



**DECRET 77/1994, de 12 d'abril, del Govern Valencià, pel qual regula els fulls de reclamacions dels consumidors i usuaris de la Comunitat Valenciana.**

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

La Generalitat Valenciana té competència exclusiva en matèria de consum, segons l'article 34.1.5 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana.

La Llei de la Generalitat Valenciana 2/1987, de 9 d'abril, d'Estatut de Consumidors i Usuaris de la Comunitat Valenciana, fixa com a objectiu fonamental la defensa dels consumidors i usuaris i estableix que la Generalitat Valenciana garantirà, amb mesures eficaces, l'exercici dels drets que tenen reconeguts.

Una d'aquestes mesures eficaces ha estat l'establiment de cursos o mecanismes que faciliten als ciutadans la possibilitat d'assabentar l'administració de les seues reclamacions per poder, amb això, corregir les situacions d'inferioritat, subordinació o indefensió en què puguen trobar-se.

Aquest decret pretén unificar en un sol model els impresos de reclamacions i fer extensiva la seua obligatorietat.

Per tot això, a proposta del conseller de Sanitat i Consum, després d'haver escoltat les conselleries d'Administració Pública, d'Indústria, Comerç i Turisme i d'Obres Públiques, Urbanisme i Transports, i amb l'informe favorable del Consell Valencià de Consum, i amb la deliberació prèvia del Govern Valencià, en la reunió del dia 12 d'abril de 1994,

DECRETE:

#### **Article primer**

Totes les persones físiques o jurídiques titulars d'establiments o centres que comercialitzen béns o presten serveis a la Comunitat Valenciana, incloses les prestadores de serveis a domicili i els espectacles públics i les activitats recreatives, tindran a disposició dels consumidors i usuaris fulls de reclamacions d'acord amb el model establert en l'annex.<sup>1</sup>

#### **Article segon**

1. Els fulls de reclamacions consistiran en un joc unitari d'impresos compost per un foli original de color blanc, una còpia de color rosa, una altra verda i una altra groga.

2. Els fulls de reclamacions s'adquiriran en les direccions territorials de Sanitat i Consum, o en altres departaments amb què ho haja acordat la Direcció General de Consum, mitjançant el pagament del preu públic que es determinarà segons el procediment previst en el Decret 73/1991, de 13 de maig, del Govern Valencià, pel qual regula els preus públics.

---

<sup>1</sup> Annex modificat per l'**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 09.04.2013) Ref. Base de dades 003273/2013

### **Article tercer**

1. Totes les persones físiques o jurídiques titulars dels establiments o dels centres a què es refereix aquest decret estaran obligats a exhibir al públic, de forma ben visible, el següent rètol: {REF Aquest establiment té fulls de reclamacions a disposició de qui les sol·licite}.

2. Aquest rètol estarà col·locat en un lloc on resulte visible i llegible. La mida de les lletres de la llegenda caldrà que siga, com a mínim, d'1 centímetre i estarà escrit en les dues llengües oficials de la Comunitat Valenciana.

3. Quan un consumidor sol·licite un full de reclamacions caldrà donar-li'l al mateix lloc on la demane o al lloc identificat com a d'informació o d'atenció als clients, sense enviar-lo a altres dependències o a oficines centrals distants del lloc on es produeixen els fets.

### **Article quart**

1. Per formular la queixa o reclamació el consumidor o usuari podrà, en qualsevol moment, sol·licitar un full de reclamacions. Hi haurà de fer constar el seu nom, la seua nacionalitat i el número del document nacional d'identitat o passaport, i també les altres dades a què es refereix l'imprès. Hi haurà d'explicar clarament els fets que causen la queixa o reclamació i concretar la seua pretensió. Caldrà escriure-hi la data. El representant de l'establiment, o si és el cas, el prestador del servei a domicili, donarà al consumidor els exemplars de color blanc i verd, i es quedarà la de color rosa a disposició de la inspecció corresponent i la groga per enviar-la a l'organisme corresponent quan així s'estableisca.

2. El reclamant podrà presentar o enviar el full de color blanc a la direcció territorial de Consum de la província corresponent o, si és el cas, als organismes que reglamentàriament es determinen, a través de qualsevol dels registres que indica l'article 38 de la Llei de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú. S'hi podrà adjuntar tota la documentació que hom considere convenient per fonamentar-la.

3. Les direccions territorials, a través dels seus serveis de consum, de les oficines d'informació al consumidor o dels organismes que reglamentàriament es determinen, en justificaran la recepció i duran a terme una mediació entre les parts, cosa que no evitarà la posterior remissió a l'organisme competent en la matèria, si és procedent.

El desistiment de la reclamació o l'avenença entre les parts mitjançant la mediació causaran que s'arxivien les actuacions, si no comporten cap infracció.

### **Article cinquè**

Les infraccions per incompliment del que disposa aquest decret seran sancionades d'acord amb el que preveuen la Llei de la Generalitat Valenciana 2/1987, de 9 d'abril, d'Estatut de Consumidors i Usuaris de la Comunitat Valenciana, i les normes que la despleguen, i també qualsevol altra norma que hi siga aplicable.

## DISPOSICIÓ TRANSITÒRIA

Totes les persones físiques o jurídiques titulars d'establiments o centres que, segons la seua normativa específica, estiguen obligades a disposar de fulls o de llibres de reclamacions abans de la publicació d'aquest decret es regiran pel que s'hi estableix fins a l'entrada en vigor d'aquest decret.

## DISPOSICIÓ DEROGATÒRIA

Queden derogades totes les disposicions d'igual o inferior rang que s'oposen a aquest decret.

## DISPOSICIONS FINALS

### **Primera**

Es faculta el conseller de Sanitat i Consum per dictar les disposicions necessàries per a l'aplicació i el desplegament d'aquest decret i per a dictar, de forma conjunta amb les conselleries d'Administració Pública, d'Indústria, Comerç i Turisme, i d'Obres Públiques, Urbanisme i Transports, les ordres que calguen perquè hi haja una major coordinació.

### **Segona**

Aquest decret entrarà en vigor als sis mesos comptadors a partir de la seua data de publicació en el Diari Oficial de la Generalitat Valenciana, tant per als establiments als quals la seua normativa específica els exigia de disposar de fulls o de llibres de reclamacions com per als que no s'exigia anteriorment.

València, 12 d'abril de 1994

El president de la Generalitat Valenciana,  
JOAN LERMA I BLASCO

El conseller de Sanitat i Consum,  
JOAQUÍN COLOMER SALA

## **ANÀLISI JURÍDICA**

### **Aquesta disposició afecta:**

DESENVOLUPA O COMPLEMENTA:

LLEI de la Generalitat Valenciana 2/1987, de 9 d'abril, d'Estatut de Consumidors i Usuaris de la Comunitat Valenciana.

### **Aquesta disposició està afectada per:**

DESENVOLUPADA O COMPLEMENTADA PER:

ORDRE de 26 de setembre de 1994, de les conselleries de Sanitat i Consum i d'Indústria, Comerç i Turisme, per la qual es desplega el Decret 77/1994, de 12 d'abril, del Govern Valencià, que regula els fulls de reclamacions dels consumidors i usuaris de la Comunitat Valenciana.

MODIFICADA PER:

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]