



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE ERMUA  
ERMUA HIRIKO UDALA

*Udal talde politikoeak, indarrean dagoen legediaren babesean, honako mozio hau aurkezten dute Udalbatzarrak eztatidatu eta onar dezan:*

### **ZIOEN AZALPENA**

*Azken urteotan, hainbat arau txertatu dira legerian kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideen defentsa bermatzeko, batez ere ahulenen eskubideak.*

*Hala ere, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Kontseiluak adierazten duen bezala, indarrean dagoen araudiak ez du lortu helburu zuen emaitza, eta esperientziak erakusten du bezeroarentzako arreta-zerbitzu gehienek gabezia handiak dituztela, zenbaitetan interesatuak, eta, ondorioz, kontsumitzaile eta erabiltzaileak ezinbesteko kalteberatasun- eta babesgabetasun-egoeran daudela.*

*Beraz, bide luzea dago egiteko enpresek, saltokiek, bankuek eta, oro har, era guztietako erakunde publiko zein pribatuak beren zerbitzuak, adinekoen eta desgaitasunen bat duten edozein adinetako pertsona ororen ezaugarri bereziak kontuan hartuta, modu egokian eman ditzaten.*

*Asko dira enpresa eta erakunde publiko eta pribatuak adinekoekiko edota mugikortasun, gaitasun kognitibo edo zentzumen aniztetasuko zailtasunak dituzten pertsonetako lagunkotasunari laguntzen dioten alderdiak: giza tratua (adeitasuna, errespetua, bezeroarekin komunikatzeko gaitasuna, bere erritmoa egokituta, hizkuntza argi batekin eta adierazten duena ulertzeko gaitasunekin, etab.); ingurune fisikoa (irisgarritasuna, erosotasuna, ikuspena, segurtasuna); produktuei edo zerbitzuei buruzko informazioa argi eta erraz eskuratzea, etab.*

*Hala ere, pertsona horiek ingurune digitalean dituzte, oro har, zerbitzuak eskuratzeko zailtasun handienak. Zailtasun hori areagotu egiten da bide digitala denean produktuak edo zerbitzuak kontratatzeke eskaintzen den bakarra, eta hori gero eta sarriago gertatzen da. Hala gertatzen da, adibidez, bankuen esparruan. Estatistikako Institutu Nazionalak 2020an egindako "banka elektronikoa eta finantza-zerbitzuak" txostenaren arabera, 65 eta 74 urte bitarteko pertsonen % 32,6k eta 75 urtetik gorakoen % 9,1ek soilik erabili zuten banku elektronikoa azken hiru hilabeteetan. Bost milioi espainiarrek baino gehiagok ez dakite Internet bidez jarduten, eta senide edo konfiantzazko pertsona baten esku uztea da irtenbide bakarra, finantza-independentsia galtzearen truke.*

*Ermuko Udala 2016an hasi zen Hiri Lagunkoien Proiektuarekin, eta 2020an I. Ekintza Plana onartu zuen, gure hiri-ingurunea integratzailea, irisgarria eta zahartze aktiboa sustatzekoa izan dadin. Proiektu hori eratzen duten pertsonekin egindako bilera askotan, banketxeetan eta administrazioetan arreta pertsonala berreskuratzea da erreklamaziorik eskatueneentako bat.*

*Udal honek urteak daramatza digitalizazioarekin konprometituta, adin handieneko biztanleen artean dagoen eten digitala geldiarazteko, eta hainbat ekinza egiten ditu helburu hori lortzera bideratuta.*

*Horregatik guztiagatik, honako erabaki hauek proposatzen zaizkio Udalbatzari:*

## ERABAKIAK

- *Ermuko Udalak udalerrian zerbitzuak ematen dituzten enpresa eta erakundeei eskatzen die kontsumitzaile kalteberei (bai adinekoak izategatik bai ezintasunen bat edukitzeagatik) arreta pertsonalizatua emateko.*
- *Ermuko Udalak erakunde publiko zein pribatu horiei eskatzen die kontuan har ditzatela kolektibo horien premia bereziak, eta arreta hurbilekoa eta azkarra eman diezaiela, kalean itxaroteko denborak saihestuz.*
- *Ermuko Udalak erakunde horiei eskatzen die halako kontsumitzaileek ez dezatela sistema digitalak edo makinak erabili beharrik izan erakundeok eskaintzen dituzten zerbitzu edo produktuak eskuratzeko.*
- *Ermuko Udalak Eusko Jaurlaritzari eta Bizkaiko Foru Aldundiari eskatzen die beren eskumeneko zerbitzuetan, eta ahal den neurrian, aurrez aurreko arreta eman dezatela. Era berean, Ermuko Udalak aurrez aurreko arreta pertsonalarekin jarraitzeko bere konpromisoa berresten du.*
- *Ermuko Udalak konpromisoa hartzen du adinekoek eta desgaitasunen bat duten pertsonak administrazio publiko honetan egin behar dituzten izapideetan izan ditzaketen zailtasunak berrikusteko eta zerbitzuak emateko orduan haien beharrak kontuan hartzeko.*
- *Ermuko Udalak honako gonbidapena egiten die merkataritza- eta ostalaritza-establezimenduei: adineko pertsonakiko eta desgaitasuna duten edozein adinetako pertsonakiko lagunkotasun-neurriak har ditzatela hala nola, erraz irekitzeko ateak, sarrerako heldulekuak, itxaroteko eserlekuak, poltsak eta paketeak uzteko euskarriak, probaleku eroso eta irisgarriak, letra argi eta handiko kartelak, informazio eskuragarria, etab.*  
*Horretarako, Udalak sentsibilizazio- eta informazio-kanpaina bat egingo du adinekoei eta desgaitasunen bat duten pertsonen arreta emateko jardunbide egokiei buruz.*

*Ermuko Udalak udalerrian dauden merkataritza- eta zerbitzu-erakunde guztiei helaraziko die erabaki hau, bai eta Ermuko pertsonak erabili behar dituzten gainerako zerbitzu publikoei guztiei ere.*