



**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.**

**(DOCV núm. 2249 de 20.04.1994) Ref. Base Datos 0875/1994**

La Generalitat Valenciana tiene competencia exclusiva en materia de consumo, en virtud de lo dispuesto en el artículo 34.1.5 del Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana.

La Ley de la Generalitat Valenciana 2/1987, de 9 de abril, de Estatuto de Consumidores y Usuarios de la Comunidad Valenciana, fija como objetivo fundamental la defensa de los consumidores y usuarios y establece que la Generalitat Valenciana garantizará, con medidas eficaces, el ejercicio de los derechos que tienen reconocidos.

Una de estas medidas eficaces ha sido el establecimiento de cauces o mecanismos que faciliten a los ciudadanos la posibilidad de poner en conocimiento de la administración sus reclamaciones para poder, con ello, corregir las situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión en que puedan encontrarse.

El presente decreto tiene como objetivo unificar en un solo modelo los impresos de reclamaciones y hacer extensiva su obligatoriedad.

Según lo expuesto, a propuesta del conseller de Sanidad y Consumo, oídas las consellerías de Administración Pública, de Industria, Comercio y Turismo y de Obras Públicas, Urbanismo y Transportes, con el informe favorable del Consejo Valenciano de Consumo, y previa deliberación del Gobierno Valenciano, en la reunión del día 12 de abril de 1994,

DISPONGO:

#### **Artículo primero**

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 de acuerdo con el modelo establecido en el anexo.<sup>1</sup>

#### **Artículo segundo**

1. Las hojas de reclamaciones estarán integradas por un juego unitario de impresos compuesto por un folio original de color blanco, una copia de color rosa, otra de color verde y otra de color amarillo.

2. Las hojas de reclamaciones se adquirirán en las direcciones territoriales de Sanidad y Consumo, o en otros departamentos previo acuerdo con la Dirección General de Consumo, mediante el abono anticipado del precio público que se determine conforme al procedimiento previsto en el Decreto 73/1991, de 13 de mayo, del Gobierno Valenciano, por el que se regulan los precios públicos.

#### **Artículo tercero**

1. Todas las personas físicas o jurídicas titulares de establecimientos o centros a que se refiere el presente Decreto estarán obligadas a exhibir al público, de forma perfectamente

---

<sup>1</sup> Anexo modificado por la **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 09.04.2013) Ref. Base Datos 003273/2013

visible, la siguiente leyenda: {REF Este establecimiento tiene hojas de reclamaciones a disposición de quienes las soliciten}.

2. 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.

3. 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.

#### **Artículo cuarto**

1. 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.

2. El reclamante podrá presentar o remitir la hoja de color blanco a la dirección territorial de Consumo de la provincia correspondiente, o en su caso a aquellos organismos que se determinen reglamentariamente, a través de cualquiera de los registros establecidos en el artículo 38 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. La reclamación se acompañará de los documentos que estime conveniente para fundamentarla.

3. 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.

El desistimiento de la reclamación o la avenencia entre las partes a través de la mediación dará lugar al archivo de las actuaciones, siempre que no comporten infracción alguna.

#### **Artículo quinto**

Las infracciones por incumplimiento de lo dispuesto en el presente decreto serán sancionadas de acuerdo con lo previsto en la Ley de la Generalitat Valenciana 2/1987, de 9 de abril, de Estatuto de Consumidores y Usuarios de la Comunidad Valenciana, y en las normas que la desarrollen, así como en cualquier otra norma que les sea de aplicación.

### DISPOSICIÓN TRANSITORIA

Todas las personas físicas o jurídicas titulares de establecimientos o centros que, de acuerdo con su normativa específica, estuvieran obligadas a disponer de hojas o libros de reclamaciones con anterioridad a la publicación del presente decreto se regirán por lo dispuesto en la misma hasta la entrada en vigor del presente decreto.

### DISPOSICIÓN DEROGATORIA

Queda derogada toda disposición de igual o inferior rango que se oponga al presente decreto.

### DISPOSICIONES FINALES

#### **Primera**

Se faculta al conseller de Sanidad y Consumo para dictar las disposiciones necesarias para la aplicación y desarrollo del presente decreto, así como para dictar, de forma conjunta con las Consellerías de Administración Pública, de Industria, Comercio y Turismo y de Obras Públicas, Urbanismo y Transportes, las órdenes necesarias para poder llevar a cabo una mayor coordinación.

**Segunda**

El presente decreto entrará en vigor a los seis meses contados a partir de la fecha de su publicación en el Diari Oficial de la Generalitat Valenciana, tanto para aquellos establecimientos en que su normativa específica exija la obligatoriedad de disponer de hojas o libros de reclamaciones como para aquellos donde uno se exigieran con anterioridad.

Valencia, 12 de abril de 1994

El presidente de la Generalitat Valenciana,  
JOAN LERMA I BLASCO

El conseller de Sanidad y Consumo,  
JOAQUÍN COLOMER SALA

## ANÁLISIS JURÍDICO

### Esta disposición afecta a:

DESARROLLA O COMPLEMENTA A:

LEY de la Generalitat Valenciana 2/1987, de 9 de abril, de Estatuto de Consumidores y Usuarios de la Comunidad Valenciana.

### Esta disposición está afectada por:

DESARROLLADA O COMPLEMENTADA POR:

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.

MODIFICADA POR:

ORDEN 4/2013, de 26 de marzo, de la Consellería 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. [2013/3366]