.

Para Miguel, aquella casa fue “una auténtica escuela de vida”, donde las relaciones humanas se convirtieron en “un regalo invaluable”. Hoy, agradecido a ACOES, al Padre Patricio, a sus compañeros de misión y a los jóvenes que luchan cada día por su futuro, asegura que un pedacito de su corazón ha quedado en Honduras. Y con la certeza de haber aportado su granito de arena, reafirma su deseo: “No hay nada más bonito que trabajar por una sociedad más justa desde la educación. ¡Nos volveremos a ver, Honduras!”.

VEINTE AÑOS EN NAVARRA

La labor de ACOES no solo se reduce a su presencia en Honduras. Este año se han celebrado **veinte años de presencia en Navarra**. Han sido dos décadas en las que, gracias a la solidaridad de personas y entidades navarras, se ha conseguido que **385 niños y niñas de las escuelas Santa Clara, Santa Teresa y Santa María en Honduras** -que en total acogen a más de 4.300 alumnos- reciban cada día educación y comida.

En Navarra el grupo está formado por unos **40 voluntarios y el número de padrinos y madrinas asciende a 352 socios**, que ayudan en el mantenimiento de varias escuelas y centros de prevención. También organizan envíos de contenedores, actividades de sensibilización y apoyan becas que permiten a cientos de estudiantes continuar con sus estudios. Cada año, entre **tres y cinco voluntarios dedican parte de su tiempo libre en Honduras** para conocer el proyecto de primera mano y colaborar desde allí donde más se necesita. Según indican, ese contacto directo les hace sentir que el esfuerzo vale la pena. En el grupo de Navarra lo tienen claro: “Ser voluntario en ACOES nos permite, de alguna manera, poder seguir vinculados a la realidad del pueblo hondureño al que guardamos tanto cariño”, dicen.

Y lo más importante: **cualquiera puede sumarse a esta aventura**. Se puede colaborar desde aquí en Navarra, apadrinando o colaborando en las campañas, o incluso viajar a Honduras para vivir en primera persona lo que significa tender puentes de solidaridad. ACOES es, sobre todo, una comunidad que se construye con cada nueva mano que se une.

¿Cómo puedo ayudar?

- ☐ Por BIZUM: Código de envío 09333
- ☐ Ingresando en la cuenta de la ACOES NAVARRA CON HONDURAS: ES56 3008 0075 0831 9986 9318 (Si quieres recibir tu desgravación fiscal incluye en CONCEPTO: nombre y apellidos + NIF + código postal. Puedes mandar el justificante del ingreso al correo navarra@aco.es.org).
- ☐ APADRINA/BECAS: Por 20 euros al mes puedes hacer que un menor pueda ir a la escuela.
- ☐ Puedes colaborar enviando todo aquello que pienses que puede ser de utilidad en Honduras y que esté en buenas condiciones de uso, como mobiliario, vehículos, ropa, libros y demás enseres (no se envía material en malas condiciones, sucio o inservible).

.....

Hace años que firmé mi hipoteca: ¿puedo saber si me cobraron los gastos y recuperarlos?
Sí, con toda probabilidad le cobraron los gastos de constitución de la hipoteca, ya que era una práctica habitual en prácticamente todos los bancos, hasta que en el año 2015 los tribunales comenzaron a establecer que hacer pagar al consumidor todos estos gastos (notario, registro de la propiedad, gestoría, tasación) era abusivo, unos pagos que pueden ir desde cientos hasta más de dos o tres mil euros, en función del montante del préstamo. Desde entonces, miles de consumidores han conseguido recuperar el dinero, algunos a través de Irache. Si no lo ha hecho, no dude en asesorarse para revisar su hipoteca, reclamar la nulidad de los gastos y recuperar el dinero que pagó por ellos.

.....

¿Pueden entregar a mi vecino la compra que hice por internet?
No, en principio el producto se debe entregar al comprador y en la dirección facilitada. Si no está, se le puede comunicar que se ha dejado en depósito para que lo recoja en otro lugar identificándose. Sin embargo, no es extraño que, cuando no está el comprador, la empresa de mensajería entregue el producto a otra persona no autorizada por el comprador. Otra queja muy habitual en las compras online es el retraso, de semanas o incluso meses. Lo más conveniente es plasmar una fecha de entrega al comprar e incluso la penalización en caso de incumplimiento, pero, si no se hace, la ley de consumo establece que, como plazo general, deberían entregar el producto en un mes.

.....

El vuelo de mis vacaciones se retrasó más de tres horas: ¿me indemnizará automáticamente la compañía?
No es lo habitual. Aunque la normativa europea reconoce el derecho a indemnización por retrasos de más de tres horas para vuelos con origen en la UE o que llegan a ella con compañías europeas, generalmente el consumidor tiene que reclamar para que paguen estas compensaciones. Los importes son de 250, 400 o 600 euros por pasajero, en función de la distancia del trayecto. Dado que la regulación es muy clara en estos casos, la mayor parte de las compañías no ponen pegas una vez que se reclama. Los perjuicios añadidos por el retraso sí son más costosos de conseguir.

.....

¿Por qué me cobra el teléfono o la luz una compañía diferente a la mía y con otros precios?
Probablemente usted recibió una llamada telefónica, donde, con muy buenas palabras, le dijeron que necesitaban sus datos para hacer alguna comprobación o directamente se hicieron pasar por su compañía para, con cualquier excusa, conseguir que usted diga “sí” a algunas preguntas o le mandaron un mensaje que usted aceptó de buena fe sin comprender que suponía formalizar una nueva contratación. Es al mes siguiente cuando se da cuenta de que, en lugar de la compañía con la que llevaba años sin problemas, es otra empresa quien le cobra el teléfono o la luz y con otras condiciones diferentes. Conviene asesorarse, exigir el contrato y revisar las posibilidades de anular el alta o cambiar de compañía.

.....

Llevo más de dos años pagando una lavadora que financié y el banco me dice que aún debo casi tanto como lo que costaba: ¿qué ha pasado?
Posiblemente se trate de una tarjeta revolving. Esta modalidad de crédito se ha comercializado para financiar todo tipo de compras. Aunque la cuota mensual no suele ser muy alta, los intereses sí lo son y en ocasiones la mensualidad no permite amortizarlos y la deuda va subiendo. Algunas personas se han visto en situaciones muy comprometidas. Muchos tribunales están anulando estos intereses, bien porque son abusivos, bien por la falta de transparencia al vender la tarjeta. Si estás en un caso de este tipo, no dudes en asesorarte cuanto antes.

.....



.....

¿Cómo me puede subir tanto el recibo de la luz o el gas si yo no he contratado nada nuevo desde hace tiempo?
Algunas personas ven que su recibo de la luz o el gas sube de un mes a otro, a veces incluso se duplica. Más allá de errores, lo que ha podido suceder es que la compañía ha cambiado las condiciones, subiéndome el precio notablemente, algo que es más frecuente al cumplir el primer año de contrato. Si el consumidor no es consciente de estos cambios (porque no lo ha leído, no lo ha comprendido o no se lo ha comunicado, aunque tienen obligación de hacerlo con un mes de antelación) y no comunica nada a la empresa, esta le aplicará las nuevas tarifas en la siguiente mensualidad. Otras veces sucede que se han acabado los descuentos que se aplicaban solo el primer año. En cualquier caso, es importante revisar los recibos y, ante cualquier subida, asesorarse y reclamar si esta subida no está justificada.

.....

Si compré un coche entre 2006 y 2013, ¿es verdad que me tienen que devolver parte de lo que pagué por él?
Sí, es muy posible. Las personas que compraron coche entre 2006 y 2013 pudieron ser víctimas de unas prácticas comerciales desleales llevadas a cabo por los concesionarios y fabricantes que copaban el 90% del mercado en ese momento. Los tribunales han reconocido la existencia de este cártel y han sancionado a las empresas. Como estas prácticas conllevaron un encarecimiento del precio de los vehículos, los compradores pueden ahora reclamar el perjuicio sufrido. La cuantía variará en función del precio del vehículo y el encarecimiento que se reconozca, bien en vía amistosa o en tribunales. La mayor parte de los afectados, que en Navarra se estima que pueden acercarse a los nueve mil, tienen hasta 2026 para reclamar. Ante la negativa de muchos vendedores de devolver el dinero, en Irache ya se está trabajando en la vía judicial.

.....

Si el centro de belleza cierra, ¿pierdo yo las sesiones o tratamientos que ya tenía pagados?
En teoría no: el centro debería devolverle el servicio contratado que ya había pagado y que no le pueden ofrecer. Eso sí, tiene que demostrar estos pagos, por lo que siempre, al adelantar dinero, hay que pedir un justificante. A partir de ahí, el problema es que algunos de estos establecimientos quiebran y entran en concurso de acreedores. En estos casos, los consumidores tienen difícil recuperar su dinero, ya que están por detrás de otros acreedores, además de que suele ser un proceso muy largo. En cualquier caso, es importante reclamar la devolución en cuanto dejan de ofrecer el servicio.

.....

He tenido una fuga de agua y el seguro me da muy poco dinero para todos los desperfectos que hay en casa: ¿tengo que aceptar lo que me ofrece?
En teoría, el seguro, si la póliza cubre el siniestro acaecido, debe pagarte en función de los daños que has sufrido (salvo que en las condiciones haya algún límite para esta situación). Para ello, se debe dar parte a la aseguradora y esta debe enviar un perito para que evalúe estos daños. A partir de ahí me deben hacer una propuesta con la cantidad a pagarme. Si no estoy de acuerdo, puedo contratar por mi cuenta otro perito para refutar la oferta de la compañía.

.....

Me ha llegado una factura de gas muy alta para lo que suelo gastar: ¿tengo que pagarla sin más?
Son muchas las ocasiones en las que la factura de gas está basada en lecturas estimadas, no reales. Aunque en la mayor parte de los casos la distribuidora debe acudir a hacer la lectura cada dos meses, es muy habitual que no lo haga y que me cobren en base a estimaciones, que no siempre responden a mi consumo. En estos casos, la empresa de lectura debería dejarme una notificación de que ha acudido al domicilio y yo no estaba. Las lecturas estimadas deben regularizarse, como mínimo, anualmente. En estos casos, es conveniente comprobar en el recibo si se trata de una factura estimada o no. Si supuestamente es real, puedo calibrarla mirando yo mismo el contador y comunicarlo a la empresa para que corrijan el importe.

.....

Le libran de pagar más de tres mil euros por un tratamiento dental que no recibió

La financiera exigía el pago, pese a que la clínica quebró y la clienta tuvo que concluir el trabajo en otra empresa

Una asociada de Irache ha sido absuelta de tener que pagar 3.616 € por un tratamiento dental que no recibió. Esta persona había contratado un proceso de intervención en diferentes fases en Dentix por 6.095 € y había financiado el pago a través de una entidad bancaria. Un año y medio después, la clínica canceló las citas y dejó sin finalizar el tratamiento que la clienta había ido pagando, hasta ese momento, mes a mes.

La consumidora efectuó dos reclamaciones a la financiera en las que solicitaba la resolución del contrato, dado el incumplimiento de la clínica (que acabó en concurso de acreedores) y la falta de realización del tratamiento. De hecho, la afectada tuvo que concluir el tratamiento en una clínica diferente.

Las reclamaciones extrajudiciales de la afectada y el informe de la nueva clínica mostraron el incumplimiento contractual

Demanda más de tres años después
Pasados más de tres años, la financiera puso una demanda de proceso monitorio a la consumidora en la que le reclamaba el pago de 3.616 euros. Esta se opuso en tiempo y el caso acabó en juicio.

En él, la propia financiera reconoció que se trataba de un contrato vinculado al tratamiento dental, algo que quedaba demostrado con el propio contrato aportado. El informe emitido por la nueva clínica a la que tuvo que ir la afectada a concluir el tratamiento, así como las reclamaciones efectuadas a la propia financiera demostraron que el tratamiento fue suspendido “por causa y motivo imputable a la clínica dental Dentix”. También se demostró el pago de las cuotas mensuales durante el año y medio que sí se ofreció el tratamiento.

Acude la sentencia a la Audiencia de Navarra, cuando afirma que “el consumidor puede oponer ante el financiador todas las circunstancias y vicisitudes referidas al contrato de consumo [...] hasta el punto de que la ineficacia del contrato de venta o de prestación de servicios, puede deter-



minar la ineficacia del contrato de financiación”. Tras subrayar la importancia de las reclamaciones efectuadas en su momento a la financiera y al entender el contrato de

financiación resuelto, desestima íntegramente la demanda, absuelve de toda deuda a la consumidora y hace recaer las costas procesales sobre la entidad financiera.

Le tienen que pagar 2.403 € por los defectos en la reforma del piso

Problemas de pintura en paredes y techos, acabado y barnizado de parqué o videoportero, entre los desperfectos a compensar

M. encargó una reforma integral de su casa por un precio total de 42.438 euros. Tres meses después finalizaron las obras y observó varias deficiencias en el trabajo y requirió a la empresa su corrección.

Como no acudieron a arreglar los defectos, encargó un informe pericial, que afirmó la necesidad de actuar en todas las paredes, en la mitad de los techos y en 88 m² de parqué, así como la sustitución del videoportero. La empresa entendía la conclusión de este informe como “desproporcionada”. Por ello, la juez analizó los diferentes informes técnicos y valoró los defectos efectivamente acreditados.

Por ambas partes se reconoció una deficiente instalación de la jamba de la puerta, que se valoró en 280 €. También estuvieron de acuerdo las partes en los daños en el videoportero, aunque no en la cantidad que supone poner uno nuevo. No consideró la sentencia desproporcionados los 320 euros que pedía la consumidora por este arreglo.

Discreparon las partes en el alcance y valoración de los desperfectos en la pintura de las paredes: considera la juez que es poco creíble que el 95% de las paredes estuviesen con defectos de pintura, como sostenía la consumidora, y accede a que se indemnice por 53m², lo que hace un importe de 612 €. Sucedió lo mismo con los techos y se fijó la indemnización en 162 € por 27 m².

En el acuchillado y barnizado de suelos, la sentencia señala que es necesario actuar íntegramente sobre todas las estancias afectadas, aunque el defecto solo fuese parcial, ya que pueden producirse cambios en la tonalidad del barniz “que difícilmente podrán atemperarse barnizando únicamente la mitad de la estancia”. Por ello, estimó la indemnización por este concepto en 810 €.

Entiende la sentencia que no corresponde pagar por la compra de una caja de baldosas, ya que no se demostró que la empresa no quisiera devolver las sobrantes, ni un aplique de luz, porque tampoco quedó acreditado que la falta de toma eléctrica para ponerlo fuese responsabilidad de la empresa.

Por todo ello, y aplicando el correspondiente IVA, condenó a la empresa de reformas a pagar a la cliente 2.403 euros por los defectos en los trabajos en su vivienda.

La juez calibra las versiones de las partes y determina qué fallos quedan acreditados y deben indemnizarse

La compañía comunica la cancelación del vuelo a un email erróneo

La juez le obligó a pagar 800 euros a la pareja y a devolver el precio del billete perdido

Una pareja había reservado un vuelo de Bilbao a Nápoles, vuelo que fue cancelado. Por ello, solicitaron la indemnización de 400 euros por pasajero recogida en el Reglamento Europeo sobre asistencia a pasajeros aéreos según la distancia del trayecto. La compañía alegó que había avisado de la cancelación con una antelación de más de catorce días, por lo que no correspondía ninguna indemnización, tal y como establece la normativa.

Sin embargo, la compañía no pudo demostrar haber efectuado esta comunicación. De hecho, adujo haber enviado una comunicación a un email diferente al que habían facilitado los consumidores. Tampoco pudo demostrar la compañía que estos se hubiesen dirigido a ella en algún momento

mediante el email que usó como canal de comunicación. Por todo ello, la juez entendió que no se había dado el aviso con antelación y ordenó pagar a la compañía aérea 400 euros por pasajero, 800 euros en total, por la cancelación.

Por otro lado, la sentencia entiende que con el pago de 86 euros se da por abonado el billete del vuelo cancelado. No concede en este punto la solicitud de los consumidores de que les pagasen los 215 euros que había costado el vuelo que tuvieron que reservar tras la cancelación del suyo. Entendió la juez que “de obtener el precio pagado y el importe total del nuevo vuelo se estaría produciendo un enriquecimiento injusto”.



La sentencia entiende que la compañía no está obligada a pagar el precio del nuevo billete que adquirió la pareja

El mundo afectivo, complejo y fascinante

Los afectos nos dan fuerza para vivir y actuar, ya que son una verdadera energía psíquica que alimenta nuestro obrar

Con la palabra “afectividad” solemos nombrar todo ese conjunto de sentimientos y emociones, así como estados de ánimo estables, deseos e impulsos, que están en la base de nuestras motivaciones y valoraciones. No son su único ingrediente, ya que las convicciones juegan un papel importante a la hora de tomar decisiones, pero los afectos modulan nuestra percepción de todo aquello que nos importa. Por eso, la afectividad forma parte de la orientación que le damos a nuestra vida.

Los afectos nos dan fuerza para vivir y actuar, ya que son una verdadera energía psíquica que alimenta nuestro obrar. Los sentimientos, como sabemos, tienen diferentes grados de intensidad. En un extremo, las fuertes pasiones que a veces perturban nuestro juicio (ese consejo viejo que dice que no se tomen decisiones muy importantes si se está muy enfadado, “cuenta hasta diez”...) y que también nos impulsan a realizar grandes obras. Los grandes descubrimientos, el arte, las historias de amor, suelen tener grandes pasiones que impulsan a lo grande y dan fuerza para mantenerse en las dificultades. En el otro extremo, la apatía, en la que no sentimos nada o casi nada, en la que todo nos da igual, en la que no sentimos la vitalidad, algo necesario para vivir bien.

Sentimientos positivos y negativos
Como se suele decir, los sentimientos son positivos o negativos, agradables o des-

agradables (alegría y tristeza, por ejemplo). Los positivos se despiertan ante algo que consideramos valioso, importante, bueno en algún sentido. A su vez, cada sentimiento impulsa o a acercarse o mantenerse en lo valioso, y los negativos alimentan la tendencia a alejarse o a rechazar lo que consideramos negativo. Este es un tema que la filosofía y la psicología han estudiado desde siempre. Es recomendable, por ejemplo, el “Diccionario de los sentimientos” escrito por José Antonio Marina y Marisa López Penas.

Por otro lado, la afectividad está muy ligada a la intimidad. Los sentimientos (la misma palabra lo dice) se sienten. Y esa sensación es intransferible. Imaginamos que la alegría que siente una persona cercana será algo parecido a lo que sentimos nosotros. Pero también se suele decir que hay dolores muy fuertes provocados por grandes pérdidas personales que si no las hemos vivido, no los podemos ni imaginar. Ese carácter tan propio e íntimo es una de las razones por las que valoramos tanto este mundo de los afectos. No solo sentimos la vitalidad, no solo nos hace sentir vivos, sino que nos da sensación de nosotros mismos, de nuestra interioridad, de nuestra individualidad.

Empatía e indiferencia
La afectividad también tiene que ver con los demás. Gracias a ella nos importa la suerte de los cercanos y de cualquier ser

humano. Nos da pena la enfermedad de personas cercanas, así como nos importa si alguien tiene un accidente de tráfico que podamos ver, o el sufrimiento de tantas personas en las guerras actuales. Somos capaces de empatía, aunque también de indiferencia (que es un no sentir), así como de rechazo y odio. Si no fuésemos seres afectivos, no nos relacionaríamos como lo hacemos con los demás. Nuestra forma de estar abiertos a la realidad y, dentro de ella, a los demás, es fuertemente afectiva. El amor, el sentimiento básico por excelencia, el que está en la base de todos los demás, se refiere principalmente a las personas.

Los sentimientos no solo nos hacen sentir vivos, sino que nos da sensación de interioridad e individualidad

La afectividad también tiene que ver con los demás; gracias a ella nos importa la suerte de los cercanos y de cualquier ser humano

“Conócete”

Sócrates hizo famoso el mandato “conócete a ti mismo”. Conocerse es una tarea, un trabajo que tenemos que realizar, no es algo automático. Conviene trabajar sobre nuestra interioridad para vivir mejor. Y conocerse mejor es también conocer y poner nombre a lo que sentimos. La psicología actual da mucha importancia a esto: ¿qué sentimos?, ¿en qué circunstancias? A veces nos cuesta comunicar qué sentimos, nos resulta difícil poner nombres a nuestras emociones. A eso también nos pueden ayudar las diversas artes que han expresado muy bien muchas emociones, así como muchas historias que nos pueden ayudar a conocernos que la literatura, el teatro o el cine nos cuentan. Para conocernos, además de lo anterior, puede venir bien caer en la cuenta de que los acontecimientos nos afectan, así como, también, salir de nosotros mismos, disfrutar de la naturaleza, de la buena compañía...

Nos cuesta educar las emociones. Para empezar, porque no tenemos un control total sobre ellas: no puedo decidir ponerme triste o dejar de estarlo de manera instantánea. Pero sí podemos trabajar sobre las ideas y valoraciones, sobre otros hechos del pasado, para que podamos ir moderando nuestro modo de sentir. Si nos alegra algo que, en el fondo, sabemos que está mal (la desgracia inmerecida de otros, de los diferentes, etc., por ejemplo), debemos trabajar sobre esas ideas. Escucharnos a nosotros mismos no es tan fácil. A veces alguien de confianza nos hace ver mejor lo que llevamos en el interior.

El mundo de los afectos. Un mundo rico y complejo. Un mundo fascinante.

“
A veces nos cuesta comunicar qué sentimos, nos resulta difícil poner nombres a nuestras emociones
”

Que el aburrimiento no paralice

Se suele comentar a menudo que el aburrimiento es un sentimiento muy presente, también entre las personas jóvenes. El aburrimiento infantil suele ser ocasión para incentivar la creatividad. Pero en los jóvenes y personas mayores puede ser más problemático. No encontrar actividades o formas de vida que alimenten nuestra ilusión o deseo es una pobreza que se sufre. El cultivo de uno mismo, la búsqueda de lo valioso, luchar por algo que consideramos superior... son formas de luchar contra un aburrimiento que puede paralizar la vida si se convierte en algo crónico.

Manejar el enfado

Daniel Goleman, en su libro *Inteligencia emocional*, hizo popular una frase de Aristóteles perteneciente a su *Ética a Nicómaco*, y que yo vi puesta en un mostrador de un centro de salud para que la pudiéramos leer mientras esperábamos:

Cualquiera puede enfadarse, eso es algo muy sencillo. Pero enfadarse con la persona adecuada, en el grado exacto, en el momento oportuno, con el propósito justo y del modo correcto, eso, ciertamente, no resulta tan sencillo.



Escultura de Javier Laforet (Pamplona).

El 43% de los navarros ha devuelto algún producto en el último año

Conviene informarse de las condiciones de devolución antes de comprar

El 43% de los navarros han devuelto algún producto el último año. Por tramos de edad, hasta un 64% de los consumidores entre 30 y 45 años devuelve productos, mientras que esta práctica disminuye con la edad: de entre los mayores de 65 años, solo ha efectuado alguna devolución uno de cada cuatro.

Las dificultades más habituales suceden cuando el cliente prueba la prenda o el producto en casa, no le convence y entiende que tiene derecho a devolver el producto y que le devuelvan el dinero, pero el comercio no acepta la devolución. El mayor número de casos se da con aparatos electrónicos y en tiendas de ropa, si bien en el sector textil son cada vez más los establecimientos que ponen facilidades al consumidor en estos casos. En principio, el consumidor tiene derecho a devolver un producto una vez que lo ha comprado en tres situaciones. Son las siguientes:

El comercio ofrece posibilidades de devolución
Si el comercio, por deferencia comercial, ofrece esta posibilidad,

mediante un vale o informa de ello con un anuncio en el propio establecimiento. En ocasiones lo ponen en el propio tique de compra. Conviene aclarar que no es una obligación, sino que el comercio es libre de hacerlo o no.

Si se ofrece esta posibilidad, el consumidor y el comercio deberán atenerse a las condiciones marcadas, si, por ejemplo, limitan la devolución a tres meses o importes mayores de 50 euros. Es muy importante que el consumidor conserve el vale o las condiciones de devolución por escrito.

El producto defectuoso o diferente al comprado
Otra situación diferente es cuando el producto está defectuoso o no se corresponde con lo que se ha comprado: un móvil con la pantalla rayada o unas zapatillas que, en lugar de azules, son rojas.

Ante la falta de conformidad, se puede solicitar la sustitución o la reparación, siempre que una de las opciones no resulte desproporcionada. Especialmente en prendas de ropa la lógica dice



que el producto debe ser sustituido por uno en perfectas condiciones. En productos electrónicos con alguna avería, si no es posible la sustitución o la reparación no soluciona el problema, el consumidor puede devolver el producto y recuperar el dinero.

Si he comprado por internet en la UE, tengo 14 días para devolverlo
En tercer lugar, el consumidor puede devolver un producto si lo ha comprado fuera del establecimiento, por internet, o vía telefónica en un comercio de la Unión Europea, aunque existen excepciones dependiendo del producto adquirido. Cuando es posible la devolución, el cliente tiene catorce días desde que recibe el producto para echarse atrás y devolverlo.

ca en un comercio de la Unión Europea, aunque existen excepciones dependiendo del producto adquirido. Cuando es posible la devolución, el cliente tiene catorce días desde que recibe el producto para echarse atrás y devolverlo.

Puedo devolverlo si me lo ha ofrecido el comercio, si está defectuoso o en catorce días si lo he comprado por internet

Más de la mitad de los consumidores ignoran que un producto nuevo tiene tres años de garantía

Irache recuerda la importancia de conservar el tique para poder reclamar cualquier defecto de la compra

Más de la mitad de los consumidores -53%- ignora que cualquier producto nuevo que compre cuenta con tres años de garantía por ley. Esto significa que cualquier defecto del producto tendrá que ser reparado por el vendedor de forma gratuita. Para poder reclamarlo, es fundamental conservar el tique de compra. Las consultas sobre las garantías son continuas en Irache y se dan con cualquier producto, aunque es aún más con artículos electrónicos.

En los tres años siguientes a la compra cualquier defecto del producto que venga de fábrica tendrá que ser reparado de forma gratuita por el vendedor, salvo

que el desperfecto haya sido producido por el consumidor. Si compro una lavadora y dentro de los tres primeros años no funciona bien, el vendedor deberá repararla de forma totalmente gratuita: no podrá cobrar al consumidor ni por mano de obra, ni por las piezas de recambio utilizadas.

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

Antes, este plazo era de seis meses. Si me reparan un aparato en garantía, el empresario deberá responder durante un año de cualquier problema que surja con el arreglo efectuado. Además, tanto al entregarlo como al recogerlo, el vendedor debe darme un documento que acredite las fechas y la reparación efectuada.

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

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



En periodo de garantía, el vendedor se debe hacer cargo de todos los costes de la reparación

Cuidado con los precios dinámicos

Irache advierte sobre la política de precios dinámicos que se está generalizando en muchas empresas y sectores en sus ventas por internet. De esta manera, el precio a pagar por un producto o servicio se convierte en un dato flexible que va cambiando continuamente en función de diversas circunstancias ajenas al consumidor, lo que le deja desprotegido.

Los precios dinámicos se ven ya en la industria musical y del entretenimiento, los viajes, el transporte, la energía, la hostelería y muchos otros productos. Así se han dado muchas situaciones en los que el precio ha cambiado en un corto periodo de tiempo sin que el consumidor sepa por qué: unas personas vieron cómo el precio de las entradas para el concierto en el mismo lugar se habían encarecido 50€ en solo unas horas; una pareja que preparaba un viaje volvió tres días después a la web y su vuelo ya se había encarecido cuarenta euros; un grupo de amigos pagó ochenta euros por comensal en un restaurante y vieron cómo al día siguiente la oferta había bajado a los 70€ una consumidora esperó unas horas para comprar una freidora y pagó 20€ más por ella...

Generalmente, se vincula el cambio de precios a la demanda de los servicios; cuanto más gente quiere contratarlos, más caros son. Otras veces, los precios pueden subir porque escasea el producto o bajar porque, por ejemplo, el comercio tiene excedente de él y se lo quiere quitar de las manos. En otras ocasiones, las razones que provocan el cambio de precios no están tan claras. Incluso en ocasiones parece que los cambios de precios los fijan algoritmos que calibran toda una serie de variables en tiempo real y van determinando el precio que creen más adecuado para cada momento concreto. También parece que se están implementando estrategias de precios personalizados, de tal manera que por un mismo producto o servicio a una persona le cobren más y a otra menos, por su género, sus gustos, el lugar donde vive...

En cualquiera de los casos, no se facilita una información lo suficientemente transparente para que el consumidor pueda saber con qué criterios y datos concretos la empresa ha encarecido o rebajado el precio. De esta manera, el consumidor se encuentra totalmente desprotegido y no sabe si el precio que le ofrecen ahora por un producto va a ser el mismo que el que va a tener una hora después.

Crecen las demandas por supuestas deudas de luz, gas, telefonía o tarjetas

Irache ha detectado en los últimos meses un aumento de personas a las que compañías de luz y gas, de telefonía o entidades financieras están poniendo demandas por supuestas deudas pendientes. Las cuantías pueden ir de 300 a 500 euros, si bien en alguna ocasión supera los mil, y se refieren a supuestas facturas o cuotas que el consumidor no ha pagado.

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, por el contrario, el consumidor se opone a la demanda en los veinte días estipulados, el juzgado trasladará esta oposición a la empresa demandante y dictará decreto dando por terminado el proceso monitorio y acordando seguir la tramitación por el juicio que corresponda, verbal u ordinario.

Una vez que el consumidor ha presentado escrito de oposición, algunas compañías renuncian a ir a juicio y la reclamación se que-

da 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.

Veinte días para responder

Algunos afectados han acudido 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.

Cambios de precios, servicios vinculados, tarjetas...

En cuanto a los motivos de las supuestas deudas, en algunos casos se trata de personas a las que les subieron los precios al renovarse el contrato. En otros casos, la supuesta deuda viene de un cambio de empresa en el que la compañía “abandonada” les liquidó todo lo que quedaba por pagar de uno o varios servicios vinculados. Otras veces, una empresa dio de alta al cliente sin cumplir los requisitos de información y consentimiento.



También hay consumidores que no pagan porque consideraban que los recibos no respondían al consumo real de gas que estaban haciendo en la vivienda y otros que dejaron de pagar las cuotas de tarjetas bancarias por no haberlas solicitado o por sus intereses abusivos.

No es extraño que las compañías usen diversas vías para intentar cobrar supuestas deudas. Si no lo consiguen, ponen un monitorio. Para ello, debe haber hecho un requerimiento de pago previo al consumidor y, si ha traspasado la deuda a otra compañía, debe comunicar esta cesión al supuesto deudor.

Ante cualquier comunicación del juzgado de reclamación de deuda, Irache recomienda buscar asesoramiento de forma inmediata para no superar los plazos de respuesta, poder oponerse a tiempo y no tener que pagar deudas que no corresponden.

Conviene asesorarse de inmediato, ya que en los procesos monitorios solo hay veinte días para oponerse a la deuda que se reclama



Iraxek zoru-klausulen milioi euro bat baino gehiago berreskuratzen du

Auzitegi Gorenaren zenbait epai ezagutu eta gero, Iraxek milioi euro bat baino gehiago berreskuratuko du zoru-klausulek eragindakoentzat; epai horiek arrazoia bezeroei ematen ari zaizkie bankuaren aurrean. Finantza-erakunde horrek kontsumitzaileen aldeko 130 ebazpen baino gehiagoren aurka errekurtsoa aurkeztu zuen lehen instantziako epaitegietan eta Nafarroako Probintzia Auzitegian, eta orain Auzitegi Gorenak kopuruen itzulketak berresten ari da, erreklamataile bakoitzeko batez beste 10.000 euro inguru.

Jakina denez, urteetan erakunde askok hipoteka-maileguak zoru-klausulekin merkaturatu zituzten. Klausula horiek muga bat adierazten zuten, eta kontsumitzaileak ordaindu beharreko interesa ezin zen muga horretatik jaitsi, nahiz eta indizearen eta hitzartutako diferentzialaren kalkulua txikiagoa izan.

Arrazoi horrengatik, Euriborra balio baxuetan egon zen zenbait urteetan zehar, pertsona askok hipotekan milaka euro gehiago ordaindu zuten. Klausula hau ez zen gardentasun egokiz merkaturatu eta erakundeek ez zieten bezeroei izan zitezkeen ondorioak azaldu.

Erreklamazio ugari egon da zeinetan bankuak uzkur agertzen ziren dirua itzultzeko eta ondoren, epaitegiak banan-banan eragindako bezeroei arrazoia ematen joan ziren. Hala ere, zenbait erakunde epai hauen aurka errekurtsoa aurkeztea erabaki zuen, lehenik Nafarroako Probintzia Auzitegian eta, gero, Auzitegi Gorenean. Hala, prozesuak bost urte ere luzatu zituzten. Orain, Auzitegi Gorena epai horiek berresten ari da eta bankua behartzen ari da zoru-klausularen ondorioz soberan kobratutako dirua itzultzera.

Instantzia honetan Iraxek ordezkatzeko dituen kasuan, 130 eragindako baino gehiago dago eta itzuliko zaien dirua batez beste 10.000 euro izango da demandatzaile bakoitzeko. Hortaz, guztizko kopurua miloi bat euro baino gehiago da.



Kontuz prezio dinamikoekin

Iraxek prezio dinamikoaren politikari buruz ohartarazten du; politika hau enpresa eta sektore askotan hedatzen ari da interneteko salmentetan. Era honetan, produktu edo zerbitzu batengatik ordaindu beharreko prezioa datu moldakorra bihurtzen da eta etengabe aldatzen da kontsumitzailearekin zerikusirik ez duten egoera ezberdinen arabera, bezeroa babesgabe utziz.

Jadanik, prezio dinamikoak honako hauetan ikusten dira: musikaren eta entretenimenduari buruzko industria, bidaiak, garraioa, energia, ostalaritza eta beste produktu asko. Hala, egoera asko egon da prezioa epe motzean aldatu dena: zenbait pertsonen ikusi zuten leku berean izango zen kontzertuaren sarreraren prezioa 50 euro garestiago zirela ordu gutxitan; bidai bat prestatzen ari zen bikote bat hiru egun beranduago web orrira itzuli zen eta hegaldia berrogei euro garestiago zen; lagun talde batek jatetxe batean laurogei euro ordaindu zituen mahaikide bakoitzeko eta, hurrengo egunean, eskaintza hirurogeita hamar eurotara jaitsi zela ikusi zuen; kontsumitzaile batek zenbait ordu itxaron zuen frijigailu bat erosteko eta hogei euro gehiago ordaindu zituen...

Orokorrean, prezioaren aldaketa zerbitzuen eskaerari lotuta dago. Beste batzuetan, pre-

zioek gora egiten dute produktua eskasa delako edo behera egiten dute, adibidez, soberakinak daudelako. Beste kasuetan, arrazoiak ez dira argi. Batzuetan, badijadi prezioen aldaketa algoritmoek finkatzen dituztela; algoritmo hauek aldagai sailak kalibratzen dituzte denbora errealean eta hala prezioa zehazten dute. Badijadi ere pertsonalizatutako prezio-estrategiak ezartzen ari direla. Honen ondorioz, produktu edo zerbitzu beragatik pertsona bati beste bati baino gehiago kobratzen zaio bere generoa, gustuak, bizi den lekua eta abar direla eta.

Edozein kasutan, ez da informazio behar bezain gardenik ematen kontsumitzaileak jakin dezan zein irizpide eta datu zehazten arabera prezioa igo edo jaitsi den. Horrela, kontsumitzailea erabat babesgabe dago eta ez daki une honetan produktu batengatik eskaintzen dioten prezioa eta ordu bat beranduagoko prezioa berdina izango den.



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 | ESTELLA Plaza de los Fueros, 16 - Entreplanta (Edificio de oficina) Tel. 948 54 66 66 | TUDELA Díaz Bravo 1, Entreplanta Tel.: 948 17 70 00 | TAFALLA Centro comercial. Tel.: 621 228994. |
| 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. | 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. | 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. | Solo en horario de oficina. Calle Recoletas, 12. 2ª Planta Horario para el consumidor: Viernes : 9,30 a 13,30 h. Atendida por Licenciado en Derecho. |
| ANSOÁIN (OMIC) Tel.: 948 13 22 22 . Horario para el consumidor: Martes: 10,00 a 14,00 h. Atendida por Directora adjunta. | BERRIOZAR (OMIC) Euskal Herria Plaza, 1 Horario para el consumidor: Jueves de 9,00 a 14,00 h. Atendida por Licenciado en Derecho. | NOAIN-VALLE DE ELORZ (OMIC) Plaza de los Fueros, 3 Horario: Martes de 10 a 13 h. 2 martes al mes. 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, BARÁSOAIN, BAZTAN, BERBINZANA, BERIAIN, BERRIOPLANO, BERRIOZAR, BUÑUEL, CABANILLAS, CADREITA, CAPARROSO, CÁRCAR, CARCASTILLO, CASCANTE, CASTEJÓN, CENDEA DE GALAR, CENDEA DE OLZA, CINTRUÉNIGO, CORELLA, ETXARRI ARANATZ, EZCABARTE, FALCES, FITERO, FUNES, FUSTIÑANA, GARINOAIN, HUARTE, 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 ELORZ, VALLE DE IZA, 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. | • Xaloea Telebista. Cada 15 días. | • Guaixe Aldizkaria. Colaboración. |
| • Leitza. Karrape Irratia. Miércoles 1º y 3º de cada mes. | • Radio Vitoria - R.Euskadi. Sábados y domingos | • Ttipi Ttapa Telebista. Colaboración. |
| • Euskadi Irratia. 1º y 3º Lunes. | • Aralar Irratia. Colaboración. | • Punto Radio Tudela, Miércoles, 12,00 h. |
| • Euskal Herria Irratia. Colaboración. | • Onda Cero Tudela. Miércoles, 12,30 h. | • Es Radio Tudela, Miércoles, 12,45 h. |
| • Baztan. Xorroxin Irratia, Jueves, 2º y 4º de cada mes. | • Ser Tudela, Lunes, 12,00 h. | • La Voz de Navarra, Miércoles, 10,00 h. cada 30 días. |
| • Beleixe Irratia (Alsasua). Colaboración. | • Navarra TV, Lunes, 17h. Cada dos semanas | • COPE Tudela, Lunes, 12,30 h. |
| • Esan Erran Irratia (Ultzama). | • Ttipi Ttapa Aldizkaria. Colaboración. | • COPE Estella, Jueves, 12,30 h. |
| • Irati Irratia (Aezkoa). Colaboración. | • Mendixut Aldizkaria. Colaboración. | • 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 **79,00€** y por años sucesivos, **49,50€**

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