

Solicitud de hojas de reclamaciones de consumo por los empresarios y profesionales. Consumo.

Organismo Conselleria de Innovación, Industria, Comercio y Turismo

Código GVA 2738

Código SIA 211141

Estado Abierto

Plazo de solicitud Abierto

INFORMACIÓN BÁSICA

¿Qué es y para qué sirve?

Adquisición de hojas de reclamaciones por los empresarios y/o profesionales con establecimientos abiertos al público en la Comunitat Valenciana, obligados a disponer de ellas y a facilitarlas de forma gratuita al consumidor o usuario que lo solicite.

La hoja oficial de reclamaciones es un juego unitario de impresos autocopiativos de cuatro colores (verde, rosa, amarillo y blanco) que, a través de los citados empresarios y profesionales, la Generalitat Valenciana pone a disposición de los consumidores y usuarios para que puedan formular aquellas quejas y reclamaciones que consideren oportunas en el mismo lugar en que se produzcan los hechos.

Requisitos

Todas las personas físicas o jurídicas, profesionales o empresarios, titulares de establecimientos de la Comunitat Valenciana, fijos o ambulantes, de titularidad pública o privada, que, en régimen de derecho privado, comercialicen bienes inmuebles o muebles, productos o presten servicios a los consumidores en la Comunitat Valenciana, deberán tener a disposición de los consumidores y entregarles de forma gratuita las hojas de reclamaciones instrumentalizadas en impreso normalizado.

Del mismo modo, deberán tener hojas de reclamaciones a disposición del consumidor, los sujetos que comercialicen bienes o presten servicios fuera del establecimiento, así como los espectáculos públicos y actividades recreativas.

* TIENDA ON LINE / E-COMMERCE

No es necesario que las tiendas on line dispongan de un modelo de hoja de reclamaciones, pero sí se requiere:

- Que tengan un procedimiento de resolución de las reclamaciones con un correo electrónico de la empresa.
- Y que, además, en su página web incluyan un enlace a la Plataforma ODR de resolución de litigios en línea e indiquen si aceptan que los litigios se resuelvan en alguna de las entidades acreditadas en la plataforma.

(Ver enlace directo a la plataforma ODR en el apartado "Enlaces" de este trámite)

Interesados

Los solicitantes de hojas de reclamaciones de consumo son los empresarios y profesionales (personas físicas o jurídicas) con establecimientos ubicados en la Comunitat Valenciana, en los términos que se indican a continuación.

Observaciones

TIENDA ON LINE / E-COMMERCE

No es necesario que las tiendas on line dispongan de un modelo de hoja de reclamaciones, pero sí se requiere:

- Que tengan un procedimiento de resolución de las reclamaciones con un correo electrónico de la empresa.
- Y que, además, en su página web incluyan un enlace a la plataforma ODR de resolución de litigios en línea e indiquen si aceptan que los litigios se resuelvan en alguna de las entidades acreditadas en la plataforma.

(Ver enlace directo a la plataforma ODR en el apartado "Enlaces" de este trámite)

Normativa general

- [Normativa] Decreto 77/1994, de 12 de abril, del Gobierno Valenciano, por el que se regulan las hojas de reclamaciones de los consumidores y usuarios de la Comunidad Valenciana (DOGV núm. 2249, de 20/04/1994). (<https://dogv.gva.es/es/eli/es-vc/d/1994/04/12/77/con/>)
- [Normativa] Orden de 26 de septiembre de 1994, de las consellerías de Sanidad y Consumo e Industria, Comercio y Turismo, por la que se desarrolla el Decreto 77/1994, de 12 de abril, del Gobierno Valenciano, por el que se regulan las hojas de reclamaciones de los consumidores y usuarios de la Comunidad Valenciana (DOGV núm. 2381, de 07/11/1994). (<https://dogv.gva.es/es/eli/es-vc/o/1994/09/26/>)
- [Normativa] Orden 4/2013, de 26 de marzo, de la Conselleria de Economía, Industria, Turismo y Empleo, por la que se modifica la hoja de reclamaciones de los consumidores y usuarios de la Comunitat Valenciana (DOGV núm. 6999, de 09/04/2013). (<https://dogv.gva.es/es/eli/es-vc/o/2013/03/26/4/>)
- [Normativa] Decreto Legislativo 1/2019, de 13 de diciembre, del Consell, de aprobación del texto refundido de la Ley del Estatuto de las personas consumidoras y usuarias de la Comunitat Valenciana (DOGV núm. 8704, de 24/12/2019). (<https://dogv.gva.es/es/eli/es-vc/dlg/2019/12/13/1/>)
- [Normativa] Ley 2/2012, de 14 de junio, de la Generalitat, de medidas urgentes de apoyo a la iniciativa empresarial y los emprendedores, microempresas y pequeñas y medianas empresas de la Comunitat Valenciana (DOGV núm. 6800, de 20/06/2012). (http://www.docv.gva.es/datos/2012/06/20/pdf/2012_5886.pdf)

Enlaces

- Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMICs) de la Comunitat Valenciana (<https://cindi.gva.es/es/web/consumo/listado-de-omics>)
- Información en el área de Consumo de la Conselleria competente en esa materia (<https://cindi.gva.es/es/web/consumo/presentacion-de-reclamaciones-y-quejas>)
- Información tasas (<https://cindi.gva.es/es/tasas>)
- Plataforma ODR (<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=ES>)
- CARTEL INFORMATIVO SOBRE HOJAS DE RECLAMACIONES DE CONSUMO (<http://www.gva.es/downloads/publicados/IN/Cartells.pdf>)

SOLICITUD

Plazo de presentación

Durante todo el año.

Formularios y documentación

Únicamente deberá presentarse el justificante de pago de la tasa correspondiente (modelo 046).

Tasas

Tasas 2024:

9922 - Tasa por venta de impresos. Hojas de Reclamaciones: 2,59 euros.

<https://atv.gva.es/es/tributos-impuestos-declaraciones-tasas-046-consindustria>

Forma de presentación

Presencial

1. Las dependencias donde se pueden adquirir hojas de reclamaciones de consumo son las siguientes:

A) PROVINCIA DE ALICANTE

A.1. En ALICANTE:

- REGISTRO DEL SERVICIO TERRITORIAL DE COMERCIO Y CONSUMO - ALICANTE

C/ CHURRUCA, 29- 03003 ALICANTE

- SERVICIO TERRITORIAL DE TURISMO DE ALICANTE

C/ CHURRUCA, 29 - 03003 ALICANTE

A.2. En ORIHUELA:

- OFICINA PROP - ORIHUELA

C/ LÓPEZ POZAS, S/N - 03300 ORIHUELA

- AYUNTAMIENTO DE ORIHUELA

A.3. En los ayuntamientos de las localidades siguientes:

DÉNIA, BENISSA, CALPE, L'ALFÀS DEL PI, BENIDORM, VILLAJOSYOSA, ALCOY, ELDA, PETRER, ASPE, NOVELDA, ELCHE, CREVILLEN, CALLOSA DE SEGURA, PILAR DE LA HORADADA, PINOSO, SAN VICENTE, TORREVIEJA y FINESTRAT.

B) PROVINCIA DE CASTELLÓN

B.1. En CASTELLÓN:

- REGISTRO DEL SERVICIO TERRITORIAL DE COMERCIO Y CONSUMO - CASTELLÓN
AVDA. HERMANOS BOU, 47 - 12003 CASTELLÓN DE LA PLANA

- SERVICIO TERRITORIAL DE TURISMO DE CASTELLÓN
AVDA. HERMANOS BOU, 47 - 12003 CASTELLÓN DE LA PLANA

B.2. En VINARÒS:

- OFICINA PROP - VINARÒS
PL. DE JOVELLAR, 2 - 12500 VINARÒS

B.3. En los ayuntamientos de las localidades siguientes: CASTELLÓN, SEGORBE y VILA-REAL (OF. PROP)

C) PROVINCIA DE VALENCIA

C.1. En VALENCIA:

- REGISTRO DEL SERVICIO TERRITORIAL DE COMERCIO Y CONSUMO - VALENCIA
C/ GREGORIO GEA, 27 (PROP I) - 46009 VALÈNCIA

- SERVICIO TERRITORIAL DE TURISMO DE VALENCIA
PZA. ALFONSO EL MAGNÁNIMO, 15 - 46003 VALÈNCIA

- AYUNTAMIENTO DE VALENCIA
C/ AMADEO DE SABOYA, 11 - 46010 VALÈNCIA

C.2. En REQUENA:

- OFICINA PROP - REQUENA
AVDA. DEL ARRABAL, 9 (PROP REQUENA) - 46340 REQUENA

C.3. En XÀTIVA:

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

- AYUNTAMIENTO DE XÀTIVA

C.1. En los ayuntamientos de las localidades siguientes:

ALBORAYA, ALZIRA, LLÍRIA, PAIORTA, ALAQUÀS, BUÑOL, CARCAIXENT, CULLERA, GANDIA, OLIVA, MANCOMUNITAT L'HORTA NORD, QUART DE POBLET, SAGUNTO, PUERTO DE SAGUNTO, SUECA, SILLA, TORRENT, UTIEL, VALENCIA, XIRIVELLA, MANISES, ONTINYENT, ALGEMESÍ, BURJASSOT y MONCADA

* NOTA: ver las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC) existentes en las provincias de Alicante, Castellón y Valencia en el enlace correspondiente del apartado "Enlaces" de este mismo trámite de la Guía Prop.

2. La ATENCIÓN PRESENCIAL PARA INFORMACIÓN DE EXPEDIENTES en el SERVICIO TERRITORIAL DE COMERCIO, ARTESANÍA Y CONSUMO DE VALENCIA se realiza preferentemente mediante CITA PREVIA, que se puede solicitar a través del teléfono de información de la Generalitat Valenciana 012 (o 963866000), o a través de Internet en:

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

TRAMITACIÓN

Información de tramitación

1. Obtención del correspondiente impreso de tasas a través del enlace que se encuentra en este trámite en el apartado denominado '¿Qué tasas se deben pagar y cómo hacer su pago?'

2. Pago de la tasa en una entidad colaboradora.

3. Presentación del justificante de pago de la tasa en una de las dependencias indicadas en el apartado de este trámite denominado '¿Dónde dirigirse? Presencial'.

4. Recogida del número de blocs de hojas de reclamaciones solicitadas en el impreso de tasas (cada bloc consta de diez hojas de reclamaciones).

5. Cuando proceda, impresión del cartel informativo oficial de la Generalitat, que deberá exponerse para información al público de que se dispone de hojas de reclamaciones de consumo.

Órganos tramitación

- Conselleria de Innovación, Industria, Comercio y Turismo
PL. GABRIEL MIRÓ, 7
03001 Alacant/Alicante (Alacant/Alicante)
Tel.: 012
Web: <https://cindi.gva.es/es/inicio>

RESOLUCIÓN

Obligaciones

A) CARTEL INFORMATIVO SOBRE HOJAS DE RECLAMACIONES DE CONSUMO

1. Todas las personas físicas o jurídicas titulares de establecimientos o centros que estén obligadas a disponer de de hojas de reclamaciones de consumo, estarán también obligadas a exhibir al público, de forma perfectamente visible, un cartel informativo con la siguiente leyenda: Este establecimiento tiene hojas de reclamaciones a disposición de quienes las soliciten.
2. El cartel informativo estará situado en un lugar del establecimiento o centro en que resulte claramente visible al público y legible. El tamaño de las letras de la leyenda debe ser, como mínimo, de un centímetro y estará redactado en las dos lenguas oficiales de la Comunitat Valenciana.
3. En el apartado 'Enlaces' de este mismo trámite está disponible el cartel oficial de la Generalitat informativo de que se dispone de hojas de reclamaciones de consumo, que podrá imprimirse y deberá exponerse para información del público.

B) HOJAS DE RECLAMACIONES DE CONSUMO

Cuando un consumidor solicite una hoja de reclamaciones, se le deberá suministrar en el mismo lugar en que la demande o en el lugar identificado como de información o atención a los clientes, sin remitirle a otras dependencias o a oficinas centrales distantes del lugar en que se han producido los hechos.

Órganos resolución

- Conselleria de Innovación, Industria, Comercio y Turismo
PL. GABRIEL MIRÓ, 7
03001 Alacant/Alicante (Alacant/Alicante)
Tel.: 012
Web: <https://cindi.gva.es/es/inicio>

Agota vía administrativa Sí

Sanciones

Las infracciones por incumplimiento de estas obligaciones se sancionarán de acuerdo con lo previsto en el Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Comunitat Valenciana.

AYUDA

Problemas informáticos

- [Formulario de consulta](#)

Otras preguntas

- [Formulario de consulta](#)

