

MOCION SOBRE AMIGABILIDAD

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 las 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 las personas consumidoras y usuarias 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.

Y nadie puede considerar se libre de caer en situaciones que generen dificultades para las personas mayores. Debemos comenzar como Ayuntamiento a aceptar que, en ocasiones, cometemos este error al diseñar servicios o prestaciones a las que no son fácil acceder sin tener acceso o ciertas habilidades en nuevas tecnologías. Debemos ejercer la autocrítica con un ejemplo reciente. Al diseñar los bonos de 2021 la única manera de acceder a ellos era a través de una plataforma digital. Debemos asumir que este tipo de plataformas no son accesibles para todas las personas, por lo que en el futuro hemos de ofrecer alternativas viables en el momento de diseñar nuestros servicios y prestaciones.

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

ACUERDOS

1. El Ayuntamiento de Lasarte-Oria insta a las empresas y entidades prestadoras de servicios con presencia en el municipio a ofrecer una atención personalizada a las y los

- consumidores vulnerables tanto por su condición de persona mayor, como aquellas con discapacidad.
2. El Ayuntamiento de Lasarte-Oria 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.
 3. El Ayuntamiento de Lasarte-Oria pide a estas entidades que eviten la obligatoriedad de utilizar sistemas digitales o máquinas para acceder a los servicios o productos que ofrecen.
 4. El Ayuntamiento de Lasarte-Oria insta al Gobierno Vasco y a la Diputación Foral de Gipuzkoa a facilitar en cada servicio de su competencia la atención presencial y a evitar la espera en la calle de las personas.
 5. Asimismo, animamos al Gobierno Vasco a que, junto con las diputaciones y ayuntamientos, refuerce el proyecto Euskadi Lagunkoia en favor de políticas amigables en favor de las personas mayores desde esta perspectiva: una menor dependencia para una mayor independencia.
 6. El Ayuntamiento de Lasarte-Oria 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.
 7. El Ayuntamiento de Lasarte-Oria 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.
 8. El Ayuntamiento de Lasarte-Oria 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 Lasarte-Oria.