

## Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació

*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. [2013/3366]*

### PREÀMBUL

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, estableix que 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.

Esta obligació també ha sigut recollida en la Llei 1/2011, de 22 de març, de la Generalitat, per la qual s'aprova l'Estatut dels Consumidors i Usuaris de la Comunitat Valenciana, l'article 53 de la qual, estableix que totes les persones físiques o jurídiques, professionals o empresaris i tots els 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 en la Comunitat, hauran de tindre a disposició dels consumidors i entregar-los de forma gratuïta els fulls de reclamacions instrumentalitzats en imprès 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.

A causa del temps transcorregut des de la publicació del Decret 77/1994, i mantenint l'estructura bàsica del model del full de reclamacions vigent, s'ha considerat convenient i adequat adaptar i actualitzar este full i incloure en els apartats 2 i 3, corresponents a les dades de qui reclama i a les dades de qui rep la reclamació respectivament, un epígraf corresponent al correu electrònic o adreça de correu electrònic, la qual cosa contribuirà a una major agilització en la seua tramitació, i facilitar així mateix la comunicació entre els diversos intervinents en el procediment.

D'acord amb allò que s'ha exposat, i en virtut de les facultats que em confereix l'epígraf *e* de l'article 28 de la Llei 5/1983, de 30 de desembre, del Consell,

### ORDENE

#### *Article únic. Model de full de reclamacions*

Aprovar el model de full de reclamacions que han de tindre a disposició dels consumidors i usuaris els qui estiguen obligats a això de conformitat amb allò que disposa l'article 53 de la Llei 1/2011, de 22 de març, de la Generalitat, per la qual s'aprova l'Estatut dels Consumidors i Usuaris de la Comunitat Valenciana, que s'estableix en l'annex d'esta orde.

### DISPOSICIÓ TRANSITÒRIA

#### *Única. Utilització del model de full de reclamacions anterior*

Totes els subjectes obligats a tindre a disposició dels consumidors i usuaris els fulls de reclamacions podran continuar utilitzant el model anterior que figura en l'annex d'esta orde, fins que estiguen disponibles els nous impresos.

### DISPOSICIÓ DEROGATÒRIA

#### *Única. Derogació del model de full de reclamacions anterior*

Queda derogat l'annex del 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.

## Conselleria de Economía, Industria, Turismo y Empleo

*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. [2013/3366]*

### PREÁMBULO

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, establece que 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.

Esta obligación también ha sido recogida en la Ley 1/2011, de 22 de marzo, de la Generalitat, por la que se aprueba el Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Comunitat Valenciana, cuyo artículo 53, establece que todas las personas físicas o jurídicas, profesionales o empresarios y todos los 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, 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.

Debido al tiempo transcurrido desde la publicación del Decreto 77/1994, y manteniendo la estructura básica del modelo de la hoja de reclamaciones vigente, se ha considerado conveniente y adecuado adaptar y actualizar dicha hoja incluyendo en los apartados 2 y 3, correspondientes a los datos de quien reclama y a los datos de quien recibe la reclamación respectivamente, un epígrafe correspondiente al e-mail o dirección de correo electrónico, lo que contribuirá a una mayor agilización en su tramitación, facilitando asimismo la comunicación entre los diversos intervinientes en el procedimiento.

De acuerdo con lo expuesto, y en virtud de las facultades que me confiere el epígrafe *e* del artículo 28 de la Ley 5/1983, de 30 de diciembre, del Consell,

### ORDENO

#### *Artículo único. Modelo de hoja de reclamaciones*

Aprobar el modelo de hoja de reclamaciones que deben tener a disposición de los consumidores y usuarios quienes estén obligados a ello de conformidad con lo dispuesto en el artículo 53 de la Ley 1/2011, de 22 de marzo, de la Generalitat, por la que se aprueba el Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Comunitat Valenciana, que se establece en el anexo de la presente orden.

### DISPOSICIÓN TRANSITORIA

#### *Única. Utilización del modelo de hoja de reclamaciones anterior*

Todos los sujetos obligados a tener a disposición de los consumidores y usuarios las hojas de reclamaciones podrán seguir utilizando el modelo anterior al que figura en el anexo de la presente orden, hasta que estén disponibles los nuevos impresos.

### DISPOSICIÓN DEROGATORIA

#### *Única. Derogación del modelo de hoja de reclamaciones anterior*

Queda derogado el anexo del 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.

DISPOSICIONS FINALS

*Primera. Desplegament*

Es faculta la persona titular de la direcció general competent en matèria de consum per a dictar les disposicions i adoptar les mesures que considere oportunes per al desplegament i aplicació del que disposa esta orde.

*Segona. Entrada en vigor*

La present orde entrarà en vigor l'endemà de la publicació en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*.

València, 26 de març de 2013

El conseller d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació,  
MÁXIMO BUCH TORRALVA

DISPOSICIONES FINALES

*Primera. Desarrollo*

Se faculta a la persona titular de la dirección general competente en materia de consumo para dictar las disposiciones y adoptar las medidas que considere oportunas para el desarrollo y aplicación de lo dispuesto en la presente orden.

*Segunda. Entrada en vigor*

La presente orden entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*.

Valencia, 26 de marzo de 2013

El conseller de Economía, Industria, Turismo y Empleo,  
MÁXIMO BUCH TORRALVA

ANNEX



**FULL DE RECLAMACIONS - HOJA DE RECLAMACIONES  
COMPLAINTS FORM - IMPRIMÉ DE RÉCLAMATIONS**



**1. LLOC DEL FET - LUGAR DEL HECHO - PLACE OF OCCURRENCE - LIEU DES FAITS**

A - En - Town - À  Província - Provincia - Province  Data - Fecha - Date

**2. DADOS DE QUI RECLAMA - DATOS DE QUIEN RECLAMA - DETAILS OF COMPLAINANT - IDENTIFICATION DU RÉCLAMANT**

1r cognom - 1.º apellido - Surname - Nom   
 2n cognom - 2.º apellido  Nom - Nombre - First name - Prénom   
 Adreça - Domicilio - Address - Adresse  CP - PC   
 Municipi - Municipio - Town - Ville  Província - Provincia - Province   
 Data de naixement - Fecha de nacimiento - Date of birth - Date de naissance  DNI - Passport - Passeport   
 Nacionalitat - Nacionalidad - Nationality - Nationalité  Tel.   
 c.e. - e-mail

**3. FETS RECLAMATS I PRETENSió - HECHOS RECLAMADOS Y PRETENSió - DETAILS OF COMPLAINT AND CLAIM - MOTIFS DE LA RÉCLAMATION ET PRÉTENTION**

**4. DADOS DE QUI REP LA RECLAMACió - DATOS DE QUIEN RECIBE LA RECLAMACió - DETAILS OF PERSON UNDER COMPLAINT - IDENTIFICATION DU RÉCLAMÉ**

Raó social - Razón social - Company - Raison sociale   
 CIF o DNI  Activitat - Actividad - Activity - Activité   
 Adreça - Domicilio - Address - Adresse  CP - PC   
 Municipi - Municipio - Town - Ville  Província - Provincia - Province   
 Nacionalitat - Nacionalidad - Nationality - Nationalité  Tel.   
 c.e. - e-mail

**5. AL·LEGACIONS DE QUI REP LA RECLAMACió - ALEGACIONES DE QUIEN RECIBE LA RECLAMACió - ALLEGATIONS OF PERSON UNDER COMPLAINT - ALLEGATIONS DU RÉCLAMÉ**

**DOCUMENTS QUE S'ADJUNTEN - DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN - DOCUMENTS INCLUDED - DOCUMENTS JOINTS**

FACTURES, ENTRADES, MOSTRES, ETC. - FACTURAS, ENTRADAS, MUESTRAS, ETC. - BILLS, TICKETS, SAMPLES, ETC. - FACTURES, TICKETS, ÉCHANTILLONS, ETC.

**6. SIGNATURES - FIRMAS - SIGNATURES - SIGNATURES**

Consumidor/a - Usuar/a  
 Consumidor/a - Usuario/a  
 Consumer - Le consommateur



Persona que rep la reclamació  
 Persona que recibe la reclamación  
 Person under complaint - Le réclamé



Exemplar per a l'administració  
 Ejemplar para la Administración  
 Administration copy  
 Exemplaire pour l'Administration

Conforme amb el que s'ha exposat - Conforme con lo expuesto - In agreement with the above - Lu et approuvé

ANEXO



**FULL DE RECLAMACIONS - HOJA DE RECLAMACIONES  
COMPLAINTS FORM - IMPRIMÉ DE RÉCLAMATIONS**



**1. LLOC DEL FET - LUGAR DEL HECHO - PLACE OF OCCURRENCE - LIEU DES FAITS**

A - En - Town - À  Província - Provincia - Province  Data - Fecha - Date

**2. DADES DE QUI RECLAMA - DATOS DE QUIEN RECLAMA - DETAILS OF COMPLAINANT - IDENTIFICATION DU RÉCLAMANT**

1r cognom - 1.º apellido - Surname - Nom

2n cognom - 2.º apellido  Nom - Nombre - First name - Prénom

Adreça - Domicilio - Address - Adresse  CP - PC

Municipi - Municipio - Town - Ville  Província - Provincia - Province

Data de naixement - Fecha de nacimiento - Date of birth - Date de naissance  DNI - Passport - Passeport

Nacionalitat - Nacionalidad - Nationality - Nationalité  Tel.

c.e. - e-mail

**3. FETS RECLAMATS I PRETENSIO - HECHOS RECLAMADOS Y PRETENSIO - DETAILS OF COMPLAINT AND CLAIM - MOTIFS DE LA RECLAMATION ET PRETENSION**


**4. DADES DE QUI REP LA RECLAMACIO - DATOS DE QUIEN RECIBE LA RECLAMACION - DETAILS OF PERSON UNDER COMPLAINT - IDENTIFICATION DU RÉCLAMÉ**

Raó social - Razón social - Company - Raison sociale

CIF o DNI  Activitat - Actividad - Activity - Activité

Adreça - Domicilio - Address - Adresse  CP - PC

Municipi - Municipio - Town - Ville  Província - Provincia - Province

Nacionalitat - Nacionalidad - Nationality - Nationalité  Tel.

c.e. - e-mail

**5. AL·LEGACIONS DE QUI REP LA RECLAMACIO - ALEGACIONES DE QUIEN RECIBE LA RECLAMACION - ALLEGATIONS OF PERSON UNDER COMPLAINT - ALLEGATIONS DU RÉCLAMÉ**


**DOCUMENTS QUE S'ADJUNTEN - DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN - DOCUMENTS INCLUDED - DOCUMENTS JOINTS**

FACTURES, ENTRADES, MOSTRES, ETC. - FACTURAS, ENTRADAS, MUESTRAS, ETC. - BILLS, TICKETS, SAMPLES, ETC. - FACTURES, TICKETS, ÉCHANTILLONS, ETC.


**6. SIGNATURES - FIRMAS - SIGNATURES - SIGNATURES**

Consumidor/a - Usuar/a  
Consumidor/a - Usuario/a  
Consumer - Le consommateur



Persona que rep la reclamació  
Persona que recibe la reclamación  
Person under complaint - Le réclamé



Exemplar per a l'administració  
 Ejemplar para la Administración  
 Administration copy  
 Exemple pour l'Administration

Conforme amb el que s'ha exposat - Conforme con lo expuesto - In agreement with the above - Lu et approuvé