

## ¿ELÉCTRICO O DE COMBUSTIÓN?

El 34% de los navarros, si hoy tuviera que comprar un coche, no sabría si elegir uno que funcione con gasolina, con diésel, con electricidad o de forma híbrida. De entre los que sí eligen, el coche híbrido es el preferido, lo escoge el 23%. El de gasolina es el que compraría el 19%, superando al diésel, por el que optan el 17% de los consumidores. Solo el 8% optaría por el eléctrico puro.

La irrupción de la sostenibilidad en el mercado automovilístico, las restricciones normativas y la potenciación de nuevos modelos han aumentado las opciones de los consumidores, pero también ha hecho crecer las dudas sobre qué modelo escoger.

Pag. 5



## Más de 150.000 trípticos y 32 charlas para los consumidores

Pag. 9

### AFECTADOS POR EL ADBLUE

Varios socios de Irache recibirán indemnizaciones de entre 800 y 1.800 euros, después de una sentencia favorable

3

### MEJOR COMUNICADOS

Mejorar las vías de transporte y movilidad de Navarra posibilitará un mayor crecimiento social y económico de la Comunidad

5

### PROBLEMAS AL TELÉFONO

Subidas de tarifas, falta de transparencia o cobros al cambiar de compañía, entre los más habituales

6

## PAGAR EL TRIPLE POR LA LUZ

Algunas personas están pagando hasta el triple que otras por la luz al encender la lámpara de la habitación o poner la lavadora. Irache ha detectado importantes diferencias de precio en contratos de luz, que en ocasiones triplican el coste. Estos encarecimientos, que el consumidor no descubre en ocasiones hasta meses más tarde, pueden estar suponiendo en algunos casos pagar hasta setecientos eu-

ros de más al año. Han llegado a Irache contratos de luz que están cobrando el kilovatio-hora de energía a 0,35 euros, cuando otras empresas lo están ofreciendo a 0,11 euros. Es importante consultar las facturas habitualmente, porque algunas personas se están dando cuenta meses más tarde.

Pag. 10

### MI DNI ES MÍO

No tenemos obligación de entregar una copia de nuestro DNI al reservar un hotel o un apartamento

14



Editorial

Manuel Arizcun Biurrun,  
Presidente de Irache



Otra vez Navidad:  
más allá del espumillón

Las luces de colores, los turrónes, las celebraciones familiares, el árbol de Navidad, la añoranza de los seres queridos que ya no están, pero... ¿hay algo más?, ¿será posible ahondar en esta realidad? Año tras año, la vorágine consumista amenaza con sepultar el núcleo de esta celebración ancestral, dejándonos con una resaca de superficialidad y carteras vacías.

Para los no creyentes, este tiempo ofrece una pausa valiosa en la rutina. Puede ser un tiempo de un mayor compartir, de abrir el corazón a otros, de una mayor responsabilidad social y con el medio ambiente: regalos hechos a mano, de segunda mano, con materiales reutilizados, en apoyo de lo local. Es la oportunidad de fortalecer mayores lazos familiares y fraternos, de reconectar con la comunidad y de practicar una generosidad desinteresada que va más allá del intercambio comercial. Es la celebración de la humanidad compartida, un momento para reafirmar nuestros valores éticos y nuestro compromiso con un mundo más justo y sostenible.

Para los creyentes, la Navidad es la conmemoración de un misterio central: descubrir el amor de Dios que se encarna en Jesús y que nace en un portal de Belén, entre los más pobres y en compañía de los más sencillos y humildes, como son los pastores. Descubrir y ahondar en esta realidad nos puede llevar a cambiar de vida. Tanto amor entregado lleva a una respuesta que con alegría y amor nos impulsa a entregar la

vida por quien tanto nos quiere y nos ama, transformando la fe en acción viva y caridad palpable.

¿Seremos capaces de vivir una Navidad diferente y no quedarnos en lo superficial y que no llena la vida?

En una sociedad que anhela sentido para sus vidas, creciendo el deseo de lo espiritual en jóvenes y mayores, descubrir la Navidad puede ser el gran regalo de este año. Este anhelo no busca evasión, sino trascendencia. La Navidad, en su esencia más pura, ofrece precisamente eso: una narrativa de esperanza, de renacimiento y de amor incondicional que responde a la sed interior del ser humano. Y este regalo no pasa de moda, ni nos cansa ni nos lleva rápidamente a buscar otro.

Merece la pena intentarlo. Ojalá creyentes y no creyentes seamos capaces este año de descubrir que la Navidad no se puede quedar en el espumillón ni en las compras de última hora. Ni siquiera en las reuniones y comidas familiares, que están tan bien y son necesarias para la convivencia.

La Navidad es una invitación a la profundidad, a la quietud y al asombro. Es la oportunidad de sembrar paz en medio del ruido, de ser luz cuando la oscuridad aprieta. Y, al hacerlo, descubriremos que, además, puede ser mucho más gozosa y más alegre que nunca.

Feliz Navidad eta Urte Berri On.

Opinión

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



Obra  
ocupada

Cuando un grupo de ocupas se meten en una vivienda, en nuestro caso un piso de un bloque que se encuentra en proceso de obras de elementos comunes: portal, escaleras y ascensor... se da inicio a una concatenación de sucesos sobre el que conviene prestar atención.

Escribo sobre un caso real de una obra actualmente en curso, y sobre la que en atención a los afectados, tanto los propietarios de la vivienda ocupada como resto de vecinos del bloque me abstendré de especificar más detalles. La ubicación, localidad, número y letra de la casa, altura, o número de pisos... no aportaría ninguna reflexión relevante.

Es fácil imaginar la vivienda, a los propietarios y a sus vecinos. La homogeneidad de la sociedad navarra es muy alta. Es fácil empatizar con los afectados y entender las circunstancias que estoy describiendo.

Pido un esfuerzo: intenten visualizar las obras de esta importante inversión económica vecinal. Imaginen la acera, la llegada al portero automático, y el deslizamiento de su llave, personal y amaestrada, en la cerraja del portal.

Ese sonido es probablemente la primera señal, inadvertida e inconsciente, de un acto de propiedad: de tener acceso a algo, que, con fundamento y razón, transmite pertenencia.

Imagínense ahora a través del vestíbulo, hacia las escaleras. La iluminación, los estímulos, extintores, plantas, correo, buzones, la paquetería que se entrega ahora tan frecuentemente a domicilio: desde comida hasta libros o ropa que se deja alegremente en cajas de cartón a pie de puerta.

Imaginen también el proceso del ascensor: semanas sin poder usarlo, espera del montaje de la nueva máquina, puertas transitorias de seguridad, alambres, mucha incomodidad y herramientas en los rellanos.

E imaginen también a sus vecinos, con quienes probablemente se suman ya muchos años de urbanidad y de respeto mutuo, fruto de un saber convivir inculcado desde la cuna.

Por último y final: imaginen a los obreros. ¿Han puesto ustedes baldosas cerámicas rectificadas alguna vez? ¿Han experimentado la exigencia del proceso? Rodillas en suelo, horas, replanteos, recortes y ajustes entre polvo fino y ruido estridente. Comprobación de pendiente permanentemente, evitando resaltes (las dichasas "cejas" objeto de tanta queja y reclamación posterior), simultáneamente cuidando del mortero de cemento, y del acierto de colocación de calces y separadores.

El proceso culmina, y es maravilloso, con un: "No pisar". Letras trazadas con rotulador sobre un recorte de cartón de una de las cajas de las cerámicas, rescatada del contenedor. A partir de entonces se respeta el proceso de secado.

Vamos a lo importante, no se esfuerzen en imaginar, se lo relato yo:

Los ocupas llegan con sus patinetes eléctricos cuando llegan, con sus requiebros y giros guays desde la calle. No están para aguantar zarandajas y fruslerías de vecinos o albañiles. Tienen que ir bien tranquilos al ascensor, nuevo, o bien a las escaleras, secándose y recién puestas, sin prestar atención a que se puede o no se puede pisar. Tengan en cuenta, que hay que respetarles. En este portal ya van tres intentos de reposición de baldosa cerámica en suelo y escaleras. Pero la buena ejecución de la obra es cosa de todos los vecinos y tendrán que pagar todas las reposiciones de baldosa que sean necesarias a los albañiles. No se puede exigir a los ocupas que dejen los patinetes en la calle ni con candados: les podrían robar. Ni que sean ellos quienes cuiden unas obras que no han encargado, ni promovido, ni responden a sus necesidades. En fin...

Acabo. Se percibe un gran fracaso hacia adonde nos dirigimos como sociedad. Hay que poner pie en pared.



Que este año  
la Navidad  
sea distinta.

La Junta Directiva y el Equipo  
de trabajadores de Irache le desea  
Feliz Navidad y Año 2026  
Asociación de Consumidores de Navarra Irache



Iratxeko Zuzendaritza Batzordeak  
eta Langileen Taldeak Eguberri On  
eta 2026Urte Zoriontsua opa dizuete  
Iratxe Nafarroako Kontsumitzaileen Elkarteak



# Un juez indemniza a varios socios de Irache por las averías de sus coches con Adblue defectuoso

**Se trata de un fallo de serie reconocido por el fabricante, pero del que en muchos casos se tuvo que hacer cargo el consumidor**

Irache ha conseguido que varias personas recuperen los gastos de reparación derivados del sistema de Adblue defectuoso de sus vehículos, con indemnizaciones que van desde 800 a 1.800 euros, según ha dictado un juzgado de Madrid. Esta Asociación está llevando el caso de decenas de afectados por turismos con este problema.

A partir de 2014, los vehículos europeos no podían superar ciertas cantidades de emisiones contaminantes. Para reducirlas, los vehículos diésel tenían que contar con un sistema de AdBlue, que mediante un aditivo reduce las emisiones. Además del propio aditivo, el sistema de AdBlue de un vehículo comprende otros elementos.

En principio, tal y como se encargaban de explicar los vendedores y fabricantes, este sistema, que permitía una menor contaminación, no tenía que suponer ningún problema para el vehículo. Sin embargo, desde 2015, coches de las marcas Citroen, Peugeot y otras han mostrado problemas con el depósito del sistema Adblue.

## Entre 800 y 1.800 euros

No son simples fallos puntuales en la instalación del Adblue sino que se trata de un fallo que ha ocurrido en varios modelos de forma repetida por algún error en el sistema de producción. Sin embargo, muchos consumidores desconocían este error de fabricación, llevaron el coche a taller y tuvieron que pagar por la reparación entre 800 y 1.800 euros, en función del modelo y características del coche.

En muchos casos, cuando llevaron el coche al taller, este no les explicó con claridad en qué consistía la avería, por lo que entendieron que tenían que pagar íntegramente el trabajo. En algunos concesionarios oficiales la respuesta fue la correcta y no facturaron nada al consumidor. Pero en otros muchos casos no fue así.

## Facturas por la mano de obra o por todo el trabajo

Hubo talleres oficiales que se hicieron cargo del coste del nuevo depósito, cuyo coste puede rondar los mil euros y cobraron al



*La mayor parte de jueces y audiencias provinciales, como la de Navarra, están reconociendo la devolución del dinero pagado de más*

cliente el tiempo de mano de obra. Si habían pasado más de cinco años desde la compra, algunos de los concesionarios alegaron que el fallo del vehículo se debía al uso, que no tenían ya la pieza de repuesto y no se hicieron cargo del coste de la reparación, que tuvo que ser abonada íntegramente por el propietario del vehículo.

Poco a poco, los clientes fueron viendo que lo que les había pasado a ellos no era un fallo puntual

y fueron tomando conciencia de que se trataba de un error de fábrica. Además, ha habido algunos conductores que han tenido que cambiar más de una vez el depósito, lo que lleva a pensar, o bien que esta pieza era defectuosa de serie, o que falla algo en el sistema de producción e instalación del Adblue en estos vehículos, más allá del depósito.

Pese a que Stellantis, propietaria de las marcas de coches implica-

das, ha anunciado indemnizaciones a los afectados, varios han acudido a Irache, desde donde se ha realizado una reclamación a la marca para que asuma su responsabilidad. Si no ha habido contestación o esta ha sido insatisfactoria para el consumidor, se ha ofrecido a los afectados seguir por la vía judicial. Ahora, la sentencia referida ampara al consumidor y reconoce su derecho a que sea el vendedor el que afronte los pagos de todas las reparaciones.

## Se mantienen negociaciones con marcas implicadas en el cártel de coches

Irache ya está negociando con fabricantes de coches implicados en el cártel de coches para conseguir una indemnización justa y más rápida para los afectados. En los casos de las marcas que no han mostrado actitud de colaborar, se están preparando demandas conjuntas para conseguir la compensación correspondiente, ya por la vía judicial.

La Asociación está trabajando con un despacho de abogados para defender los derechos de los consumidores frente a cerca de veinte marcas de vehículos y, si es necesario, llevar los casos ante los tribunales. Como es sabido, la Comisión Nacional del Mercado y la Competencia sancionó a estas marcas, que representaban al 90% del mercado, por formar parte de un cártel de coches que mantenía acuerdos irregulares de venta, postventa y marketing.

## Se están preparando demandas conjuntas contra las que no muestran voluntad de acuerdo

### Sanciones ratificadas en firme

Estas sanciones fueron posteriormente ratificadas por la Audiencia Nacional y el Tribunal Supremo. Estos acuerdos, vigentes entre febrero de 2006 y agosto de 2013 y ya demostrados en firme, supusieron un sobrecoste que tuvieron que afrontar todos los que compraron el coche durante esos siete años.

Este es el sobrecoste que Irache reclama ahora que se devuelva a los consumidores afectados. Los importes pueden ser de 1.000 hasta 3.000 €, si bien varía en función del precio que se pagó por el vehículo.

Con el objetivo de agilizar la solución para los afectados, Irache ha agrupado demandas, fundamentalmente las de aquellos compra-

dores de la misma marca de coche y con circunstancias que se puedan equiparar, y se ha puesto en contacto con los fabricantes para conseguir una solución satisfactoria y más rápida por vía amistosa.

Algunas de estas marcas han respondido de forma positiva y actualmente se está negociando. En los casos de las marcas que no han mostrado actitud colaboradora, el despacho que trabaja con Irache ya está ultimando demandas acumuladas para presentarlas ante los tribunales.

La mayor parte de las audiencias provinciales que se han pronunciado sobre el cártel de coches están siendo favorables a la devolución y fijando en torno a un 5% del precio más los intereses legales el importe a devolver. Así lo hizo la Audiencia Provincial de Navarra, que ya el año pasado dio la razón a los consumidores.



## Hasta 2026

**Se estima que en Navarra puede haber más de 80.000 afectados por el cártel de coches, que en la mayor parte de los casos tienen hasta 2026 para reclamar. El Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE) ha confirmado recientemente este plazo y de este modo ha echado por tierra el argumento de algunos jueces que consideraban que el plazo había prescrito.**



De vacaciones en Tarifa y le cobran el teléfono desde Marruecos

L. estuvo de vacaciones diez días en la zona de Tarifa. Cuando ya volvió a casa y le llegó la siguiente factura del teléfono, vio que le habían cobrado 30 euros por llamadas efectuadas y datos desde Marruecos, cuando él en ningún momento había pasado al país africano. Llamó a su compañía y le explicaron que todo era normal. Efectuó una queja por correo electrónico y le contestaron que no se trataba de “una incidencia o error de tarificación”. Del mismo modo, se responsabilizaba al cliente del cobro por no haber seleccionado de forma manual la red de su compañía telefónica o no haber restringido el servicio de itinerancia.

Indignado, más que por el dinero, por la respuesta de la compañía, acudió a Irache. Desde la Asociación, se efectuó una reclamación en la que se subrayó que el consumidor en ningún momento había pasado al extranjero y tampoco había recibido la información sobre itinerancia o cambio de compañía que ahora sí le explicaban. Ante esta falta de información, no era responsabilidad del cliente el servicio facturado desde el extranjero. Tras esta reclamación, la compañía le devolvió los 30 euros en la siguiente factura.



Le devuelven 5.200 euros tras una información falsa de la financiación del coche

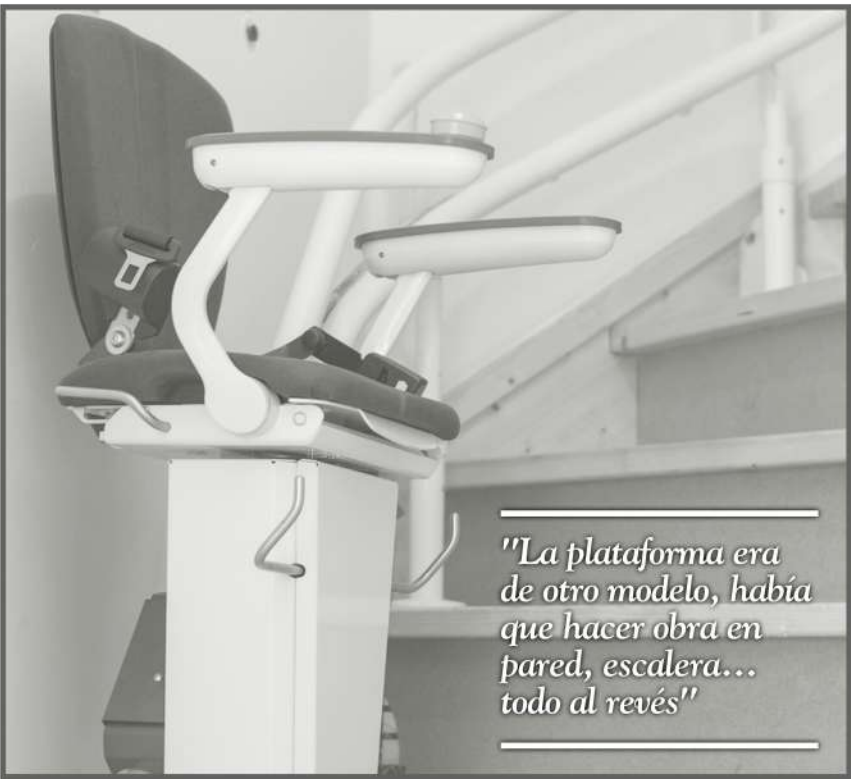
M. había empezado los trámites para la compra de un coche, para el que hizo un primer pago de 500 euros y unas semanas después realizó un segundo pago por importe de 4.700 euros. No obstante, el problema radicaba en que, tras haber pagado un importe total de 5.200 euros, todavía no se le había facilitado una copia del contrato de compraventa del vehículo, aunque lo había solicitado en repetidas ocasiones.

Cuando le entregaron el contrato para que lo firmase, M. vio que las condiciones de financiación eran muy diferentes a las que le habían prometido de forma verbal y que suponía un encarecimiento del coche de 1.200 euros que no estaba dispuesta a aceptar. Por ello, llamó por teléfono para informar sobre su intención de desistir de la compraventa del vehículo, a lo que el concesionario se opuso de forma muy vehemente. Ante esta respuesta, M. acudió a Irache, desde donde se dirigieron al concesionario e indicaron que, sin ningún contrato firmado y con una información verbal engañosa, no había consentimiento y exigían la devolución del adelanto de 5.200 euros, que fue aceptado por el establecimiento.



“Es una de las pocas cosas que me ha quitado el sueño; prometí que, si nos devolvían el dinero, abriría una botella de champán y así lo hice”

La empresa reintegró más de 7.000 euros adelantados por un salvaescaleras que no cumplía lo acordado y exigía más obras en casa



La madre de A. sufrió un derrame cerebral. Por ello, quisieron adaptar cuanto antes la casa, para que cuando volviese a ella, pudiera estar en las mejores condiciones. Optaron por adquirir una silla eléctrica e instalar un elevador en la escalera. La segunda empresa a la que acudieron les ofreció dos modelos que, según aseguró, encajaban en las medidas de la escalera sin hacer ninguna obra añadida. El coste superaba los 14.000 euros.

Como iban “a contrarreloj”, preguntaron por el plazo y les dijeron que podían hacerlo en ocho semanas. “Como soy muy cabezón, miré la documentación que nos habían facilitado y vi que, pese a lo que nos habían dicho, el modelo grande no entraba en nuestra escalera”, recuerda. Por eso, habló con el comercial, que le aseguró que el otro modelo encajaba.

Como acordaron, pagaron el 50% del presupuesto, más de 7.051 euros. Tras varias semanas sin los planos previos, cuando, tras mucho insistir, los consiguió, vio que la plataforma era más pequeña de lo acordado. Mes y medio más tarde llegaron los planos definitivos y una nueva sorpresa: “La plataforma era de otro modelo distinto, en los planos había fechas y medidas diferentes, había que hacer obra en la pared, en la escalera, cambiar la instalación eléctrica, nos comía parte de una puerta... todo al revés. No era nada de lo que habíamos quedado”.

A. habló con varios responsables de la empresa, pero ninguno se mostró claro y alguno le contestó de malas maneras. “Me hacían chantaje psicológico con mi situación personal para que firmase, me decían que pensase en mi madre, usaban la urgencia familiar para presionarme”, señala. Sin embargo, A. no firmó y, pese a que ya habían reformado un baño y comprado la silla de ruedas (que, por suerte, pudo echar atrás) solicitó la cancelación del contrato.

Como le contestaron que no podía echarse atrás y que tenía que pagarlo entero, se hizo socio de Irache. Desde la Asociación se hizo una reclamación alegando las modificaciones sustanciales no consentidas y el incumplimiento del contrato. Tras la reclamación, la empresa devolvió los 7.000 euros.

Al recordar el caso, A. no puede disimular el sabor amargo que se le ha quedado con el proceder de la empresa: “Se te queda la sensación de que se aprovechan de las necesidades de la gente para sacar tajada. Menos mal que tuve la mente rápida y no firmé los planos”. Por suerte y, pese al desasosiego sufrido, se muestra agradecido a Irache por haber conseguido la devolución del dinero. “Soy muy tranquilo y esta es una de las pocas cosas que me ha quitado el sueño; prometí que, si nos devolvían el dinero abriría una botella de champán y así lo hice”, comenta.

Le quitan la factura inmobiliaria que iba junto al contrato de arras

R. estaba buscando comprar una vivienda. Tras un tiempo de mirar ofertas, hubo una que le atrajo a través de un portal inmobiliario. Fue a realizar la visita, donde una agencia le mostró el piso y le explicó todas sus características. Como el piso le acabó de convencer, firmó un contrato de arras, por el que adelantó dos mil euros a modo de reserva del inmueble.

Semanas después le llegó la factura de la inmobiliaria, de 1.500 euros, de la que no sabía nada. Sorprendido, llamó a la agencia y le explicaron que eran sus honorarios habituales y que ya los había aceptado. Acudió a su asociación de consumidores. Desde allí, una asesora en consumo se dirigió a la agencia y alegó que se facilitó la información de la factura de intermediación de la agencia junto al contrato de arras, con falta de transparencia y sin advertirle al consumidor de este último concepto, lo que, entre tanta información, impidió que el consumidor tuviese un conocimiento real de la factura de la agencia. Tras la reclamación, la empresa accedió a anular el cobro por intermediación.



Paga el trabajo a un número de cuenta falso

Una persona compró una casa antigua en una pequeña localidad y encargó una reforma integral de las canalizaciones a un fontanero. El presupuesto fue de 8.800 euros y realizó el trabajo sin imprevistos. A la hora de pagar, le llegó una factura al consumidor a su dirección de correo electrónico, que hizo una transferencia al número indicado.

Sin embargo, días después el fontanero llamó para preguntar por qué se retrasaba el pago. El cliente le aseguró que ya se había pagado y, tras hablar, comprobaron que en la factura que había llegado al consumidor el número de cuenta era incorrecto. El fontanero aseguraba que él había enviado su número de cuenta de forma correcta y que era responsabilidad del consumidor, puesto que entendía que alguien había modificado el documento para estafarle. El cliente, por su parte, sostenía que el responsable era el fontanero por haber elegido esta forma de envío de factura. Finalmente, tras una mediación, llegaron a un acuerdo y, tras poner la correspondiente denuncia, solo se cobró la mitad del trabajo a la espera de recibir alguna información sobre el fraude.





# El 34% de los navarros no se decide por coche eléctrico o de combustión

**Irache aconseja valorar aspectos medioambientales y el origen del vehículo, entre otros criterios**

El 34% de los navarros, si hoy tuviera que comprar un coche, no sabría si elegir uno que funcione con gasolina, con diésel, con electricidad o de forma híbrida. Así lo muestra una encuesta encargada a Cíes por Irache.

De entre los que sí eligen, el coche híbrido es el preferido, lo escoge el 23% de los encuestados. El de gasolina es el que compraría el 19%, superando al diésel, por el que optan el 17% de los consumidores. Solo el 8% de los encuestados optaría por comprar un coche eléctrico puro.

Las personas de edades comprendidas entre los 30 y 45 años se inclinarían en mayor proporción que el resto por los coches de gasolina. Además, este tramo

de edad es el que tiene más claro el tipo de coche que elegiría (no se decide un 25%). Por su parte, los de 46 a 65 años elegirían el coche eléctrico puro en menor proporción que los demás tramos de edad (4%).

En los municipios de menos de 5.000 habitantes es donde se decantan en mayor medida por el diésel (23%); en la Comarca de Pamplona, el porcentaje que elegiría esta opción es menor (15%).

### Más opciones

La irrupción de nuevos modelos de funcionamiento en el mercado automovilístico ha aumentado las opciones de los consumidores, pero también ha hecho crecer las dudas sobre qué modelo escoger.

Es necesario que se ofrezca una información transparente sobre las características de cada modelo, sus ventajas mecánicas, pero también sus inconvenientes, las posibles afecciones normativas,



*Es necesaria una información clara de cada modelo de funcionamiento, ventajas e inconvenientes mecánicos, afecciones normativas o ayudas*

las ayudas y las previsiones sobre evolución de precios e infraestructuras que puedan afectar al uso de cada modalidad. De esta manera, el consumidor contará con una información básica y necesaria

antes de optar por una u otra modalidad de vehículo. Además de las características del vehículo, a la hora de elegir vehículo también puede ser interesante informarse sobre el lugar

y modo de producción, una cuestión con implicaciones en el desarrollo económico y social y de la que el consumidor puede hacerse partícipe en función de su elección de compra.

## Irache cree imprescindible mejorar las vías de comunicación para impulsar el progreso de la Comunidad

Irache considera imprescindible mejorar las vías de comunicación de Navarra, para mejorar la movilidad de sus habitantes, posibilitar una economía más dinámica y potenciar un mayor progreso social. Uno de los grandes ejes de las vías de comunicación es el Tren de Alta Velocidad (TAV), un proyecto que está teniendo un importante eco en la opinión pública. Todo parece indicar que el futuro de la movilidad en Europa pasa por este medio de transporte. En este sentido, los socios de Irache ya manifestaron en asamblea años atrás el apoyo a esta iniciativa y la consideraron importante para el progreso de la comunidad.

Ahora el TAV se sitúa en el centro del debate social, con la polémica de sus tramos, sus fases o su financiación. Es necesario que las administraciones trasladen la información sobre la evolución del TAV con transparencia y sin opacidad, para que los ciudadanos puedan saber con claridad el servicio que va a ofrecer este medio, el coste

que va suponer y los pasos que se van dando en su ejecución.

Dado que el TAV es un proyecto a largo plazo, mientras, hay que dar un servicio de tren digno y eficaz a los ciudadanos. Tras las numerosas quejas de muchos pasajeros por las condiciones de la línea de tren que une Pamplona con Zaragoza, se ha traído un nuevo tren más moderno. Habrá que estar atentos al desarrollo de estos servicios.

### Navarra-Madrid por vía rápida

Otro eje fundamental de movilidad es la unión por carretera entre Navarra y Madrid. Dada la falta

de una autopista que complete este recorrido, algunos ciudadanos prefieren hacer este viaje por Burgos, donde sí existe una vía rápida, y otros se ven obligados a completar un trayecto que incluye actualmente 115 kilómetros de carretera, con el riesgo de accidentes que esto supone. Junto a la mejora de esta vía, también convendría empujar al Estado a que concluya completamente la vía rápida entre Pamplona y Jaca.

Es necesario acelerar el tren de alta velocidad y, mientras se concluye, mejorar el transporte ferroviario actual



## Accesibilidad del taxi

Irache considera necesario continuar trabajando en la mejora del servicio de taxi y especialmente su accesibilidad en la Comarca de Pamplona. Aunque este año se han adoptado medidas para flexibilizar la contratación de conductores asalariados, y para mejorar la accesibilidad universal, Irache considera que se deben valorar más medidas para favorecer la accesibilidad del servicio.

Entre las quejas más habituales, está la dificultad para encontrar taxi en las paradas dispuestas a tal fin. Estas dificultades se están produciendo en diferentes horas y localizaciones. Cabe recordar que, según la ordenanza reguladora, las paradas deben estar "debidamente atendidas".

También han expresado su molestia consumidores a los que les ha costado mucho tiempo o no han conseguido coger un taxi en determinados tramos horarios de alta demanda, especialmente en noches de fines de semana o primeras horas de la mañana. Algunas personas han tardado media o una hora en conseguir un vehículo y otros han desistido tras reiteradas llamadas sin conseguir contactar con la centralita. Este es un problema que persiste desde hace años.

Por ello, al margen de las medidas que se han adoptado este año, sería bueno asegurar la presencia de taxis en las paradas en todo momento y modificar la organización o buscar fórmulas para optimizar la accesibilidad a los taxis en los tramos horarios y zonas de mayor demanda. A la vez, es necesario realizar un estudio exhaustivo sobre el número de licencias necesario para poder dar una respuesta adecuada al servicio que demanda la ciudadanía.



# El 15% de los clientes ha tenido problemas con su compañía

**Irache aconseja conservar las condiciones por escrito, revisar los cobros y reclamar si no corresponden a lo pactado**

El 15% de los navarros ha tenido algún problema con su compañía telefónica habitual, según señala una encuesta encargada por Irache. La mayor parte de los problemas tienen que ver con el precio a pagar, ya sea porque consideran que las tarifas son excesivas o incorrectas -39%- o porque les han subido las tarifas respecto a lo contratado -34%-.

Buena parte de los desacuerdos surgen tras el primer año de contrato. ¿Por qué? Muchas compañías ofrecen unos precios, que tienen validez durante el primer año (a veces dos) de vigencia del contrato. Un mes antes de la prórroga anual, la compañía informa de nuevos precios y, si el consumidor no dice nada, estos comienzan a aplicarse ya en la siguiente anualidad.

Otras veces sucede que durante el primer año de contrato había unos descuentos del 15% o 20%, que automáticamente dejan de aplicarse al cumplirse los primeros doce meses, lo que supone una subida en los recibos que el consumidor no comprende.

### El cliente no conoce las tarifas

Otros muchos problemas de los precios vienen de las contrataciones telefónicas, tras las que los consumidores en muchas ocasiones no saben ni qué precio han pactado o, cuando lo ven, entienden que es mayor que lo que les ofrecieron. En estos casos hay que tener mucho cuidado con la

grabación verificadora de las condiciones que no siempre coincide con los precios atractivos que ofrece un primer comercial.

Es fundamental conservar las condiciones por escrito. Siempre es más aconsejable contratar en una oficina o punto de atención al cliente, para que puedan facilitar un documento escrito con todas las condiciones que el consumidor pueda estudiar detenidamente.

### Revisar periódicamente los cobros

Por todo ello, es importante que el consumidor esté atento a sus cobros y compare periódicamente los precios que está aplicando la operadora con lo que tiene contratado para ver si han aplicado alguna subida sin que el cliente se haya dado cuenta, pese a que tienen obligación de comunicarlo. Si se tiene contratada la factura electrónica conviene mirar los recibos en la aplicación o directamente en los movimientos de las cuentas bancarias.

De hecho, un 24% de los problemas tienen que ver con que el consumidor considera que la compañía no está cumpliendo las condiciones acordadas (ya sea por el precio, la cobertura, el servicio) y un 19% cree que hay falta de información por parte de las operadoras.

Otra buena parte de los consumidores que han tenido algún problema se quejan de la mala calidad del servicio telefónico o de in-



ternet. Generalmente, se trata de interrupciones o falta de cobertura en la línea telefónica y, sobre todo en el servicio de internet. Hay que tener en cuenta que la exigencia en la velocidad de conexión y los datos es cada vez mayor por parte de los consumidores. La deficiencia en la calidad de conexión pasa con mayor frecuencia en algunas zonas rurales.

### Me cambio de empresa y pago a la anterior

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

Muchos consumidores han tenido que pagar cargos de más de 180 € tras cambiar de compañía. Hay que recordar que las

cláusulas de permanencia deben ser expresamente aceptadas por el cliente al contratar.

Otras veces, a esta permanencia se suma la instalación del router, cableado o cualquier otra infraestructura si el consumidor, que se había realizado de forma gratuita al consumidor por darse de alta y que se le cobra si no cumple un tiempo de permanencia.

Un tercer tipo de cargos que se facturan cuando el consumidor cambia de compañía es la compra de aparatos, sobre todo móviles, pero también auriculares o freidoras, por ejemplo. Se trata de promociones para atraer a nuevos consumidores. Si el consumidor no aguanta el año, año y medio o dos años de permanencia, le cargan el supuesto descuento que le habían aplicado y también le liquidan las cuotas mensuales que queden por pagar. Si unimos unos cargos y otros, en Irache se han dado casos en que personas han tenido que pagar más de quinientos euros al cambiarse de compañía.

## 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](mailto:info@consumidoresirache.com)**



# Antes de comprar un piso

**Más de 40.000 jóvenes aspiran a acceder a una vivienda, pero, antes de comprar, conviene dar algunos pasos**

Casi uno de cada cuatro navarros -21%- tiene pensado comprar o alquilar una vivienda en los próximos años. Entre los menores de treinta años, el porcentaje es del 50%, lo que hace que unos 44.000 jóvenes estén pensando en adquirir un piso. Antes de comprar, seguir unos pasos puede ser importante:

Valorar la vivienda en función de las necesidades. No es lo mismo comprar una casa para vivir en ella una familia de cinco miembros, que para una pareja o una persona sola. Además de las características, su antigüedad, calidad de materiales, espacio (metros construidos y metros útiles) o distribución, habrá que estudiar las ventajas y desventajas de su ubicación (cercanía a centros escolares, de trabajo, servicios y comercios cercanos, parques...).

Asegurarse de que se cuenta con financiación antes de comprar. Hay que saber si se tiene respaldo financiero y si se cuenta con el capital necesario que no cubre el préstamo. Si firma

un contrato de arras, asegúrese de las consecuencias que tiene y que queden plasmadas por escrito: habitualmente conllevan penalizaciones, que ascienden a miles de euros.

No se decida sin visitar la vivienda. No es recomendable decidirse por ninguna vivienda si antes no ha podido visitarla. Es necesario que usted compruebe toda la información 'in situ'.

Plasmar fecha de entrega y penalización por retraso. En el contrato de compraventa no puede faltar la fecha de entrega. Es especialmente importante en las viviendas aún sin concluir. De esta forma, ante un posible retraso, el consumidor podrá, en su caso, reclamar una compensación.

Fijarse también en el edificio. Además de la propia vivienda es importante estudiar el estado del edificio, si ha sido reformado recientemente, con cuántos ascensores cuenta, fachada, accesibilidad, cuarto de bicicletas, trasteros... Y si hay previstas reformas próximamente.

Asegurarse del estado de deudas de la vivienda. En el caso de vi-



*Analice las características del piso, asegúrese de que no tiene deudas y haga constar la fecha de entrega*

*Visite bancos, compare ofertas y asesórese para elegir el préstamo más beneficioso para usted*

vienda de segunda mano, es importante acudir al Registro de la Propiedad y que le certifiquen si sobre la vivienda recae alguna hipoteca u otra deuda.

También conviene pedir una certificación del administrador de la comunidad que constate que la vivienda está al corriente de pagos y preguntar si existe alguna derrama aprobada o si se espera afrontar grandes obras (instalación de ascensor o reforma de la fachada) en un futuro próximo.

## COMPARAR PRÉSTAMOS

Parece que los bancos están abriendo la mano al dinero dirigido a la vivienda. Los datos indican que se están concediendo más préstamos hipotecarios y, sobre todo, de mayor importe. Por ello, es aconsejable comparar exhaustivamente las diferentes ofertas de las entidades para conseguir las mejores condiciones posibles para pagar la casa.

En el primer semestre del año, se firmaron en España un total de 243.257 préstamos para la compra de vivienda, lo que supone un 25% más respecto al mismo periodo de 2024 y la cifra más alta desde la primera mitad de 2011.

Frente al encarecimiento de los pisos, no deja de ser una buena noticia para el consumidor la bajada de los tipos de interés y del Euribor. En los últimos meses algunas entidades están poniendo menos dificultades al conceder crédito hipotecario.

En este contexto de mayor oferta es importante que el consumidor compare y analice el mayor número de entidades posible para poder escoger la que mejor responda a sus intereses. Para ello, es conveniente pedir la oferta por escrito, asesorarse y poder analizarla con detenimiento. La importancia de la hipoteca en la economía doméstica requiere tomar la decisión con la comprensión de todos los datos y posibilidades disponibles.

## PREGUNTAS SOBRE ALQUILER

**Son continuas las visitas tanto de inquilinos como de propietarios por dudas que tienen acerca de los alquileres. Estas son algunas de las más repetidas:**

### ¿Cuánto me pueden cobrar por el alquiler?

La renta se debe acordar en el contrato. Eso sí, la declaración de zona tensionada (21 municipios en Navarra) permite la limitación de los precios de los alquileres en función del Índice de Referencia de Precios de Alquiler.

**¿Cuánto dura el alquiler?** El alquiler durará lo que pacten libremente las partes. Si la duración pactada es menor a cinco años -o siete si el arrendador fuese una empresa- o no se concreta, el contrato se renovará automáticamente cada año hasta que se cumplan las cinco anualidades -o siete, si el arrendador es una em-

presa-, a no ser que el inquilino comunique su deseo de no prorrogar el contrato con treinta días de antelación. A partir de ese momento, si ninguna parte lo cancela, se prorrogará anualmente hasta un máximo de tres años más.

### ¿Puedo alquilar solo durante el curso académico?

Sí, los arrendamientos de temporada permiten firmar un contrato por un tiempo menor y en el que se especifique que no es un arrendamiento para uso de vivienda habitual, el motivo del alquiler y su duración.

### Como inquilino, ¿puedo desistir del contrato cuando quiera?



Puede dejar el alquiler a partir del sexto mes, siempre que lo comunique con treinta días de antelación. Puede pactarse una indemnización en favor del arrendador de una mensualidad por cada año de alquiler que quede por cumplir.

### ¿El propietario puede exigir una fianza?

En los arrendamientos de vivienda habitual es obligatorio que el inquilino entregue, al menos, una fianza en metálico equivalente a una mensualidad de la renta -en los de temporada es de dos mensualidades-. A partir de este mínimo, se puede acordar otra garantía adicional, que en el caso de los

alquileres para vivienda habitual no podrá superar el importe de otras dos mensualidades más.

### ¿Conviene poner la luz y el gas a nombre de los inquilinos?

Es mejor cambiar la titularidad de los contratos de luz, gas o agua para que estén a nombre del inquilino y hacerlo constar en el contrato.

### Si el contrato lo ha preparado una inmobiliaria, ¿puede cobrar al comprador y al vendedor?

No, la Ley de Vivienda estatal establece que los gastos de gestión inmobiliaria y los de formalización del contrato serán a cargo del arrendador.





# 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.*





# 25 charlas en distintas localidades de Navarra

Más de mil personas han asistido a estas conferencias sobre llamadas comerciales y engaños por internet

Irache ha realizado 25 charlas en distintas localidades de Navarra acerca de llamadas comerciales y engaños por internet, además de otros temas de consumo. En total, más de mil personas han asistido a estas conferencias, impartidas de forma gratuita por expertos en consumo. Las localidades en las que han tenido lugar las charlas han sido las siguientes: Mendavia, Arguedas, Carcastillo, Larraga, Bera, Berriozar, Azagra, Murillo el Cuende, Ezcabarte, Sartaguda, Cascante, Valtierra, Fustiñana, Ochagavía/Otsagabia, Obanos, Ribaforada, Peralta, Murillo el Fruto, Barañain, Cárcar, Leizta, Beriain, Iturmendi, Cadreira y Olazti.

**Consumidores engañados**  
Las charlas han tratado sobre la problemática de las llamadas comerciales y las esta-

fas por internet. Son muy habituales las personas que acuden a Irache porque, tras una llamada telefónica, han acabado comprando productos que no necesitaban, a veces por miles de euros, han facilitado sus datos sin saber para qué o han contratado servicios como la luz o la telefonía sin saberlo. Se siguen dando igualmente, aunque con menor intensidad que años atrás, las ventas a domicilio de libros, aparatos electromagnéticos, seguros, contratos de electricidad, de gas... Como pautas, no abra la puerta si no espera a nadie, no permita que accedan a su vivienda, no muestre ni documentos de identidad ni bancarios, no firme nada. En cualquier caso, sepa que, desde la firma, tiene treinta días naturales para desistir del contrato.



Para evitar ser víctima de estos engaños, conviene tener en cuenta algunos puntos:

- Utilizar un antivirus en la navegación por internet.
- Acceder directamente a las webs (del banco, del comercio...) nunca a través de enlaces.
- Asegurarse de que la web a la que se accede es segura.
- Activar la verificación en dos pasos en las cuentas.
- Desconfiar de ofertas muy ventajosas, premios, o encuestas.
- No facilitar datos personales.

Las 25 charlas han contado con la financiación del Servicio de Consumo del Departamento de Industria y Transición Ecológica y Digital Empresarial del Gobierno de Navarra.

**Siete más en Pamplona**  
Durante el mes de noviembre y diciembre Irache ofreció siete charlas más en Pamplona, en este caso sobre los derechos de las personas consumidoras. En concreto se trataron los conflictos más habituales sobre suministros de energía, reclamaciones bancarias, telefonía e internet, ventas a domicilio, coches, comercios, seguros y viajes, así como pautas a la hora de contratar diferentes suministros y servicios. Los lugares de las charlas fueron los centros cívicos del Ensanche, Condestable, Milagrosa, Mendillorri, Rochapea y San Jorge y la Asociación de Mayores del Casco Viejo. Estas charlas, con entrada gratuita, han contado con la financiación del Ayuntamiento de Pamplona.

## Talleres de consumo para escolares en 35 centros

Irache ha impartido durante el pasado año talleres de consumo responsable en 35 centros escolares en los que han participado 1.300 alumnos. El proyecto se inició hace ya una década en colegios de diversas localidades de todo el territorio navarro para iniciar a los menores en su formación sobre consumo. La actividad cuenta con la participación de Fundación la Caixa. El objetivo de los talleres es acercar a los menores el concepto de consumo desde sus propias experiencias y ayudarles a reflexionar sobre ellas. Ser más conscientes de la sociedad en la que vivimos, de qué es consumir, su significado y sus consecuencias nos posibilita ser más críticos, actuar con más responsabilidad y, en consecuencia, contribuir a una sociedad más justa.

En las actividades ha partido de la experiencia cotidiana de los participantes, los menores en este caso. Los talleres tratan sobre los procesos de fabricación y comercialización de los productos y sobre el papel de los consumidores en el mercado y en el desarrollo social. En general, los alumnos han participado de forma muy activa y la experiencia ha resultado satisfactoria, según las opiniones recabadas entre alumnos y profesorado de los centros. Se han utilizado medios adecuados al receptor de la actividad, niños de una franja de edad comprendida en su mayor parte entre los diez y doce años, estudiantes de segundo ciclo de Educación Primaria. En algunos talleres de localidades más pequeñas han participado alumnos de menor edad.



### Más de ciento cincuenta mil trípticos

Más de cien mil trípticos ha distribuido Irache este año por toda la geografía navarra sobre diversos temas de interés para los consumidores. Estas publicaciones tratan de hacer llegar al máximo número de personas información básica, clara y práctica sobre cuestiones que les pueden afectar como consumidores.

A principios de año, se repartieron cincuenta mil trípticos para ofrecer pautas para hacer nuestra casa más eficiente y ahorrar en el consumo doméstico. Al mismo tiempo, la publicación exponía la posibilidad de instalar paneles solares de autoconsumo, que permite a cada hogar generar su propia energía para el consumo de su hogar y reducir la factura energética de forma considerable.

Otros cincuenta mil trípticos se repartieron para informar y ofrecer pautas sobre los derechos que tienen los consumidores a la hora de reparar sus aparatos y electrodomésticos. Se trata de que los consumidores conozcan qué pasos pueden dar si un aparato se avería, antes de tirarlo.

Por último, en otoño, se repartieron otros cincuenta mil trípticos de temas diversos de consumo, como las llamadas comerciales, las estafas bancarias, las garantías de los aparatos electrónicos o los derechos en las comunidades de vecinos.



# Irache advierte sobre diferencias de precios que llegan hasta el triple en contratos de luz

**La Asociación está consiguiendo rebajas en las tarifas que pueden suponer un ahorro de setecientos euros al año en algunos casos**

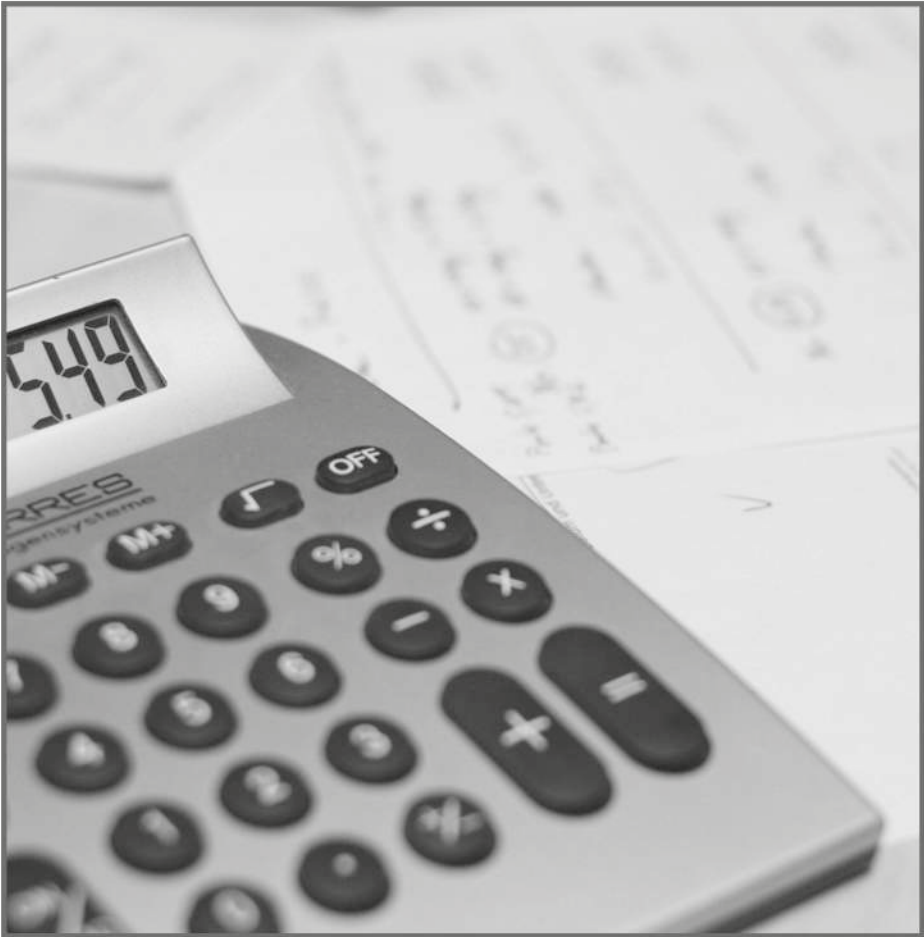
Irache ha detectado importantes diferencias de precio en contratos de luz, que en ocasiones triplican el coste. Estos encarecimientos, que el consumidor no descubre en ocasiones hasta meses más tarde, pueden estar suponiendo en algunos casos pagar hasta setecientos euros de más al año.

**De 0,11 a 0,35 euros el kW/h**

Han llegado a Irache contratos de luz que están cobrando el kilovatio/hora de energía a 0,35 euros, cuando otras empresas lo están ofreciendo a 0,11 euros. Para un consumo de 250 kW/hora al mes, puede suponer pagar en cada recibo mensual 60 euros de más. En los últimos meses han llegado decenas de personas con tarifas de luz cuyo precio por kilovatio/hora supera los 0,30 euros. En buena parte de estos casos, las personas han tardado meses, o incluso años, en darse cuenta de que el coste del recibo de la luz era excesivo. Desde Irache se ha negociado con las empresas y se ha conseguido rebajar el precio hasta 0,12 o 0,11 euros el kilovatio/hora. Esta modificación supone que el consumidor ha pasado a ahorrar más de setecientos euros al año en la luz.

**Servicios vinculados innecesarios**

En algunos casos, además del precio exagerado de la energía consumida, los consumidores han conocido que también tenían incluidos en el contrato de luz servicios vinculados, en ocasiones hasta tres diferentes, que podían suponer un encarecimiento de la factura al cabo del año de más de 100 euros, añadido al del propio precio de la



**Revisar condiciones y comparar precios**

**Se recomienda revisar las facturas y comparar los precios con otras ofertas del mercado. Antes de cambiar de compañía, es aconsejable ir a algún punto de atención, pedir las ofertas por escrito y estudiarlas detenidamente.**

energía. Algunos socios tenían contratos con estas características en una segunda residencia en la que solo vivían algunos meses al año. En algunos casos los consumidores son personas jubiladas, a las que no les resulta sencillo comprender los contratos de la luz.

Pese a ello, pagan mensualmente por servicios que ofrecen información y control del suministro eléctrico a través del móvil, aunque estos clientes apenas manejan su teléfono. De hecho, en varios de estos casos las facturas de luz les llegan a través de esta aplicación a las que ellos no saben acceder,

por lo que se han dado cuenta de los importes cobrados cuando han consultado sus cuentas bancarias, en algunos casos pasados ya varios meses.

El 61% de los consumidores no sabe si tiene servicios vinculados, por lo que en muchas ocasiones se trata de un pago innecesario. Esto significa que cuatro de cada diez consumidores están pagando más de cien euros de más al año por servicios que nunca van a usar. Algunos clientes están pagando por un servicio de protección de pagos que cubre el desempleo cuando ya están jubilados y otros, como hemos indicado, por una aplicación para controlar el servicio cuando no manejan el teléfono inteligente y muchos menos esta aplicación.

**Cambios tras llamada telefónica**

Algunos de estos contratos se han realizado por teléfono, tras una llamada de la compañía al domicilio de los consumidores. Este tipo de contratación es más problemática porque la forma de transmitir las condiciones es menos transparente. Algunas empresas están especializadas en este método de contratación para conseguir nuevos clientes. En algunos casos, los consumidores solo han respondido a las llamadas recibidas y en un mes han podido cambiar de compañía hasta tres veces sin saberlo. No es extraño que muchos consumidores, al acudir a Irache no sepan qué compañía les está ofreciendo la luz y menos aún las tarifas que les está aplicando.

*Se incluyen servicios vinculados innecesarios y, al ser factura electrónica, muchas personas se dan cuenta meses después*

## “Me puse negra, ¡ni que tuviéramos un palacio!”

Petra y su marido suelen pasar la temporada de octubre a abril en Canarias. Cuando volvieron, Petra fue a actualizar la libreta del banco y vio que les habían cobrado casi 150 euros el mes de gas. “Como no nos mandan carta con la factura, tengo que ir a verlo yo. Cuando vi cuánto nos habían cobrado, fui al banco y ellos mismos me dijeron que era una barbaridad, que lo mirase”, explica.

Las cuentas no le cuadraban a Petra: “Antes, al mes solían cobrarnos sobre 60€, pero 150... Yo estaba negra, ni que tuviéramos un palacio”.

**Petra y su marido se dieron cuenta de que estaban pagando demasiado por el gas tras volver de su estancia en Canarias y ver la factura**

Acudió también a hablar con su compañía para buscar una aclaración. “Antes pagábamos lo normal, pero de repente subió. Les pregunté quién me había cambiado los precios, pero no me dieron respuesta y me dijeron que la culpa era mía, por contratar la tarifa tan alta. No te piden perdón ni nada parecido”, comenta.

Petra, que ya sabía que en Irache le podían ayudar, acudió a la oficina que la Asociación

gestiona en su localidad. Recuerda que la asesora que le atendió se quedó perpleja por los cobros. Al estudiar sus facturas vio que tenía acordado una tarifa de 0,35 euros por kilovatio/hora, un precio exagerado que triplica el de otras ofertas.

Por ello, negoció en nombre de Petra y consiguió una tarifa muy económica. “Ahora pagamos cuarenta o así, muy bien. Cuando vi-

mos lo que nos habían cobrado nos llevamos un susto... no hay derecho a que te cobren lo que les salga de las narices”, protesta.

Afortunadamente, tras la intervención de Irache se ha quedado más tranquila: “Sí, en principio ya está bien, parece que está todo bajo control”, concluye.



# El 90% de los hogares navarros dispone de alguna medida para ahorrar energía

**Irache aconseja estas prácticas para disminuir tanto el gasto doméstico como el impacto al medio ambiente**

Nueve de cada diez hogares navarros cuenta con alguna medida para ahorrar energía, según muestra una encuesta de Irache. Estas prácticas pueden ser de diversa naturaleza

**Iluminación más eficiente.** Entre las medidas que adoptan los ciudadanos en sus viviendas para ahorrar energía, la más habitual es usar bombillas de bajo consumo: ya lo hace el 80% de los encuestados. Sustituir las bombillas tradicionales por otras LED o de bajo consumo puede suponer un ahorro energético cercano al 80%, según indica el Instituto para la Diversificación y el Ahorro de la Energía (IDAE). En muchas ocasiones el ahorro se apreciará a largo plazo, debido a que tienen una vida de funcionamiento más larga; la vida útil de unas bombillas de bajo consumo se sitúa entre 6.000 y 10.000 horas y en el caso de las LED, entre 15.000 y 50.000 horas, que puede representar diez veces más que la duración de unas bombillas incandescentes.

La iluminación supone el 5% del gasto energético del hogar. Además del tipo de bombillas que haya en casa, la distribución de la vivienda, la colocación de ventanas que permitan una buena iluminación natural y el uso razonable de la luz artificial son factores que también suponen un ahorro. En este sentido, conviene aclarar que es un falso mito pensar que dejar las luces encendidas consume menos energía que encender y apagar el interruptor cada vez que se usan. En ningún caso y con ningún tipo de luz.

**Ventanas más aislantes.** Otro elemento que los ciudadanos tienen en cuenta para optimizar el consumo energético en los hogares son las ventanas: el 52% ya cuenta con ventanas que cuentan con doble o incluso triple acristalamiento y/o con marcos con rotura de puente térmico. De esta manera, se consigue reducir notablemente la pérdida de calor, lo que permite un gasto menor de calefacción.

**Elementos de sombreado.** Por otro lado, el 32% de los inmuebles cuentan con elementos de sombreado, como toldos. Estos disminuyen el recalentamiento de la vivienda en los meses cálidos de una forma natural y pueden evitar otras medidas de más gasto como el uso de aire acondicionado. A la hora de colocar toldos u otros elementos de sombreado en edificios de viviendas es conveniente consultarlo antes con la comunidad de vecinos, ya que es un elemento que afecta a la estética común del edificio.

**Grifos con cabezales.** Uno de cada cuatro encuestados usa grifos con cabezales. Hay estudios que señalan que algunos de estos dispositivos pueden suponer un ahorro de más del 50% en el consumo de agua. El agua caliente sanitaria representa un gasto del 18% de la energía de un hogar, según el IDAE. Es recomendable hacer un uso moderado del agua caliente, siempre en unos términos razonables de bienestar. El 40% del agua que se gasta en los hogares proviene del uso de la ducha o el baño. En este sentido, cada vez más personas optan por cambiar la bañera por un plato de ducha. Ducharse en lugar de meterse en la bañera supone gastar, en términos generales, unas cuatro veces menos en agua y energía. Por otro lado, si se cambia de ducha, conviene elegir una con grifos reguladores de temperatura, que puede suponer un ahorro de entre un 4% y un 6% de energía.

**Individualizar la calefacción.** El 20% de los hogares cuenta con calefacción de caldera central para toda la comunidad y ha individualizado el consumo. Aunque depende del uso que haga cada hogar, se estima que el ahorro puede situarse entre el 25% y el 40%. Hay que tener en cuenta que la calefacción puede suponer más del 40% del gasto energético de un hogar. Entre las pautas para hacer un uso eficiente, está mantener la calefacción a 21°C para estar cómodo; apagar la calefacción al dormir y ventilar antes de encenderla por la mañana; usar válvulas termostáticas o termostatos; limpiar los radiadores anualmente para mejorar su eficiencia; no cubrir los radiadores para permitir la correcta circulación del calor; ventilar solo 10 minutos para renovar el aire.

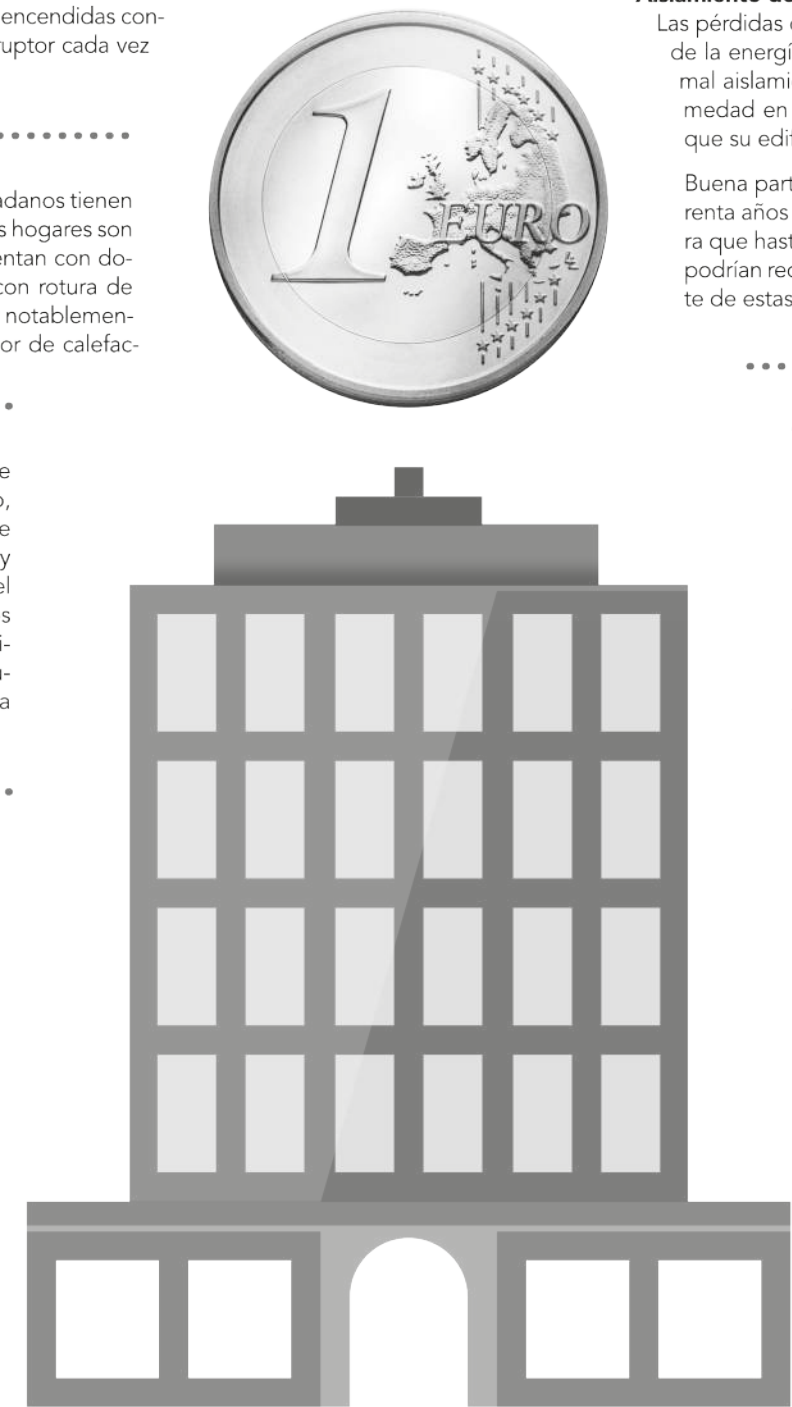
**Aislamiento del edificio.** El aislamiento de la vivienda es fundamental. Las pérdidas de calor en un edificio pueden llegar a suponer un 30% de la energía de la calefacción o la refrigeración. Pero, además, un mal aislamiento también puede suponer mayor ruido, polvo o humedad en la vivienda. Solo el 18% de los encuestados considera que su edificio tiene un buen aislamiento térmico.

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

**Tarifas con discriminación horaria.** Hay un 15% de personas que dicen que cuentan con una tarifa de discriminación horaria. De esta manera, el consumidor puede aunar u organizar el funcionamiento de la lavadora, lavavajillas, secadora u otros electrodomésticos para que consuma energía en los tramos en los que el kilovatio por hora le resulte más barato.

En este sentido, el consumidor debe observar detenidamente las condiciones de su contrato, analizar en las facturas su consumo por tramos y comprobar que el precio que se le ha aplicado es el pactado.

**Paneles solares.** El 12% de las personas cuenta con paneles solares en el edificio de la comunidad de vecinos o en su casa unifamiliar. Aunque la inversión inicial es relevante, el ahorro, si bien dependerá de varios factores, también lo es -algunos lo sitúan entre un 40% y un 60% de la energía, otros entre 600 y 1.000 euros al año para un hogar tipo...-. Además de usar la energía que produce para su propio gasto doméstico, aquella que le sobre puede verterla al sistema de distribución general y se le descontará, en función del contrato que tenga, de su próxima factura eléctrica. Estas instalaciones cuentan con importantes ayudas por parte de las administraciones y, para instalarlas en las comunidades de vecinos, hay que aprobarlo con las mayorías que correspondan.



**AHORRO DOMÉSTICO Y MENOR IMPACTO AMBIENTAL.**  
Irache recomienda llevar a cabo estas prácticas u otras de optimización y ahorro del consumo energético de los hogares. Estas medidas revierten tanto en un menor gasto doméstico a largo plazo como en un menor impacto ambiental.



# La aerolínea les tiene que devolver 1.890 euros, en lugar de un bono que nunca aceptaron

**Pese a reclamar el reembolso hasta en tres ocasiones, la compañía no abonó el coste de los billetes del viaje cancelado**

Fernando y María Carmen contrataron a través de una agencia un viaje a Vietnam, por el que pagaron 1.890 euros. Doce días antes de salir recibieron un correo electrónico en el que se les comunicaba la cancelación del viaje a consecuencia de la pandemia.

La agencia de viajes informó de que la aerolínea no admitía el reembolso sino solo cambiar fechas o crear un bono por el importe de los vuelos para poder canjearlo cuando quisieran durante un año. La pareja contestó que su primera alternativa era el reembolso. La agencia respondió que la compañía confirmaba definitivamente que no harían ningún reembolso y que la mejor opción que ofrecía era crear un bono de 945 € por persona que podrían utilizar en el futuro al destino que quisieran.

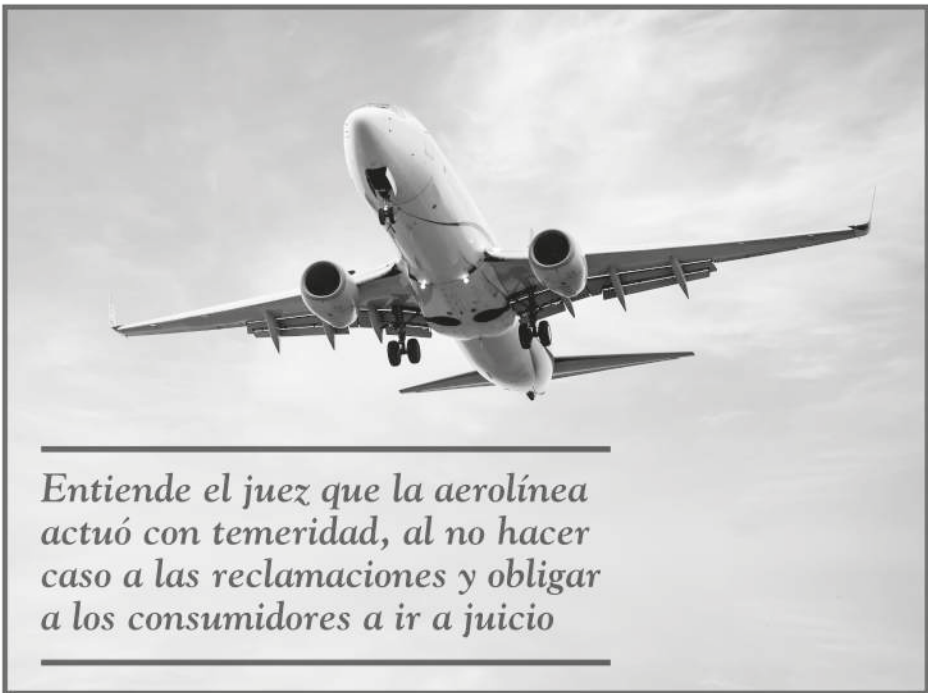
Los consumidores acudieron a Irache, desde donde hasta en tres ocasiones a lo largo del tiempo se hicieron reclamaciones para exigir el reembolso del dinero y para hacer constar que no aceptaban el bono ofrecido.

La compañía solo respondió a la última de las reclamaciones para señalar que los pa-

sajeros sí podían solicitar el reembolso de sus billetes y que desconocían los motivos por los que la agencia de viajes les había informado acerca de la imposibilidad de esta opción. Añadió que, una vez emitido un bono, este también podía reembolsarse siempre y cuando no se excediera su periodo de validez. Terminaba diciendo que, a pesar de no poder prometer el reembolso, debido a que los bonos ya estaban caducados, reenviaban su caso a los equipos pertinentes para examinar la opción de proceder al reembolso “de manera excepcional”.

En este punto y sin más noticias, la pareja decidió demandar a la aerolínea. El juez entendió que en su contestación ya había reconocido el derecho de devolución de los consumidores, aunque “incomprensiblemente” no había efectuado el reembolso.

El juez acude al Reglamento Europeo del sector y a la normativa que se aprobó a raíz de la pandemia. Junto a ello, destaca que en todo momento los consumidores dejaron claro su voluntad de recibir el reembolso y no aceptar el bono, como



quedaba claro en las repetidas comunicaciones realizadas desde Irache.

Además, señala la sentencia que la compañía aérea ha litigado “con temeridad” porque “siendo su política comercial durante la pandemia que los pasajeros pudieran solicitar el reembolso de sus billetes” y “habiéndoselo pedido así” los consumidores,

hizo “caso omiso” a dichas reclamaciones, “obligándoles a acudir a juicio”.

Por todo ello, estima íntegramente la demanda de los consumidores y condena a la compañía aérea a devolver a la pareja los 1.890 euros que habían pagado en su momento con sus intereses y a pagar las costas del proceso.

## Le devuelven los 1.037 euros pagados por un tratamiento dental que quedó a medias

**La clínica quebró, pero la financiera no devolvió las cuotas del contrato de financiación vinculado al tratamiento**

Carlos pidió una financiación para que hiciesen a Luisa un tratamiento dental en una clínica por 1.819 euros. El importe total que debía pagar Carlos sería de 1.837 euros, con una comisión de apertura en la primera cuota de 18 euros y a devolverse en un total de 40 cuotas, en algo más de tres años.

Carlos fue pagando las cuotas mensuales durante casi dos años, un total de 1.037 euros. En un momento dado, dejaron de citarle para continuar el trabajo y la clínica dejó el tratamiento a medio terminar. Pese a que Carlos buscó asesoramiento e hizo reclamaciones tanto a la propia clínica como a la financiera, no hubo ningún avance en el tratamiento.

Por ello, Luisa tuvo que buscar otro centro donde concluyesen la intervención dental iniciada. Este presentó dos presupuestos, con un coste total de más de siete mil euros.

Dado que la financiera no le ofreció ninguna solución, Carlos le demandó para pedir la resolución del contrato y la devolución de

las cuotas pagadas. La entidad se opuso porque consideraba que se debía demandar también a la clínica dental, ya en concurso de acreedores, y porque entendía que no había pruebas de los pagos de las cuotas.

Como se trataba de una financiación vinculada al tratamiento y al existir reclamación extrajudicial previa, entendió la juez que se podía demandar directamente a la financiera. También consideró demostrado que el tratamiento dental quedó sin concluir por responsabilidad de la empresa, que quebró. Al mismo tiempo, entendió que se había probado el pago de las cuotas hasta la interrupción del tratamiento. Por todo ello, la sentencia estimó íntegramente la demanda y obligó a la financiera a devolver los 1.037 euros abonados por el consumidor.



## Anulan los intereses de tres tarjetas de crédito

Juan Carlos adquirió a lo largo de cuatro años tres tarjetas de crédito diferentes, que ofrecían intereses anuales del 16% al 19,5%. Al contratarlas, alguna de ellas de las llamadas “revolving” y adquirida al comprar un aparato en un establecimiento, no le explicaron las consecuencias de estas condiciones. Por ello, reclamó ante los tribunales la anulación de los intereses de estas tarjetas.

Por su parte, la entidad alegó que el proceso de contratación fue transparente, se cumplieron los deberes de información y explicaron el funcionamiento de las tarjetas y sus consecuencias económicas.

Sin embargo, el juez estudió los tres contratos y estimó que toda su reglamentación se encuentra integrado en un clausulado extenso “y de difícil comprensión para un consumidor medio”, con un tamaño de letra “que no permite una lectura sencilla”. Al mismo tiempo, señala que el contrato no recoge cada uno de los ele-

mentos esenciales que conforman las mensualidades de pago, ni se fija un ejemplo de estas, de manera que resulta “difícil su comprensión”.

Subraya además el juez que no se ha probado que se informara al consumidor del funcionamiento de la línea de crédito, los intereses al aplazamiento de sus disposiciones, ni que se le indicara que “cuanto más bajo fuera el importe de la devolución de lo dispuesto más intereses debería satisfacer” porque estaría utilizando un crédito mayor.

Por ello, el juez estima íntegramente la demanda, declara la nulidad de los contratos por la falta de transparencia y provocar un desequilibrio en perjuicio del consumidor, por lo que obliga al banco a anular los intereses de las tres tarjetas.







# "El hombre supera infinitamente al hombre"

El ser humano, según Pascal, es una unión de miseria y de grandeza propia de quien se sabe frágil

Blaise Pascal, francés, fue un matemático y físico, a la vez que filósofo y teólogo, que vivió entre 1623 y 1662. Fue un genio precoz: a él se atribuye la invención de la calculadora mecánica, algo que hizo teniendo solo 19 años, para ayudar a su padre en el cobro de impuestos de la Hacienda francesa. La unidad de medida "pascal", así como el lenguaje informático del mismo nombre, son un homenaje a este científico por sus aportaciones a la ciencia. En 1654 experimentó una fuerte conversión religiosa que culminó un proceso vital siempre atento a la autenticidad, a vivir según la verdad que siempre buscó. "Pensamientos" es el título más famoso de su obra escrita. El que lleva el número 434 contiene una frase que se ha citado mucho: "sabed el que hombre supera infinitamente al hombre". Es una frase con una fuerza retórica fuerte que expresa de una manera algo enigmática, aunque también evocadora, una idea importante sobre nuestra manera de ser.

Nosotros, los seres humanos, somos una síntesis de opuestos, según Pascal. Somos una unión de "miseria", como él dice, de pequeñez y fragilidad, de limitación y desorientación, y de "grandeza" propia de quienes nos sabemos frágiles. Somos frágiles, pero lo sabemos, somos conscientes de nuestra condición. En nosotros habita una desproporción, una tensión entre el deseo y voluntad ilimitadas de ser felices, de alcanzar la plenitud de el sentido y la armonía

sin sombras, a la vez que nos definen las torpezas, las malas acciones, las injusticias. ¿Dónde podemos ver esa superación infinita, esa desproporción, ese sobrepasarnos que nos define?

Carencia de especialización y riqueza de posibilidades. Siempre se ha considerado, y más en la antropología del siglo XX, que somos una especie especialmente débil en un sentido comparativo. Nuestra forma de ser se define, por un lado, desde la carencia: la falta de especialización y la pobreza instintiva hacen de nosotros un animal inseguro, necesitado de cuidado y guía. Si nos comparamos con los miembros de otras especies, vemos que, de entrada, están mejor equipados para vivir.

Dada nuestra carencia, necesitamos pensar para vivir: la inseguridad nos obliga a investigar y analizar nuestra propia realidad y la

de nuestro entorno para poder solucionar problemas vitales. Esta capacidad es una gran fortaleza, que no sería tal si no estuviese asociada al hecho de que la ejercemos entre todos.

La desproporción se da aquí entre la pobreza de nuestro equipamiento como especie y la riqueza de posibilidades derivada de nuestra capacidad de pensar, de investigar en un medio social.

Impulso hacia la autotranscendencia. El conocido psiquiatra Viktor Frankl subrayó mucho la presencia de la autotranscendencia como impulso que revela la condición humana. Nos define el afán, aunque no siempre esté presente de manera consciente, de querer ir más allá de nosotros mismos, de luchar por aquello que consideramos valioso y superior, de orientarnos hacia algo que está por encima de nosotros.

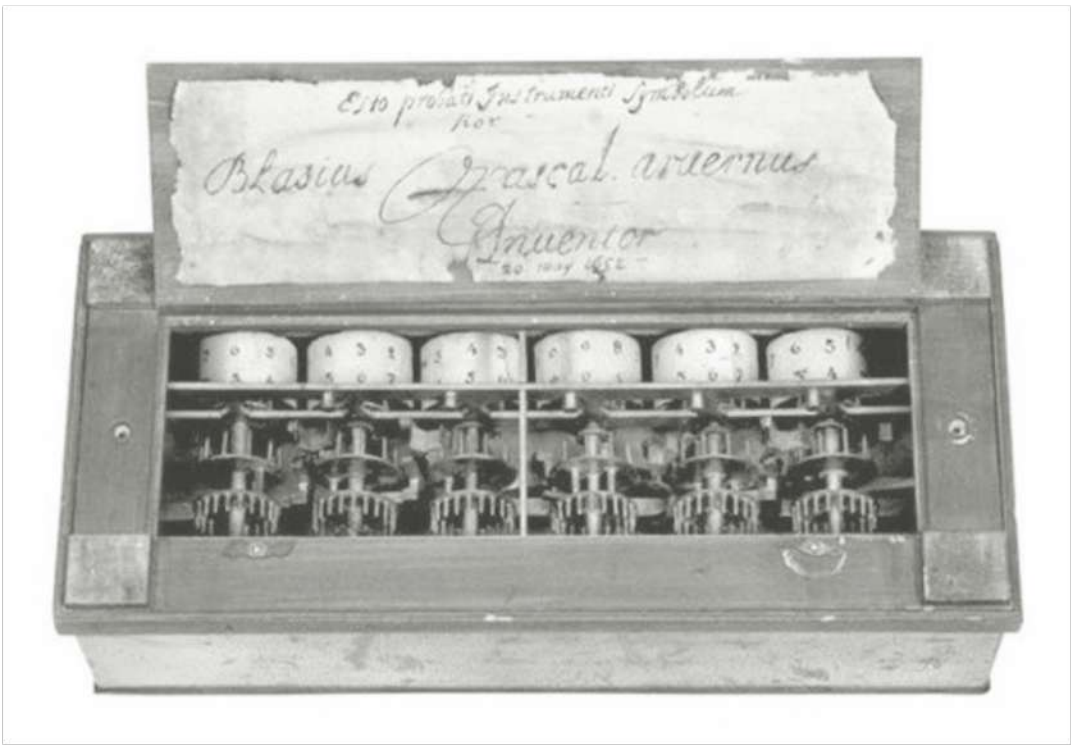
tros. Hay un afán de superación, de alcanzar un sentido vital.

Es propio de nuestra condición, por ejemplo, el querer luchar por la justicia yendo más allá de nuestro interés personal. Aunque ambos, el interés propio y la justicia, pueden chocar, podemos ser conscientes de sus exigencias respectivas. No estamos encerrados del todo en nosotros mismos. La búsqueda religiosa, siempre presente en la humanidad, se asienta sobre este afán de autotranscendencia, así como las actitudes de altruismo que buscan la justicia con las personas por el solo hecho de ser personas.

Todo ello habla de espiritualidad. Hoy, el cultivo de la espiritualidad es algo a lo que estamos, social y culturalmente, más predispuestos. La famosa afirmación evangélica "no solo de pan vive el hombre" (Mt 4, 4) es, en mi opinión, pura sensatez psicológica. Nuestro abanico de necesidades, como nos enseñó la famosa "pirámide de Maslow", es muy amplio. La espiritualidad religiosa es una forma especial de espiritualidad vivida como respuesta a la invitación a vivir de una forma diferente, no calculada de antemano por nosotros mismos.

## Verdad y perspectiva

Este superarnos infinitamente a nosotros mismos lo podemos reconocer también considerando que nuestros puntos de vista son eso, puntos de vista. Todos estamos definidos por nuestra situación personal y social, por nuestra cultura y convicciones. Cada uno ve las cosas desde esa situación, desde su perspectiva. A veces, en una discusión serena, entendemos que la otra persona dice lo que dice porque lo ve desde su situación, lo que también nos lo podemos aplicar a nosotros mismos. Si somos capaces de comprender que nuestro punto de vista es un punto de vista es que no estamos del todo encerrados en él, que podemos trascender nuestra limitación.



### Explorar quiénes somos

Según muchos análisis, la juventud actual se mueve entre la búsqueda de la propia identidad y el afán de compromiso. En un tiempo de menos certezas, la exploración sobre quiénes somos puede ser más difícil al no haber criterios orientadores compartidos. Pero el afán de luchar por lo valioso se sigue viviendo como algo válido por sí mismo, como fuente de sentido e identidad. Y eso es una certeza.

### En tiempos de polarización

Ahora que se habla tanto de la polarización política, estas consideraciones pueden suavizar los enfrentamientos. La creación de dos posiciones enfrentadas, la división de dos bloques antagónicos es una forma de estrategia política que facilita la desaparición del espíritu crítico respecto de la posiciones y actuaciones de aquellos con los que simpatizamos, a la vez que hace que veamos con suspicacia cualquier idea que defienda el bando contrario. Será difícil a veces, pero somos capaces de verdad y, como decía Zubiri, la "voluntad de verdad" debería caracterizar nuestras búsquedas.

*Nuestra inseguridad como especie nos obliga a investigar y analizar nuestra propia realidad y la de nuestro entorno*

*Nos define, según Viktor Frankl, querer ir más allá de nosotros mismos, luchar por algo valioso y superior*



# Irache advierte que al reservar un hotel o apartamento no tenemos que entregar una copia del DNI

Sí conviene llevar documento al entrar para probar nuestra identidad

Irache advierte que, al reservar un alojamiento, ya sea hotel, apartamento o camping, la empresa no nos tiene que pedir una copia del DNI. Aunque es una práctica extendida, la Agencia Española de Protección de Datos ya señala que esta exigencia vulneraría el principio de minimización de datos y supondría un tratamiento “excesivo”.

El Real Decreto 933/2021 establece la obligación del titular de la actividad de hospedaje de recoger determinados datos de las personas que hagan uso de sus servicios. En concreto debe pedir: nombre y dos apellidos, sexo, número de documento de identidad, tipo y número de soporte del documento, nacionalidad, fecha de nacimiento, lugar de residencia habitual, teléfono fijo, teléfono móvil, correo electrónico, número de viajeros y, si alguno es menor de edad, su relación de parentesco.

Esta recogida de información, obligatoria, no autoriza a solicitar una copia del documento de identidad del cliente. Documentos como el DNI incluyen información adicional a la requerida por la norma (como la fotografía, la fecha de caducidad, el CAN o nombres de los padres), cuyo trata-



### El DNI en el móvil

Además del documento físico, los ciudadanos podemos hacer uso ya del DNI digital. Este permite, entre otras posibilidades, acreditar la identidad en el control de acceso a cualquier espacio público o privado, establecer cualquier tipo de relación jurídica, firmar escrituras ante notario o acreditar la identidad en trámites presenciales ante la Administración.

También para acciones como acreditar la mayoría de edad, abrir una cuenta bancaria, registrarse en un hotel, alquilar un vehículo o recoger pa-

quetes en servicios de mensajería. En una segunda fase, la aplicación MiDNI (necesaria para el uso del DNI digital) sí permitirá la acreditación de la identidad para hacer gestiones telemáticas, firma electrónica y otras operaciones a través de internet.

Aunque el DNI digital ya está en funcionamiento, se ha dado un plazo hasta abril de 2026 para que las entidades adopten las medidas necesarias para su buen funcionamiento.

miento incrementa el riesgo de suplantación de identidad.

Por otro lado, el DNI no incluye toda la información obligatoria, por lo que, por sí solo, no es un

recurso válido para poder cumplir con la norma. Además, el envío de una copia del documento no permite verificar con certeza la identidad de la persona que lo remite.

**Formulario para recoger los datos**  
Para cumplir con la obligación legal, el huésped debe proporcionar los datos que se detallan en los apartados correspondientes

del Real Decreto, y que estos pueden recogerse mediante un formulario presencial u online.

Para la autenticación de los datos facilitados, la AEPD entiende que, en el caso presencial, bastaría con una verificación visual del documento. Es decir, bastaría con dejar el DNI en el momento de la entrada exclusivamente el tiempo necesario para que verifique mi identidad. Nunca hay que dejar el carné en depósito durante el tiempo que dure la estancia.

Si la autenticación de datos se realiza online, es recomendable el uso de mecanismos como certificados digitales, datos asociados al método de pago o autenticación a través de códigos enviados al teléfono o correo electrónico del cliente. Cualquier otro procedimiento usado deberá ser evaluado por el responsable del tratamiento de datos.

Los cuerpos policiales expertos en ciberdelincuencia suelen expresar su preocupación por los delitos y estafas que se producen a partir de la recogida fraudulenta de datos personales de las personas. En ocasiones, los delincuentes consiguen estos datos a partir de documentos de identidad que circulan por la red.

## BALANCE

### En verano, más de 5.500 reclamaciones por retrasos en vuelos, sobrecargos en hoteles o maletas

**Más de 5.500 reclamaciones hubo en verano, sobre todo por, retrasos y cancelaciones de vuelos y trenes, problemas con reservas de alojamiento o cobros en alquiler de vehículos.**

Las cuestiones más habituales han sido las de retrasos de aviones que se han retrasado o incluso vuelos cancelados. Si el retraso ha sido superior a tres horas en vuelos que parten de la UE, o que parten de fuera de la UE, pero con destino a la UE, y operados por una compañía de la UE, cada pasajero tiene derecho a recibir una compensación de 250, 400 o 600 euros, se-

gún la distancia del vuelo. Eso sí, es necesario reclamarlo porque rara vez la compañía paga estas indemnizaciones de oficio. Si se da un retraso, pero no llega a las tres horas, se complica la reclamación, como le sucedió a una mujer cuyo vuelo desde París se retrasó dos horas, por lo que perdió el tren para volver desde Madrid a su casa y tuvo que ir por otra escala diferente y coger posteriormente un taxi. En otro caso, a una pareja a la que se le anuló un viaje a México por sargazo, la compañía le devolvió el dinero del viaje, pero no así los más de cien euros que habían pagado por elegir asientos en el avión.

**No aparece el tren y tiene que ir con su propio coche**  
También se han dado retrasos en otros medios de transporte. Es el caso de una persona que acudió a la estación del tren que le debía llevar a Barcelona, pero el ferrocarril no apareció. Como tenía que coger a la tarde un vuelo desde la ciudad condal al extranjero, tuvo que ir con su propio coche, por lo que reclamó la gasolina y el gasto de aparcamiento.

También ha habido quejas por el cobro de maletas que el consumidor consideraba que podía llevarlas gratis en el avión, por retrasos

en llegar el equipaje al lugar de destino de las vacaciones, que hizo que, por ejemplo, una pareja estuviese toda una semana en Berlín sin su ropa ni enseres, o por cobro de equipaje en viajes en tren.

**El apartamento es más pequeño, está lejos o no tiene lavadora**  
Otros problemas que se han repetido durante estos meses han tenido que ver con el alojamiento. Los más habituales han sido acerca de reservas de apartamentos, fundamentalmente en intermediarias o plataformas virtuales. Además de quejas porque el apartamento tenía dos

habitaciones en lugar de tres, por su ubicación a las afueras de la ciudad o por falta de lavavajillas o lavadora en algunos casos, se han dado por problemas en las reservas. En algún caso se ha considerado excesivo el coste por limpieza aplicado.

Se han dado igualmente quejas por la estancia en hoteles. Ha habido varias reclamaciones por las escasas prestaciones del gimnasio o del spa, por el tamaño de las habitaciones o por su ubicación interior, estado de los baños, falta de higiene, por el deficiente servicio de comidas o por la lentitud en la conexión wifi ofrecida.



# La diferencia entre un menú del día y otro puede suponer 23 euros para el cliente

El precio medio es de 18 euros, ha subido 4,5 euros en ocho años

La diferencia entre un menú del día en un establecimiento u otro de Pamplona puede suponer una diferencia de coste de 23 euros, según ha comprobado un estudio llevado a cabo por Irache.

El trabajo se ha realizado observando la información facilitada sobre el menú del día en cincuenta establecimientos hosteleros de la Comarca de Pamplona. Según este trabajo, el precio medio del menú del día sería de 18,40 euros, pero hay precios desde 35 hasta 11,95 euros. Respecto al muestreo de 2017, el precio medio del menú ha aumentado cuatro euros y medio.

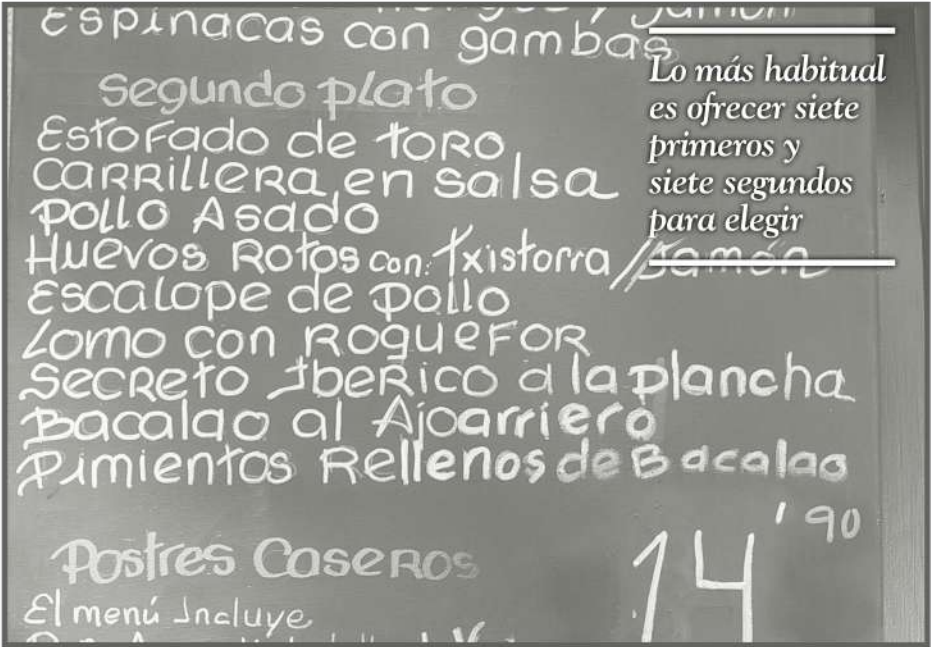
**El 92% detallan los platos incluidos**  
Prácticamente todos los carteles que anuncian el menú del día -92%- detallan los platos que ofrecen en el menú. Como término medio, los establecimientos ofrecen siete primeros, siete segundos y cinco postres.

En cuanto a los primeros platos, hay un establecimiento que ofrece hasta trece alternativas para el consumidor; el que menos ofrece cuatro. En segundos platos, se llegan a presentar doce platos; el de la oferta más reducida, cuatro.

En cuanto a la bebida, el 88% indica qué tipo de bebidas están incluidas. La mayor parte ofrecen agua, cerveza y vino; varios establecimientos ofrecen refrescos y alguno, gaseosa o sidra. En el caso del vino, casi la mitad indica la cantidad de bebida que incluye el menú: la mayor parte es media botella de vino, pero algunos restaurantes sólo ofrecen una copa y otros una botella para tres personas. Algún establecimiento limita el agua a medio litro y otro señala que se ofrece agua kilómetro cero.

**Incrementos de precio por algunos platos**  
Casi un tercio de los menús analizados, el 32%, ofrece algunos platos, fundamentalmente carnes o pescados, que suponen un encarecimiento en el precio a pagar respecto al coste del menú del día. La mayor parte de los incrementos se sitúan entre 3 o 4 euros, pero hay algún caso en el que elegir un chuletón encarece el coste en 18 euros.

Un 16% de los establecimientos informan de que compartir el menú supone un sobre coste al precio de este de entre 3 y 6 euros. Hay un establecimiento que directamente indica que no está permitido compartirlo.



## Más de la mitad de los navarros pide llevarse a casa la comida que sobra del restaurante

El 59% de los consumidores pide en los restaurantes que le envasen la comida que ha sobrado para poder llevársela a casa (trece puntos más que hace cinco años).

El 19% no lo hace por falta de costumbre, el 13% porque no le resulta cómodo y un 9% no lo hace porque le da vergüenza.

Las mujeres encuestadas piden llevarse la comida restante del restaurante (64%) en mayor proporción que los hombres (54%). Por tramos de edad, son las personas mayores de sesenta y cinco años y las menores de treinta las que en menor medida piden llevarse la comida sobrante, ya sea

porque sienten incomodidad o vergüenza al hacerlo.

El hábito de llevarse la comida sobrante del restaurante a casa está creciendo notablemente en los últimos años. Sin duda, es un derecho del cliente, ya que ha pagado por toda la comida que se ha servido, la consuma en el establecimiento o no.

La normativa ya obliga a la hostelería a facilitar al consumidor que pueda llevarse "los alimentos que no haya consumido". Solo se exime de esta obligación a los servicios de bufé libre o similares, donde la disponibilidad de comida no está limitada.

# Epaile batek Iratxeko zenbait bazkideri kalte-ordaina ematen die AdBlue akastuna zuten autoen matxurengatik

Zenbait pertsonak bere beribilean AdBlue akastunak sortutako matxurengatik konponketa-gastuak berreskuratzea lortu du Iratxek. Kalte-ordainetak 800 eta 1.800 euro artean daude, Madrilgo epaitegi batek epaitutakoaren arabera. El-karte hau arazo hori zuten autoen dozenaka kaltetuen kasua eramaten ari da.

2014tik aurrera, europar ibilgailuek ezin zituzten isurpen kutsatzaile kopuru zehatz batzuk gainditu. Horiek murrizteko, diesel-ibilgailuek AdBlue sistema bat behar zuten, zeinak gehigarri baten bidez isuriak gutxitzen dituen. Gehigarria beraz gain, beribilaren AdBlue sistemak beste osagaiak ditu.

Printzipioz, saltzaileek eta fabrikatzaileek azaltzen zuten moduan, kutsadura gutxiago ahalbibtzen zuen sistema honek ez zuen autoarentzat inolako arazorik sortuko. Hala ere, 2015etik aurrera, Citroen, Peugeot eta beste marketako zenbait beribilek arazoak izan dituzte AdBlue sistemaren tangarekin.

Ez dira akats puntualak AdBlue-ren instalazioan, zenbait modelotan behin eta

berri zuten den akatsa baizik, ekoizpen-sisteman erroreren bat izan delako. Hala eta guztiz ere, kontsumitzaile askok ez zuen fabrikazio-akats hau ezagutzen, autoa tailerrera eramane zuten eta konponketagatik 800 eta 1.800 euro artean ordaindu behar izan zuten, modeloarene eta autoaren ezaugarrien arabera.

Kasu askotan, autoa tailerrera eramane zutenean ez zieten argi azaldu matxura zer zen eta, beraz, lanak guztira ordaindu behar zituztela ulertu zuten. Zenbait kontzesionario ofizialetan, erantzuna zuzena izan zen eta ez zioten kontsumitzaileari ezer fakturatu. Baina beste kasu askotan ez zen horrela izan.



# Negoiazioak beribilen kartelagatik

Jada, Iratxe negoziatzen ari da beribilen kartelean inplikaturako fabrikatzaileekin kaltetuentzat kalte-ordain zuzena eta azkarragoa lortzeko. Laguntzeko jarrerarik agertu ez duten marken kasuetan, demanda bateratuak prestatzen ari dira dagokien konpentsazioa lortzeko, auzibidetik.

Iratxek ohartarazten du hotel edo apartamentu baten erreserba egitean ez dugula NANaren kopia bat eman behar.

Iratxek ohartarazten du, ostaturaren erreserbatzean, hotela, apartamentua edo kanpina dela, enpresak ez digula NANaren kopia bat eskatu behar. Ohitura oso zabaldua bada ere, Datuak Babesteko Espainiako Agentziak adierazten du eskakizun honek datuen minimizazioaren printzipioa urratuko lukeela eta "gehiegizko" tratamendua ekarriko lukeela.

933/2021 Errege Dekretuak ostatatze-jardueraren titularraren obligazioa ezartzen du bere zerbitzuak erabiltzen dituzten pertsonen zenbait datu biltzeko. Zehazki, hau eskatu behar du: izena eta bi abizen, sexua, nortasun agiriaren zenbakia, dokumentuaren euskarri-mota eta -zenbakia, nazionalitatea, jaioteguna, ohiko bizilekua, telefono finkoa, telefono mugikorra, posta elektronikoa, bidaiari-kopurua eta, baten bat adingabea bada, ahaidetasun-harremana.

Nahitaezko informazio-bilketa honek ez du baimenik ematen bezeroaren nortasun agiriaren kopia bat eskatzeko. NANA bezalako dokumen-

tuek arauak eskatzen duen informazioaz gain, beste informazio osagarria ere jasotzen dute (adibidez, argazkia, iraungipen-data, identifikaziorikode nazionala edo gurasoen izenak), eta horien tratamenduak identitatea ordeztzeko arriskua areagotzen du. Bestalde, NANak ez du nahitaezko informazio guztia jasotzen, hortaz, bere-berez, ez da araua betetzeko baliabide egokia. Gainera, dokumentuaren kopia bat bidaltzeak ez du igorlearen nortasuna ziurtasunez egiaztatzen.

Emandako datuak autentifikatzeko, DBEak ulertzen du, aurrez aurreko kausan, nahikoa litzatekeela dokumentua begiz egiaztatzea. Hau da, nahikoa litzateke sarrerako unean NANA bakarrik uztea nire nortasuna egiaztatzeko behar den denboran. Ez da inoiz egonaldiak irauten duen bitartean agiria gordailuan utzi behar.

Datuen autentifikazioa linean egiten bada, gomendagarria da mekanismoak erabiltzea, adibidez, ziurtagiri digitala, ordainketa-metodoari lotutako datuak, edo bezeroaren telefonora edo posta elektronikora bidalitako kodeen bidez. Erabiltzeko beste edozein prozedura datuen tratamenduaren arduradunak ebaluatu beharko du.

Delinkuentzia informatikoan adituak diren poliziek bere kezka adierazi ohi dute pertsonen datu pertsonalak iruzurrez bilduz egiten diren delitu eta maulengatik. Batzuetan, delitugileek datu hauek sarean dabilzan nortasun agiritatik jasotzen dituzte.



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

Oficinas propias y OMICS de Ayuntamientos encomendadas a Irache

<b>PAMPLONA</b> Navas de Tolosa, 19, 1º Dcha. Tel.: 948 17 70 00	<b>ESTELLA</b> Plaza de los Fueros, 16 - Entreplanta (Edificio de oficina) Tel. 948 54 66 66	<b>TUDELA</b> Díaz Bravo 1, Entreplanta Tel.: 948 17 70 00	<b>TAFALLA</b> Centro comercial. Tel.: 621 228994.
<b>Horario para el consumidor:</b> 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.	<b>Horario para el consumidor:</b> (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.	<b>Horario para el consumidor:</b> (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.	<b>Solo en horario de oficina.</b> Calle Recoletas, 12. 2ª Planta Horario para el consumidor: Viernes : 9,30 a 13,30 h. Atendida por Licenciado en Derecho.
<b>ANSOÁIN (OMIC)</b> Tel.: 948 13 22 22 . Horario para el consumidor: Martes: 10,00 a 14,00 h. Atendida por Directora adjunta.	<b>BERRIOZAR (OMIC)</b> Euskal Herria Plaza, 1 Horario para el consumidor: Jueves de 9,00 a 14,00 h. Atendida por Licenciado en Derecho.	<b>NOAIN-VALLE DE ELORZ (OMIC)</b> Plaza de los Fueros, 3 Horario: Martes de 10 a 13 h. 2 martes al mes. Atendida por Licenciado en Derecho.	<b>BARAÑAIN (OMIC)</b> 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

- |   |  |  |
|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Radio Navarra AM/FM - COPE Pamplona. Lunes, 13,00 h.</li><li>• Leitza. Karrape Irratia. Miércoles 1º y 3º de cada mes.</li><li>• Euskadi Irratia. 1º y 3º Lunes.</li><li>• Euskal Herria Irratia. Colaboración.</li><li>• Baztan. Xorroxin Irratia, Jueves, 2º y 4º de cada mes.</li><li>• Beleixe Irratia (Alsasua). Colaboración.</li><li>• Esan Erran Irratia (Ultzama).</li><li>• Irati Irratia (Aezkoa). Colaboración.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Xaloa Telebista. Cada 15 días.</li><li>• Radio Vitoria - R.Euskadi. Sábados y domingos</li><li>• Aralar Irratia. Colaboración.</li><li>• Onda Cero Tudela. Miércoles, 12,30 h.</li><li>• Ser Tudela, Lunes, 12,00 h.</li><li>• Navarra TV, Lunes, 17h. Cada dos semanas</li><li>• Ttipi Ttapa Aldizkaria. Colaboración.</li><li>• Mendixut Aldizkaria. Colaboración.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Guaixe Aldizkaria. Colaboración.</li><li>• Ttipi Ttapa Telebista. Colaboración.</li><li>• Punto Radio Tudela, Miércoles, 12,00 h.</li><li>• Es Radio Tudela, Miércoles, 12,45 h.</li><li>• La Voz de Navarra, Miércoles, 10,00 h. cada 30 días.</li><li>• COPE Tudela, Lunes, 12,30 h.</li><li>• COPE Estella, Jueves, 12,30 h.</li><li>• 30 TV. Peralta</li></ul> |
|---|--|--|



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

Nº Cta. o Libreta

Sucursal

(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