

LA “NOVA” RECLAMACIÓ EXTRAJUDICIAL DE CONSUM

El proper 3 d'abril entrarà en vigor la Llei Orgànica 1/2025 de mesures en matèria d'eficiència del Servei Públic de Justícia. Aquesta llei és una revolució i un canvi molt important en molts àmbits de la justícia a Espanya. I un dels canvis té a veure amb les reclamacions de consum.

Les reclamacions que es tramiten des de la Oficina del Consumidor tenien l'objectiu principal de reclamar una solució pel consumidor. L'índex d'èxit és entorn al 60% de les reclamacions. Es reclamen qüestions relacionades amb assumptes de consum, la majoria de sobre serveis bàsics (aigua, gas o electricitat), telefonia, banca, assegurances, però també sobre compres per internet, comerços de barri, ...

Però no sempre s'aconsegueix l'objectiu plantejat per la persona consumidora i en alguns casos interessa la presentació de la corresponent demanda judicial.

A partir de l'entrada en vigor d'aquesta llei les reclamacions o mediacions que tramitem des de l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC) tindran un nou objectiu i/o funció. La reclamació tramitada des de l'OMIC serà indispensable per una possible posterior demanda judicial que la persona consumidora pugui iniciar. Es a dir, la persona consumidora no podrà presentar cap demanda contra cap empresa si abans no ha intentat buscar una solució amistosa, ja sigui reclamant directament la persona consumidora o bé utilitzant el servei de mediació de la OMIC. És el que s'anomena requisit de procedibilitat.

La possible demanda judicial no es podrà presentar mai abans dels 30 dies des de la reclamació o mediació prèvia. Hi haurà de constar molt clarament les dades de les parts i el motiu de la reclamació. Per això la gestió que duem a terme des de la OMIC encara agafa més importància doncs a més de vincular aquesta reclamació a una futura demanda judicial(requisit formal) també serà cabdal fer-la amb correcció i molta precisió en quant al contingut. Es tracta, doncs, de millores en benefici de la ciutadania i en particular de les persones consumidores.