

CIRCULAR 1/2006

Asunto: Hojas de reclamaciones

Valencia, 12 Enero 2006.

Estimado colegiado:

Después de tanta polémica surgida con las susodichas "hojas de reclamaciones", queremos informaros de la obligación legal de tener a disposición de los clientes las mismas.

En primer lugar, la legislación existente al respecto es clara en el sentido de exigir una obligación por parte de cualquier persona física o jurídica, titular de establecimiento o centro que comercialice bienes o preste servicios en la Comunidad Valenciana (incluidos los prestadores de servicios a domicilio), de tener a disposición de los consumidores y usuarios hojas de reclamaciones. (De acuerdo al Decreto 77/1994 de 12 de abril del Gobierno Valenciano).

Las hojas de reclamaciones estarán formadas por un folio original blanco, una copia rosa, otra verde y otra amarilla.

Se pueden conseguir previo pago de las tasas previstas en el decreto 73/1991 de 13 de mayo, que regula los precios públicos, en las Direcciones Territoriales de Sanidad y Consumo o en otros departamentos previo acuerdo con la Dirección General de Consumo.

La Generalitat Valenciana posee competencia exclusiva en esta materia de consumo, en virtud de lo dispuesto en el artículo 34.1.5 del Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana, por ello, el Estatuto de Consumidores y Usuarios de la Comunidad Valenciana previsto por la Ley de la Generalitat Valenciana 2/1987 de 9 de abril, fija como objetivo fundamental la defensa de los consumidores y establece que se crearán medidas eficaces para ello.

Una de estas medidas ha sido establecer un cauce que facilite a los ciudadanos la posibilidad de poner en conocimiento de la administración sus reclamaciones para así corregir las situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión en que puedan encontrarse, estableciendo la obligatoriedad para las empresas y por lo tanto para los consumidores, de poseer hojas de reclamaciones a disposición de los consumidores, entre los que se encuentran tanto las personas físicas como las jurídicas que no contraten el servicio dentro del ámbito de su actividad profesional, según la dicción del art. 2 de la Ley General para la defensa de los consumidores y usuarios (Ley 26/84 de 19 de julio).

A los efectos de una posible Inspección, las corredurías o agencias están obligadas a exhibir al público, de forma 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 visible y legible, siendo el tamaño de las letras de la leyenda, como mínimo, de un centímetro y estará redactado en las dos lenguas oficiales de la Comunidad Valenciana.

En el momento en que un consumidor solicite una hoja de reclamaciones se le deberá suministrar en el lugar en la que la demande o en lugar identificado como de información o atención a los clientes, sin enviarle a otra dependencia u oficina distante del lugar donde se han producido los hechos.

En caso de formularse queja o reclamación el representante del establecimiento entregará al consumidor los ejemplares de color blanco y verde, quedándose con la copia color rosa a disposición de la inspección y con la amarilla para su remisión al organismo correspondiente.

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 le sea de aplicación.

Esperamos que con todo lo expuesto, queden resueltas todas las dudas surgidas al respecto y como siempre quedamos a vuestra entera disposición.

Un cordial saludo.

Bernardo Bonet Zapater
Presidente