

Formulación de reclamaciones por las personas consumidoras y usuarias. Consumo

Organismo Conselleria de Innovación, Industria, Comercio y Turismo

Código GVA 316

Código SIA 210597

Estado Abierto

Plazo de solicitud Abierto

INFORMACIÓN BÁSICA

¿Qué es y para qué sirve?

Es objeto de este procedimiento facilitar el ejercicio de los derechos de los consumidores y usuarios de la Comunidad Valenciana.

EXCLUSIONES:

- Se excluyen de este procedimiento las reclamaciones contra empresas turísticas, que seguirán el trámite que se indica en su propio procedimiento, Formulación de reclamaciones por los usuarios turísticos.
- Son empresas turísticas:
 - . Las de alojamiento (establecimientos hoteleros, apartamentos turísticos, campamentos de turismo, alojamiento turístico rural).
 - . Restauración (restaurantes, bares y cafeterías).
 - . Agencias de viajes.

Requisitos

Ser persona física o jurídica que adquiere, utiliza o disfruta, como destinatario final, bienes, servicios, actividades o funciones, cualquiera que sea la naturaleza jurídica de quienes los produzcan, vendan, presten o distribuyan.

EXCLUSIONES:

No tendrán la consideración de consumidores y usuarios las personas físicas o jurídicas que no se constituyan en destinatarios finales, sino que adquieran, almacenen, utilicen o disfruten bienes o servicios con el fin de integrarlos en la organización o ejercicio de una actividad empresarial, profesional o de prestación de servicios, incluidos los públicos.

Interesados

Podrán formular reclamaciones los consumidores o usuarios que reúnan los siguientes requisitos:

Observaciones

* DERECHOS BÁSICOS DE LOS CONSUMIDORES

A los efectos de esta ley se reconocen como derechos básicos de los consumidores y usuarios los siguientes:

- a) La protección contra los riesgos que puedan afectar a su salud y seguridad.
- b) El derecho a la protección de sus legítimos intereses económicos y sociales.
- c) La información correcta y suficiente sobre los productos y servicios y la educación y formación en los derechos y conocimientos necesarios para el correcto uso y consumo de unos y otros.
- d) La audiencia en consulta, la participación en la elaboración de las disposiciones generales que les afecten directamente y la representación de sus intereses, todo ello a través de las asociaciones de consumidores y de sus agrupaciones o federaciones.
- e) La protección jurídica, administrativa y técnica por parte de los poderes públicos, que permitan elegir libremente y corregir las situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión.

f) El derecho a la reparación e indemnización de los daños y perjuicios sufridos.

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 20/04/94). (http://www.docv.gva.es/datos/1994/04/20/pdf/1994_831190.pdf)
- [Normativa] Orden de 26 de septiembre de 1994, de las consellerias 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 07/11/94). (http://www.docv.gva.es/datos/1994/11/07/pdf/1994_832926.pdf)
- [Normativa] Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley 26/1984, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, (BOE nº 287 de 30/11/07), modificado por la Ley 3/2014, de 27 de marzo (BOE núm. 76, de 28/03/14). (<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2007-20555>)
- [Normativa] Ley 1/2011, de 22 de marzo por la que se aprueba el Estatuto de Consumidores y Usuarios de la Comunitat Valenciana (DOCV núm. 6487, de 24/03/11). (http://www.docv.gva.es/datos/2011/03/24/pdf/2011_3372.pdf)
- [Normativa] Orden 4/2013, de 26 de marzo, de la Conselleria de Economía, Industria, Turismo y Empleo, por la que se modifica el modelo de hoja de reclamaciones de los consumidores y usuarios de la Comunitat Valenciana (DOCV núm. 6999, de 09/04/13). (http://www.docv.gva.es/datos/2013/04/09/pdf/2013_3366.pdf)

SOLICITUD

Plazo de presentación

Durante todo el año.

NOTA:

Aunque transcurra un tiempo entre la formulación de la queja ante el establecimiento, y la presentación de las hojas de reclamaciones en los servicios territoriales de Consumo, no existe prescripción de plazos puesto que la Administración no tiene constancia de la reclamación hasta que el interesado no la formula ante sus dependencias.

Formularios y documentación

- Hojas de reclamaciones.

- Facturas, tickets, presupuestos, contratos, publicidad o cualquier otro documento que estime conveniente para fundamentar su reclamación.

· RECLAMACIÓN DE CONSUMO

· INSTRUCCIONES PARA LA REMISIÓN DEL JUSTIFICANTE DE LA RECLAMACIÓN (solo para trámite telemático)

Forma de presentación

Presencial

- En los registros de los órganos administrativos a que se dirijan o ante cualquier órgano administrativo que pertenezca a la Administración General del Estado, a la de cualquier administración de las comunidades autónomas, o a la de alguna de las entidades que forman la Administración local si, en este último caso, se

hubiera suscrito el oportuno convenio, así como en las representaciones diplomáticas u oficinas consulares de España en el extranjero.

- También en cualquier oficina de correos. En este caso se deberá presentar en sobre abierto para que se pueda estampar el sello y la fecha en el impreso de solicitud y en la copia.

- Y, preferentemente, en las oficinas municipales de información al consumidor (OMIC), y en:

La ATENCIÓN PRESENCIAL PARA INFORMACIÓN GENERAL DE LOS PROCEDIMIENTOS en EL SERVICIO TERRITORIAL DE COMERCIO Y CONSUMO DE VALENCIA, se podrá solicitar a través del teléfono de información de la Generalitat 012 o (963866000) o a través de Internet : <https://cindi.gva.es/es/cita-previa>

- Registro del Servicio Territorial de Comercio, Artesanía y Consumo - Valencia
- Registro del Servicio Territorial de Comercio, Artesanía y Consumo - Alicante
- Registro del Servicio Territorial de Comercio, Artesanía y Consumo - Castellón

Acceso con autenticación

https://www.tramita.gva.es/ctt-att-atr/asistente/iniciarTramite.html?tramite=RECLA_CONS&version=2&idioma=es&idProcGuc=316&idSubfaseGuc=SOLICITUD&idCatGuc=PR

TRAMITACIÓN

Información de tramitación

- 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.

- Para formular la queja o reclamación, el consumidor o usuario podrá, en cualquier momento, solicitar una hoja de reclamaciones para cumplimentarla, haciendo constar su nombre, nacionalidad y número del documento nacional de identidad o pasaporte, así como los demás datos a que se refiere el impreso, exponiendo claramente los hechos que motivan la queja o reclamación y concretando su pretensión, con expresión de la fecha en que se formule. El representante del establecimiento, o en su caso el prestador del servicio a domicilio, entregará al consumidor los ejemplares de color blanco y verde y se quedará con la copia de color rosa a disposición de la inspección correspondiente y la amarilla para su remisión al organismo correspondiente cuando así se establezca.

- El reclamante presentará o remitirá la hoja de color blanco a la Dirección Territorial de Comercio y Consumo de la provincia correspondiente.

- Posteriormente, las direcciones territoriales, a través de sus servicios de consumo, de las oficinas municipales de información al consumidor o de aquellos organismos que reglamentariamente se determinen, acusarán recibo de la recepción y llevarán a cabo una mediación entre las partes, sin perjuicio de su posterior remisión, cuando proceda, al organismo competente en la materia.

Órganos tramitación

- Servicio Territorial de Comercio, Artesanía y Consumo - Alicante
C/ CHURRUCA, 29
03003 Alacant/Alicante (Alacant/Alicante)
Tel.: 012
Fax.: 965935059
Web: <https://cindi.gva.es/es/>

- Servicio Territorial de Comercio, Artesanía y Consumo - Castellón
AVDA. HERMANOS BOU, 47
12003 Castelló de la Plana (Castelló/Castellón)
Tel.: 012
Fax.: 964725529
Web: <https://cindi.gva.es/es/>
- Servicio Territorial de Comercio, Artesanía y Consumo - Valencia
C/ GREGORIO GEA, 27
46009 València (València/Valencia)
Tel.: 012
Web: <https://cindi.gva.es/es/>

RESOLUCIÓN

Obligaciones

* DE LOS PROPIETARIOS DE LOS ESTABLECIMIENTOS

- Todas las personas físicas o jurídicas titulares de establecimientos o centros que comercialicen bienes o presten servicios en la Comunidad Valenciana, incluidos los prestadores de servicios a domicilio y los espectáculos públicos y actividades recreativas, tendrán a disposición de los consumidores y usuarios hojas de reclamaciones donde figurará perfectamente visible, la siguiente leyenda: este establecimiento tiene hojas de reclamaciones a disposición de quienes las soliciten.
- El cartel anunciador estará situado en un lugar en que resulte visible 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 Comunidad Valenciana.

Plazo máximo resolución

El plazo máximo con que cuenta la Administración para resolver y notificar la resolución del procedimiento de la tramitación de la reclamación será, como máximo, de 3 meses.

Órganos resolución

- Servicio Territorial de Comercio, Artesanía y Consumo - Alicante
C/ CHURRUCA, 29
03003 Alacant/Alicante (Alacant/Alicante)
Tel.: 012
Fax.: 965935059
Web: <https://cindi.gva.es/es/>
- Servicio Territorial de Comercio, Artesanía y Consumo - Castellón
AVDA. HERMANOS BOU, 47
12003 Castelló de la Plana (Castelló/Castellón)
Tel.: 012
Fax.: 964725529
Web: <https://cindi.gva.es/es/>
- Servicio Territorial de Comercio, Artesanía y Consumo - Valencia
C/ GREGORIO GEA, 27
46009 València (València/Valencia)
Tel.: 012
Web: <https://cindi.gva.es/es/>

Agota vía administrativa Sí

Sanciones

Las previstas en la Ley 1/2011, de 22 de marzo por la que se aprueba el Estatuto de Consumidores y Usuarios de la Comunitat Valenciana.

Formularios y documentación

- [MODELO DE DOMICILIACIÓN BANCARIA](#)

AYUDA

Dónde consultar dudas sobre el trámite

- reclamacionsstcv@gva.es

Problemas informáticos

- [Formulario de consulta](#)