

Don JUAN CARLOS ETXEZARRETA VILLALUENGAJn.

Donostiako Udaleko Idazkari Nagusia naizen honek Secretario General del Ayuntamiento de San Sebastián

Neuk ziurtatua: Certifico:

Donostiako Udaleko Bozeramaileen Batzordeak, 2022ko Otsailaren 22an egindako ohiko bilkuran, adierazpen hau onartzea erabaki du, aho batez Bozeramaileen Batzordeak:

“Azken urteotan, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideak, bereziki zaurgarrienen eskubideak, babesteko zenbait arau txertatu da legedian.

Nolanahi ere, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Kontseiluak aditzera ematen duenez, indarrean dagoen araudiak ez du espero zen emaitza lortu, eta esperientziak erakutsi du bezeroari arreta emateko zerbitzu gehienek gabezia handiak dituztela, batzuetan interesatuak, eta kontsumitzaileak eta erabiltzaileak zaurgarritasun- eta babesgabetasun-posizio barkaezinean kokatzen dituztela.

Hortaz, bide luzea egin behar da enpresek, saltokiek, bankuek eta, oro har, era guztietako erakunde publikoek eta pribatuek zerbitzuak behar bezala egin ditzaten, adinekoen eta desgaitasuna duten edozein adinetako pertsonen ezaugarri bereziak kontuan hartuta.

Enpresa eta erakunde publikoek eta pribatuek alderdi askotan eman diezazkiekete erraztasunak adinekoei edo mugikortasun-zailtasunak dituzten pertsoneri, gaitasun kognitiboak dituzten pertsoneri edo zentzumen-aniztasuna duten pertsoneri: giza tratuan (adeitasuna, errespetua, bezeroarekin komunikatzeko gaitasuna, bezeroaren erritmora egokitzea, hizkera argia, bezeroak adierazten duena ulertzeko gaitasuna, eta abar); ingurune fisikoan (irrisgarritasuna, erosotasuna, ikusgaitasuna, segurtasuna); produktu edo zerbitzuei buruzko

Que la Junta de Portavoces del Excmo. Ayuntamiento de San Sebastián, en sesión ordinaria celebrada el 22 de febrero de 2022, aprobó, por unanimidad, la siguiente Declaración Institucional:

“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



informazio argia eta erraza eskaintzean; eta abar.

Beraz, merkataritza-establezimenduetan eta ostalaritza-establezimenduetan adinekoen edo desgaitasunen bat duten pertsonen adiskidetasuna errazteko neurriak hartu behar dira, hala nola, irekitzeko errazak diren ateak, sarrerako heldulekuak, itzaroteko eserlekuak, poltsetarako eta paketeetarako euskarriak, probaleku eroso eta irisgarriak, letra argi eta handiko kartelak, informazio irisgarria, etab.

Hala ere, pertsona horiek, oro har, ingurune digitalean dituzte zerbitzuak erabiltzeko zailtasunik handienak. Zailtasun hori are handiagoa da bide digitala denean produktuak edo zerbitzuak kontratatzeko bide bakarra, eta hori gero eta gehiagotan gertatzen ari da. Hala gertatzen da, esate baterako, bankaren zerbitzuetan. Estatistika Institutu Nazionalak 2020an egindako "Banka elektronikoa eta finantza-zerbitzuak" txostenaren arabera, 65 eta 74 urte arteko pertsonen % 32,6k soilik erabili zuten banka elektronikoa azken hiru hilabeteetan eta 75 urtetik gorako % 9,1ek soilik. Bost milioi espainiarrek baino gehiagok ez dakite eragiketak Internet bidez egiten, eta haien irtenbide bakarra da eragiketa horiek senide baten edo konfiantzako pertsona baten esku uztea, finantza-independentzia galtzearen truke.

Gainera, egoera hori areagotu egiten da banku-bulegoak itxi direlako, eta, horren ondorioz, herritar ahulenek ibilbide luzeak egin behar izaten dituzte beren etxeetatik eskudirua eskuratzeko edo eragiketak egiteko. Zehazki, Donostian 87 bulego itxi dira azken hamarkadan, hau da, duela 10 urte zeuden bulegoen % 43.

Eta inor ezin da libretzat jo adinekoentzat zailtasunak sortzen dituzten egoeretan erortzeko. Udal gisa, onartu behar dugu, batzuetan, akats hori egiten dugula teknologia berrietarako sarbiderik edo trebetasunik izan gabe eskuratzea erraza ez den zerbitzu edo prestazioak diseinatzean.

Horregatik, Donostiako Sozialistak PSE-EE taldeak honako Alerazpen Instituzional hau aurkeztu du:

1. Donostiako Udalak hirian presentzia duten enpresa eta erakunde zerbitzu-egileei eskatzen die arreta pertsonalizatua eman diezaietela kontsumitzaile zaurgarriei, bai adineko pertsonen,

servicios, etc.

Por tanto hay que poner en práctica medidas que faciliten la amigabilidad con las personas mayores o con discapacidad de cualquier edad en los establecimientos comerciales y de hostelería, 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.

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, solo 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.

Además esta situación se ve agravada por el cierre de oficinas bancarias, que hace que los ciudadanos más vulnerables deban realizar largos recorridos desde sus casas para disponer de efectivo o realizar sus operaciones. Concretamente en San Sebastián se han cerrado en la última década 87 oficinas que suponen el 43% del total que había hace 10 años.

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, también cometemos este error al diseñar servicios o prestaciones a las que no son fácil acceder sin tener acceso o ciertas habilidades en nuevas tecnologías.

Es por ello que el grupo Socialistas Donostiaras PSE-EE presenta la siguiente Declaración Institucional:

1. El Ayuntamiento de San Sebastián insta a las empresas y entidades prestadoras de servicios con presencia en la ciudad a ofrecer una atención personalizadas a las y los consumidores vulnerables



bai desgaitasuna dutenei.

2. Donostiako Udalak erakunde publiko zein pribatu horiei, eta administrazio publiko guztiei eskatzen die kontuan har ditzatela kolektibo horien premia bereziak, eta arreta hurbila eta azkarra eman diezaietela, kalean itxaron beharrik izan gabe.

3. Donostiako Udalak erakunde horiei eskatzen die saiheuts dezatela eskaintzen dituzten zerbitzu edo produktuetara iristeko sistema digitalak edo makinak nahitaez erabili beharra.

4. Donostiako Udalak konpromiso irmoa hartzen du adineko pertsonak eta desgaitasuna duten edozein adinetako pertsonak administrazio publiko honetan egin behar dituzten tramiteetan izan ditzaketen zailtasunak berrikusteko eta, zerbitzuak egitean, haien premiak kontuan hartzeko”.
=====

Eta, horrela jasota geratzeko eta dagozkion ondorioak izan ditzan, Alkatetzak agindu eta ontzat emanik, egiaztagiri hau egin dut, Donostian, 2022ko martxoaren 2an.

tanto por su condición de persona mayor, como aquellas con discapacidad.

2. El Ayuntamiento de San Sebastián insta a estas entidades, tanto públicas como privadas, así como a todas las administraciones públicas, 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 San Sebastián 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 San Sebastián 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”.
=====

Y, para que así conste y surta los efectos procedentes, expido, firmo y sello esta certificación visada por la Alcaldía y de su orden en la ciudad de San Sebastián, a 2 de marzo de 2022.

IDAZKARI NAGUSIA – EL SECRETARIO GENERAL

Juan Carlos ETXEZARRETA VILLALUENGA

ALKATEAK O. E. -
V. ° B. ° DEL ALCALDE: