



## *ADISKIDETASUNARI BURUZKO MOZIOA*

### 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 emaitza onik lortu, eta esperientziak erakutsi du bezeroarentzako arreta-zerbitzu gehienek gabezia handiak dituztela, batzuetan 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 eta pribatuek beren zerbitzuak modu egokian eman ditzaten, adinekoen eta desgaitasuna duten pertsona guztien ezaugarri bereziak kontuan hartuta.

Enpresa eta erakunde publiko eta pribatuek adinekoekiko edo mugitzeko zailtasunak, gaitasun kognitiboa edo aniztasun sensoriala duten pertsonetikiko lagunkoitasuna lortzen laguntzen duten alderdiak asko dira: giza tratua (adeitasuna, errespetua, bezeroarekin komunikatzeko gaitasuna, bere erritmora egokituz, hizkuntza argi batekin eta adierazten duena ulertzeko gaitasunekin, etab.); ingurune fisikoa (irisgarritasuna, erosotasuna, ikusgarritasuna, segurtasuna); produktuei edo zerbitzuei buruzko informazioa argia eta erraza eskuratzea, eta abar.

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 «Banku elektronikoa eta finantza-zerbitzuak» txostenaren arabera, 65 eta 74 urte bitarteko pertsonen %32,6k eta 75 urtetik gorakoen %9,1ek baino ez zuten banku elektronikoa erabili azken hiru hilabeteetan. Bost milioi espainiarrek baino gehiagok ez dakite Internet bidez jarduten, eta irtenbide bakarra senide edo konfiantzazko persona baten esku uztea da, finantza-independentzia galtzearen truke.

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. Autokritika egin behar dugu duela gutxiko adibide batekin. 2021eko bonuak diseinatzean, horiek eskuratzeko modu bakarra plataforma digital bat zen. Onartu behar dugu horrelako plataformak ezin direla pertsona guztientzat eskuragarri izan, eta, beraz, etorkizunean alternatiba bideragarriak eskaini behar ditugu gure zerbitzuak eta prestazioak diseinatzerakoan.

Azaldutako guztiagatik, honako hauek proposatzen zaizkio Udalbatzari:

### ERABAKIAK

1. Lasarte-Oriako Udalak hiribilduan presentzia duten zerbitzuak ematen dituzten enpresa eta erakundeei kontsumitzaile ahulei arreta pertsonalizatua emateko eskatu die, bai adinekoak direlako, bai desgaitasunen bat dutelako.



2. Lasarte-Oriako Udalak erakunde publiko zein pribatu horiei eskatzen die kontuan har ditzatela kolektibo horien behar bereziak, eta arreta hurbila eta azkarra eman diezaietela, kalean itxaroteko denborak saihestuz.
3. Lasarte-Oriako Udalak erakunde horiei eskatzen die sistema digitalak edo makinak erabiltzeko betebeharra saihesteko eskaintzen dituzten zerbitzu edo produktuetera sartzeko.
4. Lasarte-Oriako Udalak Eusko Jaurlaritzari eta Bizkaiko Foru Aldundiari eskatzen die beren eskumeneko zerbitzu bakoitzean aurrez aurreko arreta emateko eta kalean itxarotea saihesteko.
5. Era berean, Eusko Jaurlaritza animatzen dugu, aldundiekin eta udalekin batera, Euskadi Lagunkoia proiektua indartzera, adineko pertsonetikiko politika lagunkoien alde, independentzia handiagoa lortzeko mendekotasun txikiagoaren ikuspegitik.
6. Lasarte-Oriako Udalak konpromisoa hartu du adineko pertsonen eta desgaitasunen bat duten pertsonen zailtasunak berrikusteko, administrazio publiko honetan egin behar dituzten izapideetan, eta haien premiak kontuan hartzeko zerbitzuak ematean.
7. Lasarte-Oriako Udalak merkataritza eta ostalaritza-establezimenduei gonbita egiten die adineko pertsonekin eta edozein adinetako desgaitasuna duten pertsonekin lagunkoitzeko neurriak har ditzaten, hala nola, ate irekierrazak, sarrerako heldulekuak, itxaroteko eserlekuak, poltsetarako eta paketeetarako euskarriak, probaleku eroso eta irisgarriak, letra argi eta handiko kartelak, informazio irisgarria, etab. Horretarako, Udalak sentsibilizazio- eta informazio-kanpaina bat egingo du adinekoei eta desgaitasunen bat duten pertsoneri arreta emateko jardunbide egokiei buruz.
8. Lasarte-Oriako Udalak akordio horiek helaraziko dizkie udalerrian presentzia duten merkataritza- eta zerbitzu-erakundeei eta Lasarte-Oriatarrek joan behar duten beste zerbitzu publiko batzuei.