AYUNTAMIENTO DE ERMUA/ERMUKO UDALA
REGISTRO GENERAL/ERREGISTRO OROKORRA
ENTRADA/SARRERA
Fecha/Data 03-03-22 11:59:31
Num./Zk. 1.840

Los grupos políticos municipales, 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.

El Ayuntamiento de Ermua en 2016 comenzó con el Proyecto de Ciudades Amigables y en 2020 se aprobó el I Plan de Acción para que nuestro entorno urbano sea integrador, accesible y fomente un envejecimiento activo. En muchas de las reuniones con las personas integrantes de este proyecto, una de las reclamaciones mas recurrente, es la recuperación de la atención personal en las entidades bancarias y en las distintas administraciones.

Este Ayuntamiento esta comprometido desde hace años con la digitalización para ir frenando la brecha digital que existe entre la población de más edad, llevando acabo distintas acciones encaminadas a la consecución de este objetivo.

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

ACUERDOS

- El Ayuntamiento de Ermua 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 Ermua 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 Ermua 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 Ermua insta al Gobierno Vasco y a la Diputación Foral de Bizkaia a facilitar en la medida de los posible en cada servicio de su competencia la atención presencial. Así mismo, el Ayuntamiento de Ermua se compromete a continuar con la atención personal presencial que viene prestando.

- El Ayuntamiento de Ermua 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 Ermua 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 Ermua hará llegar este acuerdo plenario 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 Ermua.