Sol·licitud de fulls de reclamacions de consum pels empresaris i professionals. Consum. (2738 / SIA: 211141)

Organisme

Conselleria d'Innovació, Indústria, Comerç i Turisme

Estat

Obert

Termini de sol·licitud

Obert

INFORMACIÓ BÀSICA

QUÈ ÉS I PER A QUÈ LI SERVEIX?

Adquisició de fulls de reclamacions pels empresaris i/o professionals amb establiments oberts al públic a la Comunitat Valenciana, obligats a disposar d'ells i a facilitar-los de forma gratuïta al consumidor o usuari que ho sol·licite.

El full oficial de reclamacions és un joc unitari d'impresos autocopiatius de quatre colors (verd, rosa, groc i blanc) que, a través dels citats empresaris i professionals, la Generalitat Valenciana posa a disposició dels consumidors i usuaris perquè puguen formular aquelles queixes i reclamacions que consideren oportunes en el mateix lloc en què es produïsquen els fets.

REQUISITS

Totes les persones físiques o jurídiques, professionals o empresaris, titulars d'establiments de la Comunitat Valenciana, fixos o ambulants, de titularitat pública o privada, que, en règim de dret privat, comercialitzen béns immobles o mobles, productes o presten servicis als consumidors a la Comunitat Valenciana, hauran de tindre a disposició dels consumidors i entregar-los de forma gratuïta els fulls de reclamacions instrumentalitzades en imprés normalitzat.

De la mateixa manera, hauran de tindre fulls de reclamacions a disposició del consumidor, els subjectes que comercialitzen béns o presten servicis fora de l'establiment, així com els espectacles públics i activitats recreatives.

* BOTIGA EN LÍNIA / E-COMMERCE

No és necessari que les botigues en línia disposen d'un model de full de reclamacions, però sí que es requereix:

- Que tinguen un procediment de resolució de les reclamacions amb un correu electrònic de l'empresa.

- I que, a més, en la seua pàgina web incloguen un enllaç a la plataforma ODR de resolució de litigis en línia i indiquen si accepten que els litigis es resolguen en alguna de les entitats acreditades en la plataforma.

(Vegeu enllaç directe a la plataforma ODR en l'apartat "Enllaços" d'aquest tràmit)

INTERESSATS

Els sol·licitants de fulls de reclamacions de consum són els empresaris i professionals (persones físiques o jurídiques) amb establiments ubicats a la Comunitat Valenciana, en els termes que s'indiquen a continuació.

OBSERVACIONS

BOTIGA EN LÍNIA / E-COMMERCE

No és necessari que les botigues en línia disposen d'un model de full de reclamacions, però sí que es requereix:

- Que tinguen un procediment de resolució de les reclamacions amb un correu electrònic de l'empresa.

- I que, a més, en la seua pàgina web incloguen un enllaç a la plataforma ODR de resolució de litigis en línia i indiquen si accepten que els litigis es resolguen en alguna de les entitats acreditades en la plataforma.

(Vegeu enllaç directe a la plataforma ODR en l'apartat "Enllaços" d'aquest tràmit)

NORMATIVA GENERAL

· Decret 77/1994, de 12 d'abril, del Govern Valencià, pel qual es regulen els fulls de reclamacions dels consumidors i usuaris de la Comunitat Valenciana (DOGV núm. 2249, de 20/04/1994).

https://dogv.gva.es/es/eli/es-vc/d/1994/04/12/77/vci

· Ordre de 26 de setembre de 1994, de les conselleries de Sanitat i Consum i Indústria, Comerç i Turisme, per la qual es desplega el Decret 77/1994, de 12 d'abril, del Govern Valencià, pel qual es regulen els fulls de reclamacions dels consumidors i usuaris de la Comunitat Valenciana (DOGV núm. 2381, de 07/11/1994).

https://dogv.gva.es/es/eli/es-vc/o/1994/09/26/

· Ordre 4/2013, de 26 de març, de la Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació, per la qual es modifica el full de reclamacions dels consumidors i usuaris de la Comunitat Valenciana (DOGV núm. 6999, de 09/04/2013).

https://dogv.gva.es/es/eli/es-vc/o/2013/03/26/4/vci

· Decret Legislatiu 1/2019, del Consell, de 13 de desembre, d'aprovació del text refós de la Llei de l'Estatut de les persones consumidores i usuàries de la Comunitat Valenciana (DOGV núm. 8704, de 24/12/2019).

https://dogv.gva.es/es/eli/es-vc/dlg/2019/12/13/1/vci

· Llei 2/2012, de 14 de juny, de la Generalitat, de mesures urgents de suport a la iniciativa empresarial i els emprenedors, microempreses i xicotetes i mitjanes empreses de la Comunitat Valenciana (DOCV núm. 6800, de 20/06/2012).

http://www.docv.gva.es/datos/2012/06/20/pdf/2012_5886.pdf

ENLLAÇOS

· Oficines Municipals d'Informació al Consumidor(OMICs) de la Comunitat Valenciana

https://cindi.gva.es/va/web/consumo/listado-de-omics

· Informació en l'àrea de Consum de la Conselleria competent en eixa matèria

https://cindi.gva.es/va/web/consumo/presentacion-de-reclamaciones-y-quejas

· Informació taxes

https://cindi.gva.es/va/tasas

· Plataforma ODR

https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=ES

· CARTELL INFORMATIU SOBRE FULLS DE RECLAMACIONS DE CONSUM

http://www.gva.es/downloads/publicados/IN/Cartells.pdf

DUBTES SOBRE LA TRAMITACIÓ TELEMÀTICA

Dubtes del tràmit

· Formulari de consulta

Problemes informàtics

· Formulari de consulta

SOL·LICITUD

TERMINI DE PRESENTACIÓ

Durant tot l'any.

FORMULARIS I DOCUMENTACIÓ

Únicament haurà de presentar-se el justificant de pagament de la taxa corresponent (model 046).

TAXES

Taxes 2024:

9922 - Taxa per venda d'impresos. Fulles de Reclamacions: 2,59 euros.
https://atv.gva.es/va/tributos-impuestos-declaraciones-tasas-046-consindustria

FORMA DE PRESENTACIÓ

Presencial

1. Les dependències on es poden adquirir fulles de reclamacions de consum són les següents:

A) PROVÍNCIA D'ALACANT

A.1. A ALACANT:

- REGISTRE DEL SERVICI TERRITORIAL DE COMERÇ I CONSUM - ALACANT
C/ *CHURRUCA, 29- 03003 ALACANT

- SERVICI TERRITORIAL DE TURISME D'ALACANT
C/ *CHURRUCA, 29 - 03003 ALACANT

A.2. A ORIHUELA:

- OFICINA *PROP - ORIHUELA
C/ LÓPEZ *POZAS, S/N - 03300 ORIHUELA

- AJUNTAMENT D'ORIHUELA

A.3. Als ajuntaments de les localitats següents:

DÉNIA, BENISSA, CALP, L'Alfàs del Pi, BENIDORM, LA VILA JOIOSA, ALCOI, ELDA, PETRER, ASPE, NOVELDA, ELX, CREVILLENT, CALLOSA DE SEGURA, PILAR DE LA HORADADA, EL PINÓS, SANT VICENT, TORREVIEJA i FINESTRAT.

B) PROVÍNCIA DE CASTELLÓ

B.1. A CASTELLÓ:

- REGISTRE DEL SERVICI TERRITORIAL DE COMERÇ I CONSUM - CASTELLÓ
AV. GERMANS BOU, 47 - 12003 CASTELLÓ DE LA PLANA

- SERVICI TERRITORIAL DE TURISME DE CASTELLÓ
AV. GERMANS BOU, 47 - 12003 CASTELLÓ DE LA PLANA

B.2. A VINARÒS:

- OFICINA *PROP - VINARÒS

C/ SANT JOAQUIM, 14 - 12500 VINARÒS

B.3. Als ajuntaments de les localitats següents: CASTELLÓ, SEGORBE i VILA-REAL (*OF. *PROP)

C) PROVÍNCIA DE VALÈNCIA

C.1. A VALÈNCIA:

- REGISTRE DEL SERVICI TERRITORIAL DE COMERÇ I CONSUM - VALÈNCIA
C/ GREGORIO GEA, 27 (*PROP I) - 46009 VALÈNCIA

- SERVICI TERRITORIAL DE TURISME DE VALÈNCIA
PL. ALFONS EL MAGNÀNIM, 15 - 46003 VALÈNCIA

- AJUNTAMENT DE VALÈNCIA
C/ AMADEU DE SAVOIA, 11 - 46010 VALÈNCIA

C.2. A REQUENA:

- OFICINA *PROP - REQUENA
AV. DEL RAVAL, 9 (*PROP REQUENA) - 46340 REQUENA

C.3. A XÀTIVA:

- OFICINA *PROP - XÀTIVA
*ALBEREDA DE JAUME I, 35 (*PROP XÀTIVA) - 46800 XÀTIVA

- AJUNTAMENT DE XÀTIVA

C.1. Als ajuntaments de les localitats següents:

ALBORAIA, ALZIRA, LLÍRIA, PAIPORTA, ALAQUÀS, BUÑOL, CARCAIXENT, CULLERA, GANDIA, OLIVA, *MANCOMUNITAT L'Horta *NORD, QUART DE POBLET, SAGUNT, PORT DE SAGUNT, SUECA, SILLA, TORRENT, UTIEL, VALÈNCIA, XIRIVELLA, MANISES, ONTINYENT, ALGEMESÍ, BURJASSOT i MONCADA

* NOTA: veure les Oficines Municipals d'Informació al Consumidor (OMIC) existents a les províncies d'Alacant, Castelló i València en l'enllaç corresponent de l'apartat "Enllaços" d'este mateix tràmit de la Guia *Prop.

2. L'ATENCIÓ PRESENCIAL PER A INFORMACIÓ D'EXPEDIENTS en el SERVICI TERRITORIAL DE COMERÇ, ARTESANIA I CONSUM DE VALÈNCIA es realitza preferentment mitjançant CITA PRÈVIA, que es pot sol·licitar a través del telèfon d'informació de la Generalitat Valenciana 012 (o 963866000), o a través d'Internet en:

https://cindi.gva.es/es/cita-previa

Telemàtica

E-mail tècnic

generalitat_en_red@gva.es

TRAMITACIÓ

INFORMACIÓ DE TRAMITACIÓ

1. Obtenció del corresponent imprés de taxes a través de l'enllaç que es troba en este tràmit en l'apartat denominat 'Quines taxes s'han de pagar i com fer el seu pagament?'.

2. Pagament de la taxa en una entitat col·laboradora.

3. Presentació del justificant de pagament de la taxa en una de les dependències indicades en l'apartat d'este tràmit denominat 'On dirigir-se? Presencial'.

4. Arreplega del nombre de blocs de fulls de reclamacions sol·licitades en l'imprés de taxes (cada bloc consta de deu fulls de reclamacions).

5. Quan procedisca, impressió del cartell informatiu oficial de la Generalitat, que haurà d'exposar-se per a informació al públic que es disposa de fulls de reclamacions de consum.

ÒRGANS TRAMITACIÓ

- Conselleria d'Innovació, Indústria, Comerç i Turisme
  PL. GABRIEL MIRÓ, 7
  03001 Alacant/Alicante(Alacant/Alicante)
  Tel.: 012
  Web: https://cindi.gva.es/va/inicio

RESOLUCIÓ

OBLIGACIONS

A) CARTELL INFORMATIU SOBRE FULLS DE RECLAMACIONS DE CONSUM

1. Totes les persones físiques o jurídiques titulars d'establiments o centres que estiguen obligades a disposar de de fulls de reclamacions de consum, estaran també obligades a exhibir el públic, de forma perfectament visible, un cartell informatiu amb la llegenda següent: Este establiment té fulls de reclamacions a disposició dels que les sol·liciten.

2. El cartell informatiu estarà situat en un lloc de l'establiment o centre en què resulte clarament visible al públic i llegible. La grandària de les lletres de la llegenda ha de ser, com a mínim, d'un centímetre i estarà redactat en les dos llengües oficials de la Comunitat Valenciana.

3. En l'apartat 'Enllaços' d'este mateix tràmit està disponible el cartell oficial de la Generalitat informatiu de què es disposa de fulls de reclamacions de consum, que podrà imprimir-se i haurà d'exposar-se per a informació del públic.

B) FULLS DE RECLAMACIONS DE CONSUM

Quan un consumidor sol·licite un full de reclamacions, se li haurà de subministrar en el mateix lloc en què el demane o en el lloc identificat com d'informació o atenció als clients, sense remetre'l a altres dependències o a oficines centrals distants del lloc en què s'han produït els fets.

ÒRGANS RESOLUCIÓ

- Conselleria d'Innovació, Indústria, Comerç i Turisme
  PL. GABRIEL MIRÓ, 7
  03001 Alacant/Alicante(Alacant/Alicante)
  Tel.: 012
  Web: https://cindi.gva.es/va/inicio

ESGOTA VIA ADMINISTRATIVA

Sí

SANCIONS

Les infraccions per incompliment d'estes obligacions se sancionaran d'acord amb el que preveu l'Estatut dels Consumidors i Usuaris de la Comunitat Valenciana.