



El Grupo socialista del Ayuntamiento de, al amparo de la legislación vigente, presentan para su debate y aprobación por el Pleno Municipal la siguiente moción:

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

A lo largo de los últimos años se han ido incorporando a la Legislación diferentes normas para garantizar la defensa de los derechos de las personas consumidoras y usuarias, en especial los de las más vulnerables.

Sin embargo, como señala el Consejo de Consumidores y Usuarios, la normativa vigente no ha logrado alcanzar el resultado perseguido, demostrando la experiencia que la mayor parte de los servicios de atención al cliente presentan importantes deficiencias, a veces interesadas, que sitúan a los consumidores y usuarios en una posición de inexcusable vulnerabilidad e indefensión.

Queda, pues, un largo camino por recorrer para que empresas, comercios, bancos y, en general, todo tipo de entidades públicas y privadas presten sus servicios de una manera adecuada atendiendo a las características especiales de las personas mayores y de todas aquellas de cualquier edad con discapacidad.

Son muchos los aspectos que contribuyen a la amigabilidad de las empresas y entidades públicas y privadas con las personas mayores o personas que presentan dificultades de movilidad, capacidad cognitiva o diversidad sensorial: el trato humano (amabilidad, respeto, capacidad para comunicarse con el o la clienta adaptándose a su ritmo, con un lenguaje claro y con capacidades para comprender lo que expresa, etc.); el entorno físico (accesibilidad, comodidad, visibilidad, seguridad); el acceso a la información clara y sencilla sobre los productos o servicios, etc.

Sin embargo, es en el entorno digital donde estas personas presentan, en general, mayores dificultades de acceso a los servicios. Esta dificultad se agrava cuando la vía digital es la única que se ofrece para la contratación de productos o servicios, hecho que sucede cada vez con mayor frecuencia. Así ocurre, por ejemplo, en el ámbito de la banca. Según el informe "Banca electrónica y servicios financieros", elaborado por el Instituto Nacional de Estadística en 2020, sólo el 32,6% de las personas de entre 65 y 74 años y apenas el 9,1% de las mayores de 75 utilizó la banca electrónica en los



últimos tres meses. Más de cinco millones de españoles y españolas no saben operar por internet y la única solución es delegar en un familiar o una persona de confianza, a cambio de perder independencia financiera.

Por todo lo anteriormente expuesto se proponen al Pleno Municipal los siguientes

ACUERDOS

- El Ayuntamiento de..... insta a las empresas y entidades prestadoras de servicios con presencia en la Villa a ofrecer una atención personalizada a las y los consumidores vulnerables tanto por su condición de persona mayor, como aquellas con discapacidad.
- El Ayuntamiento de insta a estas entidades, tanto públicas como privadas, a tener en cuenta las necesidades especiales de estos colectivos y facilitarles una atención cercana y rápida, evitando los tiempos de espera en la calle.
- El Ayuntamiento de..... pide a estas entidades que eviten la obligatoriedad de utilizar sistemas digitales o máquinas para acceder a los servicios o productos que ofrecen.
- El Ayuntamiento de..... insta al Gobierno Vasco y a la Diputación Foral de..... a facilitar en cada servicio de su competencia la atención presencial y a evitar la espera en la calle de las personas.
- El Ayuntamiento de..... se compromete a revisar las dificultades de las personas mayores y de cualquier edad con discapacidad en los trámites que tienen que realizar en esta administración pública y a tener en cuenta sus necesidades en la prestación de los servicios.
- El Ayuntamiento de..... invita a los establecimientos comerciales y de hostelería a poner en práctica medidas que faciliten su amigabilidad con las personas mayores y personas con discapacidad de cualquier edad, tales como puertas fáciles de abrir, asideros a la entrada, asientos para la espera, apoyos para las bolsas y paquetes, probadores cómodos y accesibles, carteles con letra clara y grande, información accesible, etc. Para ello, el Ayuntamiento realizará una campaña de sensibilización e información sobre buenas prácticas en la atención a las personas mayores y personas con discapacidad.



El Ayuntamiento de..... hará llegar estos acuerdos plenarios a las entidades comerciales y de servicios con presencia en el municipio y otros servicios públicos a los que tengan que acudir las personas de este municipio.