MOCIÓN en defensa de la figura de consumidor vulnerable en la obligación de que las entidades bancarias ofrezcan un servicio y atención adecuados

Grupo Municipal IZQUIERDA UNIDA TEBA

Exposición de motivos

En los últimos días la campaña "Soy mayor, no imbécil", ha permitido que un problema que venimos denunciando desde hace años, se haya vuelto más visible y la sociedad española en su conjunto ha tomado mayor conciencia de los problemas a los que se enfrentan, en especial nuestras personas mayores a la hora de realizar gestiones bancarias.

El cierre de sucursales, de cajeros, la saturación y las colas, las elevadas comisiones y la digitalización a marchas forzadas, son algunos de los problemas con los que nuestros mayores y los consumidores en general sufrimos.
Desde nuestras fuerzas políticas tenemos una solución definitiva para estos problemas, la creación de una banca pública que buscase la rentabilidad social que hoy por hoy las entidades bancarias no persiguen. La Banca dice que tiene pérdidas, lo que en su lenguaje significa que ahora gana menos que antes, se impacienta y adopta un camino que cree va a facilitar alcanzar sus objetivos.

Sin embargo, la realidad, los datos, la información contrastable dice todo lo contrario. Con el cierre de sucursales, a lo que se suma el despido de personal, la reducción del horario de atención al público, a digitalización, la banca española, las grandes entidades han tenido unos beneficios grotescos, 20.000 millones durante el año 2021, batiendo records previos a la pandemia.
Unicaja en nuestra provincia es un ejemplo de esta deriva que están siguiendo las entidades bancarias en nuestro país, a las que rescatamos con más de 65.000 millones de euros en la crisis financiera de 2008, que aún no han devuelto y que como "agradecimiento" por la ayuda prestada, ahora están suprimiendo servicios y aumentando sus beneficios.

Hay personas a las que les cuesta operar por el cajero automático o que no se fían de dar por internet su número de cuenta por miedo a los piratas informáticos o a caer en alguna de las estafas on-line, tan habituales en estos tiempos. Hay gente, mayor y no tan mayor, incapaz de hacer frente al lenguaje de las máquinas sin la presencia de una persona que les ayude a entenderlo y sienten inseguridad.
El pasado 19 de enero de 2021 fue aprobado por el Consejo de Ministros, un Decreto-ley por el que se modifica la Ley General de Derechos de los Consumidores y Usuarios, donde se ha incorporado la figura de la persona consumidora vulnerable, añadiéndose a la normativa nacional referencia expresa a estas personas o colectivos en aquellos aspectos relativos a las relaciones de consumo donde sus derechos requieran de una protección reforzada.

Nos dotamos de un marco normativo que permite a las administraciones públicas activar políticas que busquen corregir o minimizar las situaciones de indefensión o desprotección que pueden sufrir muchas personas en las relaciones de consumo. A la vez se mandata a las administraciones públicas a orientar sus políticas de consumo hacia estas personas, tratando de remover las circunstancias que generan vulnerabilidad e indefensión.

Al igual que a las administraciones públicas, por primera vez se incluye en la ley de forma expresa la obligación por parte de las empresas de prestar los apoyos necesarios a las personas consumidoras vulnerables para que puedan comprender correctamente el contenido de los contratos que firman.
Según esta normativa, debemos destacar qué perfiles entrarían dentro de la definición de persona consumidora vulnerable:

- Personas de edad avanzada con un bajo nivel de digitalización.
- Personas con discapacidad funcional, intelectual, cognitiva o sensorial con dificultades ante la falta de accesibilidad a la información según sus necesidades
- Personas con bajo nivel educativo a la hora de firmar contratos complejos.
- Personas mayores no habituadas a utilizar la tecnología de compras on-line.
- Niños, niñas y adolescentes ante comunicaciones comerciales que pueden buscar un aprovechamiento de su menor capacidad para reconocer peligros.
- Personas con residencia en lugares rurales o aislados sin acceso cercano a entidades financieras.

Por todo lo anteriormente expuesto, el Grupo Municipal de IZQUIERDA UNIDA, somete para su aprobación los siguientes:

Acuerdos

PRIMERO.- El pleno del Ayuntamiento de Teba insta al conjunto de las entidades bancarias que operan en el municipio a reforzar los recursos para ofrecer un servicio adecuado, durante todo el horario de oficina, para cubrir las necesidades de los usuarios, en especial a la gente mayor que no puede acceder a las gestiones en línea y se ve abocada a situaciones penosas a la hora de acceder a las oficinas bancarias.

SEGUNDO.- El pleno del Ayuntamiento de Teba insta al conjunto de las entidades bancarias que operan en el municipio a prestar una atención prioritaria a las personas consumidoras vulnerables.

TERCERO.- El pleno del Ayuntamiento de Teba insta al Ministerio de Economía a aplicar la Ley General de Derechos de los Consumidores y Usuarios, en especial lo referente a las últimas modificaciones con respecto a la figura del consumidor vulnerable

CUARTO.- Dar traslado de los acuerdos al Ministerio de Economía y a las entidades bancarias que operan en el municipio.

En Teba, a 22 de febrero de 2022

Cristóbal-Miguel Corral Maldonado

Portavoz del Grupo Municipal de Izquierda Unida