

## **EL DRET DE LES PERSONES CONSUMIDORES AL JUTJAT**

Quan la mediació ha estat infructuosa, quan les gestions dutes a terme per l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC) no han aconseguit resoldre la reclamació presentada o quan el consumidor/a insisteix en fer valdre els seus drets, ens resta la justícia ordinària.

Sempre expliquem a l'OMIC que els drets dels consumidors/es i usuaris/es estan protegits per lleis. Algunes més específiques, d'altres més generalistes. I com totes les lleis del nostre país, i dels països de l'entorn, han de ser aplicades per l'administració i/o per la justícia. En aquest cas, estariem parlant de la necessitat que la justícia posi "ordre" en un assumpte relacionat amb les persones consumidores i usuàries. I quan parlem de justícia ens referim, òbviament, als jutjats ordinaris.

En la gran majoria d'assumptes relacionats amb la defensa dels consumidors/es i usuaris/es, ens estarem referint als tribunals d'ordre civil. En algunes ocasions, penal, però la majoria de vegades serà el jutge civil qui s'encarregarà dels assumptes de consum.

Des de l'any 2015, en aquells casos en què la quantitat reclamada no superi els 2.000 euros, podrem actuar sense el suport de cap professional (advocat/da i/o procurador/a). No és el més aconsellable, però la llei així ho preveu. La Generalitat ens facilita uns tràmits, trobareu informació a l'enllaç següent:

[https://sejudicial.gencat.cat/ca/que\\_cal\\_fer/deute/](https://sejudicial.gencat.cat/ca/que_cal_fer/deute/)

Una altra opció és la justícia gratuïta. En aquest cas, si els ingressos de la unitat familiar (tots/es les qui resideixen en el domicili de la persona reclamant) no superen una forquilla d'entre els 1.200 i els 1.800 euros mensuals (depenent de motius diferents), poden sol·licitar un advocat/da d'ofici.

Així doncs, sempre recomanem la intervenció dels serveis públics de consum per solucionar conflictes relacionats amb la defensa de les persones consumidores i usuàries. Però, en el cas de no poder arribar a una entesa, sempre resta la via judicial.