

Hojas de Reclamaciones

En la Comunitat Valenciana, la existencia y el uso obligatorio de Hojas de Reclamaciones está regulado por normativa autonómica, que establece su contenido, formato, uso y obligaciones para los establecimientos y las empresas que ofrecen al público bienes y servicios.

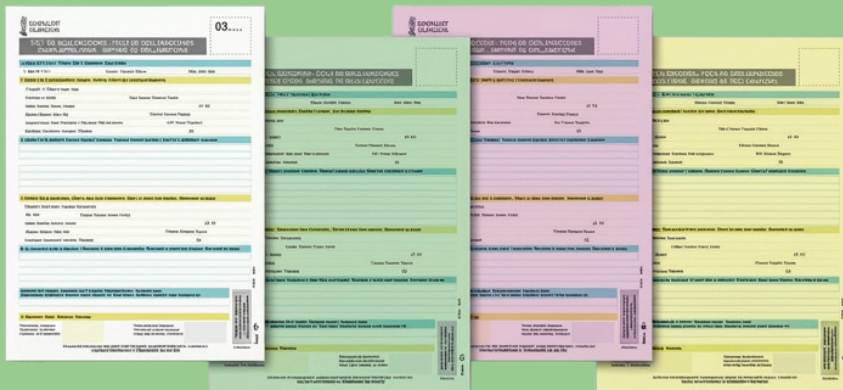
Cada conjunto de Hojas de Reclamaciones en la Comunitat Valenciana consta de un original y tres copias:

- Original blanca para la persona consumidora (que entregará a los organismos de consumo)
- Copia verde para la persona consumidora

- Copia rosa para el establecimiento reclamado (que conservará para los servicios de inspección)
- Copia amarilla para el establecimiento reclamado

Las Hojas de Reclamaciones permiten a las personas consumidoras y usuarias dejar constancia de su reclamación por escrito, e iniciar un proceso de tramitación administrativa en materia de consumo que puede incluir mediación, arbitraje o inclusive, posteriormente, servir de documentación probatoria en un proceso judicial

Servicios de información y reclamación en materia de consumo



 Unión de Consumidores de Valencia

 AJUNTAMENT DE VALÈNCIA | capi casal



 Unión de Consumidores de Valencia

 AJUNTAMENT DE VALÈNCIA | capi casal

Unión de Consumidores de Valencia



La Unión de Consumidores de Valencia es una asociación sin ánimo de lucro que ejerce un papel fundamental en la protección de los derechos de la ciudadanía frente a prácticas abusivas, publicidad engañosa o fallos en la calidad de bienes y servicios.

1. Defensa de derechos

- Representar a las personas consumidoras asociadas, ante empresas en procedimientos de reclamación, arbitraje, supervisión e, inclusive, ante los tribunales.
- Promover campañas informativas contras prácticas abusivas o injustas.

2. Información y formación

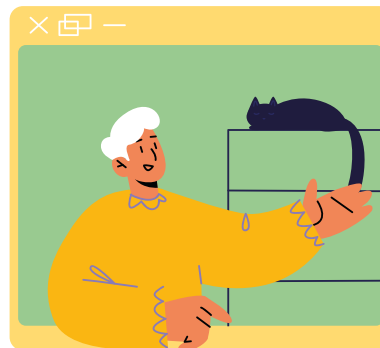
- Asesorar gratuitamente sobre derechos, contratos, facturas, garantías, etc.
- Publicar estudios, comparativas de productos y guías informativas.
- Organizar actividades formativas, talleres y jornadas informativas.

3. Reclamación y mediación

- Acompañar a las personas asociadas en la presentación de reclamaciones.
- Actuar como intermediarios en conflictos colectivos de consumo con empresas.
- Promover los arbitrajes de consumo y de transporte como alternativa a la vía judicial.

4. Participación institucional

- Colaborar con las administraciones públicas en el diseño de políticas de defensa y protección de las personas consumidoras y usuarias.
- Participar en órganos consultivos, consejos de consumo y procesos legislativos.



Oficina Municipal de Información al Consumidor

La Oficina Municipal de Información al Consumidor de Valencia es un organismo público de consumo, que tiene como objetivo informar, orientar y tramitar reclamaciones para la defensa de los derechos de las personas consumidoras y usuarias ante personas físicas o jurídicas que actúen en una actividad profesional o empresarial como proveedores de bienes y servicios.

La utilización de esta oficina es totalmente gratuita para las personas reclamantes que residan en Valencia. Es gestionada por el Ayuntamiento de Valencia y forma parte de la red de protección a las personas consumidoras y usuarias coordinada con otras administraciones o con asociaciones de personas consumidoras.



Dirección: Calle Amadeo de Saboya, 11

Teléfono: 963 51 12 37 / 962 0842 49

Correo: omidc@valencia.es

1. Información

Entre sus funciones principales está la de informar a personas consumidoras y usuarias sobre sus derechos y deberes y como prevenir incidencias o reclamaciones posteriores. Esta información puede solicitarse de manera presencial en la oficina, por teléfono, correo electrónico o a través del registro telemático.

2. Asesoramiento

Ofrece asesoramiento personalizado sobre situaciones concretas en materia de consumo, ya sea por la factura de la electricidad, telefonía, contratación de bienes o servicios, protección de datos y documentación que es conveniente solicitar o conservar ante posibles reclamaciones posteriores.

3. Tramitación de reclamaciones

Recibe y tramita reclamaciones, actuando como intermediario entre la persona consumidora afectada y el establecimiento o la empresa reclamada, buscando soluciones a la incidencia o proponiendo alternativas para una solución rápida y efectiva, bien a través del arbitraje de consumo, acudiendo a organismos supervisores o, bien facilitando información sobre la vía judicial en caso de no existir otra alternativa.

