

## **MOCION DO GRUPO MUNICIPAL DE SOMOS CAMBADOS PARA QUE AS ENTIDADES BANCARIAS PRESTEN UNHA ATENCIÓN ADECUADA ÁS PERSOAS MAIORES E A CONSUMIDORES VULNERABLES**

Constantino Cordal Rodríguez, concelleiro na Corporación Municipal de Cambados, ao abeiro do disposto nos arts. 91.4 e 97.3 do Real Decreto 2568/1986, de 28 de novembro, polo que se aproba o Regulamento de Organización, Funcionamento e Réxime Xurídico das Entidades Locais, presenta ante o Pleno da Corporación Municipal para o seu debate e aprobación a seguinte proposta de Acordo:

### **EXPOSICIÓN DE MOTIVOS**

O concepto de "edadismo" fai referencia, segundo a Organización Mundial da Saúde (OMS), "aos estereotipos, aos prexuízos e á discriminación contra as persoas debido á súa idade". Encerra un cariz negativo da vellez, e del derívanse actitudes e prácticas non procedentes con estas persoas; entre outras, o feito de consideralas como unha carga social, de tomar decisións por elas ou dificultar o seu acceso a bens e servizos básicos. Xa que logo, o edadismo é unha forma grave de discriminación social que ten consecuencias negativas para quen o sofre. Non afecta a un grupo social concreto, esténdese á poboación no seu conxunto, posto que a vellez é un período evolutivo vital máis.

Un dos ámbitos no que esta discriminación está a darse na actualidade prodúcese en relación co uso das novas tecnoloxías, cuxa utilidade é sen dúbida un grande avance para a maioría da cidadanía, pero pode representar unha barreira infranqueable para algunhas persoas, especialmente as de maior idade, para as que lles resultan dificilmente accesibles.

Neste sentido, as entidades bancarias están a impoñer unha forma de xestión dixital que está a derivar no que algúns organismos xa denominan exclusión financeira. Péchanse oficinas, deixando á boa parte da cidadanía sen servizo bancario, e, ademais, en moitas entidades néganse a permitir as xestións presenciais, obrigando a acudir ao caixeiro automático ou a internet. E eliminando ou reducindo drasticamente a atención presencial, unha grande parte do colectivo de persoas maiores deixan de recibir a mínima atención esixible e pasan a ser tratadas como clientes de segunda categoría. Pois, hai que ter en conta que moitas destas persoas non manexan estas novas tecnoloxías; de feito, segundo numerosos estudos, dous de cada tres maiores de 65 anos apenas poden manexar internet.

O propio Banco de España ten sinalado recentemente que "as persoas maiores e aquelas con baixo nivel de renda ou con algún tipo de discapacidade son as principais prexudicadas" por este proceso de cambio na xestión bancaria, xa que a dixitalización "podería dificultar o acceso a diñeiro en efectivo dun segmento da poboación que o usa como medio de pago principal ou único".

Por outra banda, hai que ter en conta que Galiza é a segunda comunidade autónoma do Estado con maior nivel de envellecemento, cun 25,2% de persoas maiores de 65 anos, e que a vila de Cambados presenta unha taxa de envellecemento de máis dun 20%, cunha poboación maior de 65 anos de 1.060 persoas.

Afortunadamente, o pasado 19 de xaneiro de 2021 foi aprobado polo Consello de Ministros un Decreto Lei polo que se modifica a Lei Xeral de Dereitos dos Consumidores e Usuarios, no cal se incorporou a figura da persoa consumidora vulnerable, engadíndose á normativa estatal unha referencia expresa a estas persoas ou colectivos naqueles aspectos relativos ás relacións de consumo onde os seus dereitos requiran dunha protección reforzada.

Así, dotouse dun marco normativo que permite ás administracións públicas activar políticas que busquen corrixir ou minimizar as situacións de indefensión ou desprotección que poden sufrir moitas persoas nas relacións de consumo. Á vez, confírese un mandato ás administracións públicas para orientar as súas políticas de consumo cara a estas persoas, tratando de remover as circunstancias que xeran vulnerabilidade e indefensión. Do mesmo xeito, por primeira vez, inclúese na lei de forma expresa a obrigaición por parte das empresas de prestar os apoios necesarios ás persoas consumidoras vulnerables para que poidan comprender correctamente o contido dos contratos que asinan.

Segundo esta normativa, os perfís que entran dentro da definición de persoa consumidora vulnerable son os seguintes:

- Persoas de idade avanzada cun baixo nivel de dixitalización.
- Persoas con discapacidade funcional, intelectual, cognitiva ou sensorial con dificultades ante a falta de accesibilidade á información segundo as súas necesidades.
- Persoas con baixo nivel educativo á hora de asinar contratos complexos.
- Persoas maiores non habitúadas a utilizar a tecnoloxía de compras en liña.
- Nenas, nenos e adolescentes ante comunicacións comerciais que poden procurar un aproveitamento da súa menor capacidade para recoñecer perigos.

- Persoas con residencia en lugares rurais ou illados sen acceso próximo a entidades financeiras.

Por todo o anteriormente exposto, o Grupo Municipal de Somos Cambados propón ao Pleno da Corporación Municipal de Cambados a adopción do seguinte Acordo:

**PRIMEIRO:** Instar ao conxunto das entidades bancarias que operan no Concello de Cambados a reforzar os recursos para ofrecer un servizo adecuado, durante todo o horario de oficina, para cubrir as necesidades dos seus usuarios e usuarias, en especial das persoas maiores que non poden acceder ás xestións en liña e vense abocadas a padecer situacións penosas á hora de acceder ás oficinas bancarias.

**SEGUNDO:** Instar ao conxunto das entidades bancarias que operan no Concello de Cambados a prestar unha atención prioritaria ás persoas consumidoras vulnerables.

**TERCEIRO:** Instar ao Banco de España, organismo regulador competente do sistema financeiro, a vixiar que os produtos financeiros das entidades bancarias non conteñan publicidade que poida resultar enganosa para as persoas consumidoras vulnerables.

**CUARTO:** Instar ás entidades bancarias a non cobrar comisións aos pensionistas e a darlles información adecuada sobre os seus servizos e produtos.

**QUINTO:** Instar á Xunta de Galicia a desenvolver as súas competencias exclusivas en materia de consumo, impulsando, ao abeiro do Instituto Galego de Consumo e da Competencia, campañas colectivas de reclamacións bancarias, información ás persoas consumidoras e estudos propios sobre a vulneración dos seus dereitos.

**SEXTO:** Trasladar o presente Acordo ao Banco de España, á Consellería de Economía, Empresa e Innovación da Xunta de Galicia e ao conxunto das entidades bancarias que operan no Concello de Cambados.