

Consumidors vulnerables

Recentment vaig assistir a unes jornades de debat sota el títol “l’accessibilitat universal en la compra de productes, la contractació de serveis i en la gestió de les reclamacions de consum”. De fet, el nucli dels temes de debat era la vulnerabilitat de certs sectors de la societat davant del món del consum. Que significa, en definitiva, la dificultat d’accés a la compra de bens o de serveis de persones que tenen, per exemple, diversitat funcional o intel·lectual.

Faig un incís en aquest article per precisar que la **Diversitat funcional** és un terme alternatiu al de discapacitat que ha començat a utilitzar-se per iniciativa de les mateixes persones afectades i pretén substituir altres termes amb una semàntica que pot considerar-se pejorativa, com ara "discapacitat" o "minusvàlida"

Aquestes jornades em van servir per obrir els ulls, després de molts anys defensant els interessos dels consumidors, que hi ha una gran part de la població que es troben en una especial situació d’indefensió, de desprotecció, que en definitiva no estan en igualtat de condicions a l’hora d’accedir al món del consum. Us posaré uns exemples. Quan les empreses de serveis bàsics (gas, llum, aigua, telèfon,...) i també la majoria de grans empreses de tots els sectors, “obliguen” als consumidors a gestionar les altes/baixes, canvis de tarifa o de serveis, per telèfon, estan obviat la gent sorda. Què ha de fer llavors una persona sorda? Es pensa en aquest col·lectiu?

O quan s’envien factures a una persona cega, se li pregunta abans si té alguna dificultat per llegir (perquè sigui cega) i en aquest cas se li envia la factura en sistema Braille o en un arxiu sonor? I les persones que van en cadira de rodes i volen comprar-se roba i la botiga presenta dificultats d’accés (esglaons sense rampa) o bé els proveïdors no estan preparats per admetre cadires de rodes, se’ls respecta els seus drets?

Però també són vulnerables els consumidors afectats per la bretxa digital. Gent gran que no “domina” internet, o persones sense accés a internet. Totes les entitats bancàries obliguen a operar mitjançant aplicacions mòbils i poques donen alternatives o facilitats.

En definitiva, crec que resta molta feina per fer, i aquestes jornades m’han fet obrir els ulls d’un problema que no tenia molt present però que necessita molt de treball i sobretot, sobretot, sensibilitat per tots els sectors més vulnerables.