

Su O.M.I.C. le informa, asesora y resuelve

*K.I.U.B.ak argibidea, laguntza juridikoa eta konponbideak ematen ditu*

#### VIVIENDA

Aloquiler, compra, comunidades, fallos de construcción, compra sobre planos, multi-propiedades...

#### SEGUROS

Pólizas, recibos, quiebras...

#### BANCOS Y CAJAS

Préstamos hipotecarios, comisiones, tarjetas de crédito y débito.

#### VEHÍCULOS

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

#### ELECTRODOMÉSTICOS Y SERVICIOS TÉCNICOS

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

#### COMERCIO

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

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

Instalaciones, cobros, servicios...

#### VIAJES

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

#### PROFESIONES LIBERALES

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

#### SANIDAD

Derechos y deberes de los pacientes, información adecuada, esperas, autorización para intervención, responsabilidades sanitarias.

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

#### ETXEBIZITZA

Alokairua, erosketa, jabeen komunitatea...

#### ASEGURUAK

Aseguru motak, kontratuak, ordainketak...

#### BANKU ETA AURREZKI KUTXAK

Maileguak, komisioak, kredito txartelak, bertze eskaintzak...

#### AUTOA

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

#### ELEKTROGAILUAK ETA ZERBITZU TEKNIKOAK

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

#### MERKATARITZA

Prezioak, argibidea, txartelak, eskaintza bereziak, merkealdiak...

#### ETXKO ZERBITZUAK

Argi-indarra, gasa, ura, telefonoa...

#### ETXEZ ETXKO ZERBITZUA

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

#### BIDAIAK

Bidaia konbinatuak, biadaiariaren eskubi-deak...

#### BERTZE ZERBITZUAK

Abokatuak, dentistak, erakustaldiak, ostatuak...

#### OSASUNA

Gure eskubideak eta betebeharrak, argibidea, erreklamazioak...

...eta orohar, gauza eta zerbitzuen kontsumitzailer gisa interesatzen zaigun guzia.



### AYUNTAMIENTO DE BERRIOPLANO BERRIOBEITIKO UDALA

La Asociación de Consumidores de Navarra IRACHE agradece al Ayuntamiento de Berrioplano su sensibilidad, al haber encomendado a esta Asociación de Consumidores la gestión de su Oficina Municipal de Información al Consumidor "OMIC". Además de la eficacia en la defensa de los derechos del consumidor, este es el mejor modo de cumplir con las leyes que establecen que los Ayuntamientos fomentarán y apoyarán a las Organizaciones de Consumidores.

*Iratxek Berriobeitiko Udalarri eskertzen dio kontsumitzaileekin duen sensibilitatea eta, kontsumoaren inportantzia ikusita, udal bulegoa sortu eta elkartearen eskuetan utzi izana. Legeak udalek kontsumitzaile elkarrekin lagundu behar dituztela agintzen du. Berriobeitiko Udalak, bulego honen bidez, ezin hobeki babesten ditu kontsumitzaileen eskubideak*

#### O.M.I.C.s DIRIGIDAS POR IRACHE IRATXEK ZUZENDUTAKO K.I.U.B.ak

Allo, Alsasua/Altsasu, Andosilla, Aoiz/Agoiz, Arguedas, Arróniz, Azagra, Baztan, Berrioplano/Berriobeiti, Berriozar, Bertizarana, Buñuel, Burlada/Burlata, Cabanillas, Cadreita, Caparroso, Carcastillo, Cascante, Castejón, Cendea de Galar, Cendea de Olza/Oltzako Zendea, Cintruénigo, Corella, Falces, Fitero, Funes, Fustiñana, Iruztzun, Lakuntza, Larraga, Lekunberri, Leizta, Lerín, Lodosa, Los Arcos, Mancomunidad de Bortzirriak/Bortzirietako Mankomunitatea, Marcilla, Mélida, Mendavia, Milagro, Miranda de Arga, Murchante, Murillo el Cuende, Murillo el Fruto, Noain (Valle de Elorz/Elortzibar), Olazagutía/Olazti, Orkoien, Peralta, Pitillas, Ribaforada, San Adrián, Santacara, Sartaguda, Sesma, Tafalla, Uterga, Valle de Egués/Eguesibar, Valtierra, Viana, Villafranca.

#### Patrocinan / Laguntzen dute:



#### AYUNTAMIENTO DE BERRIOPLANO BERRIOBEITIKO UDALAK

Nafarroako Gobernua  Gobierno de Navarra



### AYUNTAMIENTO DE BERRIOPLANO BERRIOBEITIKO UDALA

### OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR O.M.I.C.

### KONTSUMITZAILEEN INFORMAZIOARAKO UDAL BULEGOA K.I.U.B.

Dirige:  
Arduraduna:



DECLARADA DE UTILIDAD PÚBLICA

# PREGUNTAS MUY FRECUENTES EN IRACHE

## INTERNET

**Llevo varios días con interrupciones constantes del servicio de Internet ¿a qué tengo derecho?**

El operador debe compensarle con la devolución de la cuota de abono y otras cuotas fijas, prorrateadas por el tiempo que haya durado la interrupción. El operador está obligado a indemnizar automáticamente al abonado cuando la compensación sea superior a un euro. No habrá derecho a compensación si la causa de la desconexión es imputable al abonado.

## GARANTÍAS

**¿Es cierto que los teléfonos móviles disponen de 2 años de garantía legal?**

Sí. El vendedor responde de las faltas de conformidad que se manifiesten en el plazo de dos años desde la entrega.



## VIVIENDA

**Voy a comprar una vivienda en construcción, ¿en qué me debo fijar?**

Solicite un plano detallado, infórmese de la identidad del vendedor, y de si cuenta con los permisos administrativos. Exija un contrato en el que se fije por lo menos la descripción de la vivienda, el precio final, la forma de pago y la fecha de entrega, además de un aval de las cantidades entregadas y una memoria de calidades.

## TELEFONÍA

**He contratado con una compañía, pero no tengo un contrato escrito. ¿Puedo solicitarlo?**

Las compañías están obligadas a enviarle el contrato, en el que figurarán las condiciones que se le aplican. Si no dispone de él, puede solicitarlo telefónicamente o por escrito (le recomendamos esta última opción).

## COMERCIO

**He comprado un pantalón y cuando me lo he probado en casa he observado que no me gusta, ¿tengo derecho a que me devuelvan el dinero?**

Si la prenda no tiene un defecto o tara no tienen obligación de devolverle el dinero, ni de darle un vale. A pesar de ello, cada día más comercios dan un vale como gesto comercial.

## TALLERES

**Recientemente tuve un golpe y he llevado el coche a un taller, desconozco lo que me van a cobrar, ¿tengo derecho a un presupuesto?**

Sin duda, tiene derecho y exíjalo ya que le dará seguridad y le protegerá frente a posibles abusos.

# IRATXEN MAIZ ERREPIKATZEN DIREN GALDERAK

## INTERNET

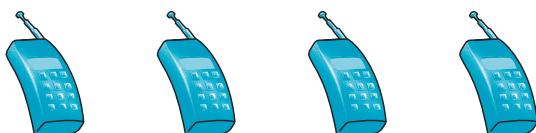
**Badira egun batzuk interneteko zerbitzuak etenak dituela, zein eskubide daukat?**

Operadoreak hileko kuota eta beste kuota finko batzuk itzuli beharko lituzke, etenak izan diren denboran banatuta. Konpentsazioa euro bat baino gehiagokoa denean operadorea automatikoki ordaintzera behartuta dago. Zergaitia bezeroaren erru izan baliteke, ez dago konpentsaziorako eskubiderik.

## GARANTIAK

**Egia al da mugikorrek 2 urtetako legezko garantia dutela?**

Bai. Saltzaileak bi hurrengo urteetan gertatzen diren ezberharren aurrean erantzutera behartuta dago.



## ETXEBIZITZA



**Eraikitzen ari diren etxe bat erosi behar dut. Zer eduki behar dut kontutan?**

Plano zehatz bat eskatu, saltzailearen izakeraren informazioa eta administrazio bahimenak ba ote dituen galdetu. Etxebizitzaren deskribapena, ordain modua eta etxea jasotzeko data zehazten dituen kontratua eskatu. Horretaz gain, jadanik ordaindutako zenbatekoak eta kalitate txostena ere bai.

## TELEFONOEN INGURUAN

**Konpainia batekin hitzartu dut, baina ez dut idatzizko kontraturik. Eska dezaket?**

Konpainiak kontratua bidaltzera behartuta daude, non ezartzen diren baldintzak zehazten diren. Ez baduzu, telefonoz edo idatziz eska dezakezu (azken aukera hau gomendatzen dizugu).

## SALEROSKETA

**Galtza bat erosi dut eta etxera ailegatu eta jantzi dudanean ohartu naiz ez zaidala gustatzen. Ba ote dut dirua berreskuratzen bahimenik?**

Arropak ez badu inolako akatsik ez daude dirua itzuli edo horren ordainetan bale bat ematera behartuta. Hala ere, geroz eta denda gehiagotan ematen dituzte baleak, borondate onaren seinale.

## TAILERRAK

**Duela gutxi kolpe bat izan nuen eta kotxea tailerrera eraman dut. Ez dakit zenbat kobratuko didaten, ba ote dut aurrekontu baterako eskubiderik?**

Zalantzarik gabe, eskubidea duzu eta eskatu ezazu, segurtasuna emango baitatzu eta edozein gehiegikeriren aurrean babestu ere.

