

Formulació de reclamacions per les persones consumidores i usuàries. Consum

Organisme Conselleria d'Innovació, Indústria, Comerç i Turisme

Codi GVA 316

Codi SIA 210597

Estat Obert

Termini de sol·licitud Obert

INFORMACIÓ BÀSICA

Què és i per a què serveix?

L'objecte d'este procediment és facilitar l'exercici dels drets dels consumidors i usuaris de la Comunitat Valenciana.

EXCLUSIONS:

- S'exclouen d'este procediment les reclamacions contra empreses turístiques, que seguiran el tràmit que s'indica en el seu procediment, Formulació de reclamacions pels usuaris turístics.

- Són empreses turístiques:

. Les d'allotjament (establiments hotelers, apartaments turístics, campaments de turisme, allotjament turístic rural).

. Restauració (restaurants, bars i cafeteries).

. Agències de viatges.

Requisits

Ser persona física o jurídica que adquerix, utilitza o gaudix, com a destinatari final, béns, servicis, activitats o funcions, qualsevol que siga la naturalesa jurídica de les persones que els produïsquen, venguen o distribuïsquen.

EXCLUSIONS:

No tindran la consideració de consumidors i usuaris les persones físiques o jurídiques que no es constituïsquen en destinataris finals, sinó que adquirisquen, emmagatzemen, utilitzen o gaudisquen de béns o servicis amb la finalitat d'integrar-los en l'organització o exercici d'una activitat empresarial, professional o de prestació de servicis, inclosos els públics.

Interessats

Podran formular reclamacions els consumidors o usuaris que reunisquen els requisits següents:

Observacions

* DRETS BÀSICS DELS CONSUMIDORS

Als efectes d'esta llei es reconeixen com a drets bàsics dels consumidors i usuaris els següents:

a) La protecció contra els riscos que puguen afectar la seua salut i seguretat.

b) El dret a la protecció dels seus legítims interessos econòmics i socials.

c) La informació correcta i suficient sobre els productes i servicis i l'educació i formació en els drets i coneixements necessaris per al correcte ús i consum dels uns i els altres.

d) L'audiència en consulta, la participació en l'elaboració de les disposicions generals que els afecten directament i la representació dels seus interessos, tot això a través de les associacions de consumidors i de les seues agrupacions o federacions.

e) La protecció jurídica, administrativa i tècnica per part dels poders públics, que permeten triar lliurement i corregir les situacions d'inferioritat, subordinació o indefensió.

f) El dret a la reparació i indemnització dels danys i perjudicis patits.

Normativa general

- [Normativa] 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 20/04/94). (http://www.docv.gva.es/datos/1994/04/20/pdf/1994_831190.pdf)
- [Normativa] Orde 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 07/11/94). (http://www.docv.gva.es/datos/1994/11/07/pdf/1994_832926.pdf)
- [Normativa] Reial Decret Legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei 26/1984, general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries, (BOE núm. 287 de 30/11/07), modificat per la Llei 3/2014, de 27 de març (BOE núm. 76, de 28/03/14). (<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2007-20555>)
- [Normativa] Llei 1/2011, de 22 de març per la qual s'aprova l'Estatut de Consumidors i Usuaris 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] Orde 4/2013, de 26 de març, de la Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació, per la qual es modifica el model de full de reclamacions dels consumidors i usuaris de la Comunitat Valenciana (DOCV núm. 6999, de 09/04/13). (http://www.docv.gva.es/datos/2013/04/09/pdf/2013_3366.pdf)

SOL·LICITUD

Termini de presentació

Durant tot l'any.

NOTA:

Encara que transcórrega un temps entre la formulació de la queixa davant l'establiment, i la presentació dels fulls de reclamacions als servicis territorials de Consum, no hi ha prescripció de terminis ja que l'Administració no té constància de la reclamació fins que la persona interessada no la formula davant les seues dependències.

Formularis i documentació

- Fulls de reclamacions.
- Factures, tiquets, pressupostos, contractes, publicitat o qualsevol altre document que considere convenient per a fonamentar la seua reclamació.
- RECLAMACIÓ DE CONSUM
- INSTRUCCIONS PER A LA REMISSIÓ DEL JUSTIFICANT DE LA RECLAMACIÓ (només per a tràmit telemàtic)

Forma de presentació

Presencial

- Als registres dels òrgans administratius als quals es dirigisquen o davant de qualsevol òrgan administratiu que pertanga a l'Administració General de l'Estat, a qualsevol administració de les comunitats autònomes, o a alguna de les entitats que formen l'Administració local si, en este últim cas, s'hi ha subscrit el conveni oportú, així com en les representacions diplomàtiques o en les oficines consulars d'Espanya a l'estranger.

- També a qualsevol oficina de correus. En este cas s'haurà de presentar en sobre obert perquè es puguen estampar el segell i la data a l'imprés de sol·licitud i a la còpia.

- I, preferentment, a les oficines municipals d'informació al consumidor (OMIC), i a:

L'ATENCIÓ PRESENCIAL PER A INFORMACIÓ GENERAL DELS PROCEDIMENTS en EL SERVEI TERRITORIAL DE COMERÇ I CONSUM DE VALÈNCIA, es podrà sol·licitar a través del telèfon d'informació de la Generalitat 012 o (963866000) o a través d'Internet : <https://cindi.gva.es/es/cita-previa>

- [Registre del Servei Territorial de Comerç, Artesania i Consum - València](#)
- [Registre del Servei Territorial de Comerç, Artesania i Consum - Alacant](#)
- [Registre del Servei Territorial de Comerç, Artesania i Consum - Castelló](#)

Accés amb autenticació

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

TRAMITACIÓ

Informació de tramitació

- 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.

- Per a formular la queixa o reclamació, el consumidor o usuari podrà, en qualsevol moment, sol·licitar un full de reclamacions per a omplir-lo, i hi farà constar el seu nom, nacionalitat i número del document nacional d'identitat o passaport, així com les altres dades a què es referix l'imprés, i exposarà clarament els fets que motiven la queixa o reclamació i concretarà la seua pretensió, amb expressió de la data en què es formule. El representant de l'establiment, o si és el cas el prestador del servei a domicili, entregarà al consumidor els exemplars de color blanc i verd i es quedarà amb la còpia de color rosa a disposició de la inspecció corresponent i la groga per a la seua remissió a l'organisme corresponent quan així s'establisca.

- El reclamant presentarà o remetrà el full de color blanc a la Direcció Territorial de Comerç i Consum de la província corresponent.

- Posteriorment, les direccions territorials, a través dels seus servicis de Consum, de les oficines municipals d'informació al consumidor o d'aquells organismes que reglamentàriament es determinen, en justificaran la recepció i duran a terme una mediació entre les parts, sense perjudi de la seua posterior remissió, quan siga procedent, a l'organisme competent en la matèria.

Òrgans tramitació

- [Servei Territorial de Comerç, Artesania i Consum - Alacant](#)
C/ CHURRUCA, 29
03003 Alacant/Alicante (Alacant/Alicante)
Tel.: 012
Fax.: 965935059
Web: <https://cindi.gva.es/va/>
- [Servei Territorial de Comerç, Artesania i Consum - Castelló](#)
AV. GERMANS BOU, 47

12003 Castelló de la Plana (Castelló/Castellón)

Tel.: 012

Fax.: 964725529

Web: <https://cindi.gva.es/va/>

- Servici Territorial de Comerç, Artesania i Consum - València

C/ GREGORI GEA, 27

46009 València (València/Valencia)

Tel.: 012

Web: <https://cindi.gva.es/va/>

RESOLUCIÓ

Obligacions

* DELS PROPIETARIS DELS ESTABLIMENTS

- Totes les persones físiques o jurídiques titulars d'establiments o centres que comercialitzen béns o presten servicis a la Comunitat Valenciana, inclosos els prestadors de servicis a domicili i els espectacles públics i activitats recreatives, tindran a disposició dels consumidors i usuaris fulls de reclamacions on figurarà perfectament visible, la llegenda següent: este establiment té fulls de reclamacions a disposició dels que els sol·liciten.

- El cartell anunciador estarà situat en un lloc en què resulte visible 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.

Termini màxim resolució

El termini màxim amb què compta l'Administració per a resoldre i notificar la resolució del procediment de la tramitació de la reclamació serà, com a màxim, de 3 mesos.

Òrgans resolució

- Servici Territorial de Comerç, Artesania i Consum - Alacant
C/ CHURRUCA, 29
03003 Alacant/Alicante (Alacant/Alicante)
Tel.: 012
Fax.: 965935059
Web: <https://cindi.gva.es/va/>
- Servici Territorial de Comerç, Artesania i Consum - Castelló
AV. GERMANS BOU, 47
12003 Castelló de la Plana (Castelló/Castellón)
Tel.: 012
Fax.: 964725529
Web: <https://cindi.gva.es/va/>
- Servici Territorial de Comerç, Artesania i Consum - València
C/ GREGORI GEA, 27
46009 València (València/Valencia)
Tel.: 012
Web: <https://cindi.gva.es/va/>

Esgota via administrativa Sí

Sancions

Les previstes en la Llei 1/2011, de 22 de març, per la qual s'aprova l'Estatut de Consumidors i Usuaris de la Comunitat Valenciana.

Formularis i documentació

· MODEL DE DOMICILIACIÓ BANCÀRIA

AJUDA

On consultar dubtes sobre el tràmit

· reclamacionsstcv@gva.es

Problemes informàtics

· [Formulari de consulta](#)