

SOLICITUD DE HOJAS DE RECLAMACIONES DE CONSUMO POR LOS EMPRESARIOS Y PROFESIONALES. CONSUMO

Nombre del trámite

- Solicitud de hojas de reclamaciones de consumo por los empresarios y profesionales. Consumo.

Objeto del trámite

- Adquisición de hojas de reclamaciones por los empresarios, comerciantes y profesionales. Todos ellos tienen la obligación de disponer de hojas reclamaciones y facilitarlas al consumidor o usuario que lo solicite.

¿Quién puede iniciarlo?

- Los interesados/solicitantes de hojas de reclamaciones son los empresarios, comerciantes y profesionales.

¿Qué tasas se deben pagar y cómo hacer su pago?

- Tasas 2015: 9922 - Tasa por venta de impresos. Hojas de Reclamaciones: 2,38 euros.
- El [enlace](#) para el pago telemático de la tasa lo encontrará en Internet: en Conselleria de Economía, Industria, Turismo y Empleo, en Trámites y servicios, en la ventana de Sara tasas.

EXENCIÓN O BONIFICACIÓN DE TASAS DE LA GENERALITAT A EMPRENEDORES, PYMES Y MICROEMPRESAS DE LA COMUNITAT VALENCIANA en los años 2012, 2013, 2014 y 2015.

Enlace con más información sobre el procedimiento:

- http://www.gva.es/es/inicio/procedimientos?id_proc=2738

¿Cuándo solicitarlo?

- Durante todo el año.

¿Dónde dirigirse?

- A la OMIC de Quart de Poblet, C/ Joanot Martorell, 40 bjo.

¿Qué documentación se debe presentar?

- La documentación a presentar será la siguiente:
 - o El impreso de tasas (modelo 046), junto con el justificante de pago de la misma.
 - o Si cumple los requisitos para ser beneficiario de la exención o bonificación de la tasa, habrá de presentar, junto con el modelo 046, la **declaración responsable para la aplicación de los beneficios fiscales** de la Disposición adicional novena del Texto Refundido de la Ley de Tasas de la Generalitat.

Impresos asociados

[CARTEL INFORMATIVO SOBRE HOJAS DE RECLAMACIONES](#)

[\[BENFIS\] DECLARACIÓN RESPONSABLE PARA LA APLICACIÓN DE LOS BENEFICIOS FISCALES DISPOSICION ADICIONAL NOVENA TEXTO REFUNDIDO LEY DE TASAS DE LA GENERALITAT](#)

¿Cómo se tramita?

- Obtención del impreso de tasas a través del enlace que se encuentra en este trámite en el apartado de ¿Qué tasas se deben pagar y cómo hacer su pago?
- Pago de la tasa en la entidad colaboradora.
- Recogida del número de blocs de hojas solicitadas en el impreso (cada bloc consta de diez hojas de reclamaciones). En impresos asociados, en este mismo trámite, podrá imprimir el cartel informativo oficial de la Generalitat, que deberá exponer para información al público.

Información complementaria

La hoja oficial de reclamaciones es un juego de impresos autocopiativos de cuatro colores (verde, rosa, amarillo y blanco) que la Generalitat Valenciana pone a disposición de los consumidores y usuarios para que puedan formular aquellas quejas y reclamaciones que consideren oportunas en el mismo lugar en que se produzcan los hechos.

Los establecimientos deben disponer de un cartel anunciador de que se dispone de hojas de reclamaciones. En impresos asociados, en este mismo trámite, podrá imprimir el cartel informativo oficial de la Generalitat, que deberá exponerse para información del público.

Obligaciones

1. Todas las personas físicas o jurídicas titulares de establecimientos o centros estarán obligadas a exhibir al público, de forma perfectamente visible, la siguiente leyenda: 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.

Enlaces de interés:

- [Tramitar de forma online la tasa.](#)
- [Más información sobre en procedimiento GVA.](#)
- [Lista de OMICs municipales.](#)

Fuentes jurídicas y/o documentales

Normativa

- 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 (DOGV núm. 2249, de 20.04.1994).
- 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 (DOGV núm. 2381, de 07.11.1994).
- 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 (DOCV núm. 6487, de 24.03.2011).
- Ley 2/2012, de 14 de junio, de la Generalitat, de medidas urgentes de apoyo a la iniciativa empresarial y los emprendedores, microempresas y pequeñas y medianas empresas de la Comunitat Valenciana (DOCV núm. 6800, de 20.06.2012).

- Orden 4/2013, de 26 de marzo, de la Conselleria de Economía, Industria, Turismo y Empleo, por la que se modifica la hoja de reclamaciones de los consumidores y usuarios de la Comunitat Valenciana (DOCV núm. 6999, de 09.04.2013).

Lista de normativa

[Ver el Decreto 77/1994, de 12 de abril.](#)

[Ver la Orden de 26 de septiembre de 1994.](#)

[Ver la Ley 1/2011, de 22 de marzo.](#)

[Ver la Ley 2/2012, de 14 de junio](#)

[Ver la Orden 4/2013, de 26 de marzo.](#)