

2. Ensenyaments anteriors a la LOGSE. Alumnes lliures.	
2.1 Matrícula per assignatura	2.000
3. Ensenyament LOGSE. Grau Elemental. Alumnes oficials.	
3.1 Curs complet. Matrícula per assignatura	5.000
3.2 Assignatures pendents	8.000
4. Altres conceptes.	
4.1 Cursos especials, monogràfics, intensius. Per nivell	10.000
4.2 Serveis generals.	
4.2.1 Certificats oficials i personals	2.040
4.2.2 Obertura d'expedients	2.040
4.2.3 Expedició de targeta d'identitat	438
4.2.4 Renovació de targeta d'identitat	438
4.2.5 Traslata de matrícula	2.040
4.2.6 Compulsa de documents	800
4.2.7 Inscripció anual de centres no oficials adscrits	2.000

## ANNEX III

## Preu dels ensenyaments d'idiomes

Concepte	Import en pessetes
1. Pla antic que cal extingir. (Anterior Llei 29/1981, 24 de juny). Alumnes lliures.	
1.1 Matrícula per assignatura	1.617
1.2 Examen de revàlida o aptitud	4.818
2. Pla nou. (RD 1523/1989, d'1 de desembre, i Decret de la GV 48/1993, de 5 d'abril). Alumnes oficials.	
2.1 Matrícula per assignatura	4.818
2.2 Assignatures pendents	4.818
3. Pla nou. (RD 1523/1989, d'1 de desembre, i Decret de la GV 48/1993, de 5 d'abril). Alumnes lliures.	
3.1 Drets d'examen. Cicle elemental	4.818
3.2 Drets d'examen. Cicle superior	4.818
4. Altres conceptes.	
4.1 Cursos especials, monogràfics, intensius. Per nivell	10.000
4.2 Serveis generals.	
4.2.1 Certificats oficials i personals	2.040
4.2.2 Obertura d'expedients	2.040
4.2.3 Expedició de targeta d'identitat	438
4.2.4 Renovació de targeta d'identitat	438
4.2.5 Traslata de matrícula	2.040
4.2.6 Compulsa de documents	800

## CONSELLERIA DE SANITAT I CONSUM

**875** *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.* [94/2413]

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.

2. Enseñanzas anteriores a LOGSE. Alumnes libres.	
2.1 Matrícula por asignatura	2.000
3. Enseñanzas LOGSE. Grado elemental. Alumnes oficiales.	
3.1 Curso completo. Matrícula por asignatura	5.000
3.2 Asignaturas pendientes	8.000
4. Otros conceptos.	
4.1 Cursos especiales, monográficos, intensivos. Por nivel	10.000
4.2 Servicios generales:	
4.2.1 Certificados oficiales y personales	2.040
4.2.2 Apertura expediente	2.040
4.2.3 Expedición tarjeta de identidad	438
4.2.4 Renovación tarjeta de identidad	438
4.2.5 Traslado de matrícula	2.040
4.2.6 Compulsa de documentos	800
4.2.7 Inscripción anual de centros no oficiales adscritos	2.000

## ANEXO III

## Precio de las enseñanzas de idiomas

Conceptos	Importe en pesetas
1. Plan antiguo a extinguir. (Anterior Ley 29/1981, 24 de junio). Alumnes libres.	
1.1 Matrícula por asignatura	1.617
1.2 Examen de reválida o aptitud	4.818
2. Plan nuevo. (RD 1523/1989, de 1 de diciembre, y Decreto de la GV 48/1993, de 5 de abril). Alumnes oficiales.	
2.1 Matrícula por asignatura	4.818
2.2 Asignaturas pendientes	4.818
3. Plan nuevo. (RD 1523/1989, de 1 de diciembre, y Decreto de la GV 48/1993, de 5 de abril). Alumnes libres.	
3.1 Derechos de examen. Ciclo elemental	4.818
3.2 Derechos de examen. Ciclo superior	4.818
4. Otros conceptos.	
4.1 Cursos especiales, monográficos, intensivos. Por nivel	10.000
4.2 Servicios generales:	
4.2.1 Certificados oficiales y personales	2.040
4.2.2 Apertura expediente	2.040
4.2.3 Expedición tarjeta de identidad	438
4.2.4 Renovación tarjeta de identidad	438
4.2.5 Traslado de matrícula	2.040
4.2.6 Compulsa de documentos	800

## CONSELLERIA DE SANIDAD Y CONSUMO

**875** *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.* [94/2413]

La Generalitat Valenciana tiene competencia exclusiva en materia de consumo, en virtud de lo dispuesto en el artículo 34.1.5 del Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana.

La Ley de la Generalitat Valenciana 2/1987, de 9 de abril, de Estatuto de Consumidores y Usuarios de la Comunidad Valenciana, fija como objetivo fundamental la defensa de los consumidores y usuarios y establece que la Generalitat Valenciana garantizará, con medidas eficaces, el ejercicio de los derechos que tienen reconocidos.

Una de estas medidas eficaces ha sido el establecimiento de cauces o mecanismos que faciliten a los ciudadanos la posibilidad de poner en conocimiento de la administración sus reclamaciones para poder, con ello, corregir las situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión en que puedan encontrarse.

Aquest decret pretén unificar en un sol model els impressos 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.

*Article segon*

1. Els fulls de reclamacions consistiran en un joc unitari d'impressos 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.

*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: «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'establezca.

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 reglamentària-

El presente decreto tiene como objetivo unificar en un solo modelo los impresos de reclamaciones y hacer extensiva su obligatoriedad.

Según lo expuesto, a propuesta del conseller de Sanidad y Consumo, oídas las consellerías de Administración Pública, de Industria, Comercio y Turismo y de Obras Públicas, Urbanismo y Transportes, con el informe favorable del Consejo Valenciano de Consumo, y previa deliberación del Gobierno Valenciano, en la reunión del día 12 de abril de 1994,

DISPONGO:

*Artículo primero*

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 de acuerdo con el modelo establecido en el anexo.

*Artículo segundo*

1. Las hojas de reclamaciones estarán integradas por un juego unitario de impresos compuesto por un folio original de color blanco, una copia de color rosa, otra de color verde y otra de color amarillo.

2. Las hojas de reclamaciones se adquirirán en las direcciones territoriales de Sanidad y Consumo, o en otros departamentos previo acuerdo con la Dirección General de Consumo, mediante el abono anticipado del precio público que se determine conforme al procedimiento previsto en el Decreto 73/1991, de 13 de mayo, del Gobierno Valenciano, por el que se regulan los precios públicos.

*Artículo tercero*

1. Todas las personas físicas o jurídicas titulares de establecimientos o centros a que se refiere el presente Decreto 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.

*Artículo cuarto*

1. Para formular la queja o reclamación, el consumidor o usuario podrá, en cualquier momento, solicitar una hoja de reclamaciones para cumplimentarla, haciendo constar su nombre, nacionalidad y número del documento nacional de identidad o pasaporte, así como los demás datos a que se refiere el impreso, exponiendo claramente los hechos que motivan la queja o reclamación y concretando su pretensión, con expresión de la fecha en que se formule. El representante del establecimiento, o en su caso el prestador del servicio a domicilio, entregará al consumidor los ejemplares de color blanco y verde y se quedará con la copia de color rosa a disposición de la inspección correspondiente y la amarilla para su remisión al organismo correspondiente cuando así se establezca.

2. El reclamante podrá presentar o remitir la hoja de color blanco a la dirección territorial de Consumo de la provincia correspondiente, o en su caso a aquellos organismos que se

ment 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

determinen reglamentàriament, a través de qualquiera de los registros establecidos en el artículo 38 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. La reclamación se acompañará de los documentos que estime conveniente para fundamentarla.

3. Las direcciones territoriales, a través de sus servicios de consumo, de las oficinas municipales de información al consumidor o de aquellos organismos que reglamentariamente se determinen, acusarán recibo de la recepción y llevarán a cabo una mediación entre las partes, sin perjuicio de su posterior remisión, cuando proceda, al organismo competente en la materia.

El desistimiento de la reclamación o la avenencia entre las partes a través de la mediación dará lugar al archivo de las actuaciones, siempre que no comporten infracción alguna.

#### Artículo quinto

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 les sea de aplicación.

#### DISPOSICIÓN TRANSITORIA

Todas las personas físicas o jurídicas titulares de establecimientos o centros que, de acuerdo con su normativa específica, estuvieran obligadas a disponer de hojas o libros de reclamaciones con anterioridad a la publicación del presente decreto se regirán por lo dispuesto en la misma hasta la entrada en vigor del presente decreto.

#### DISPOSICIÓN DEROGATORIA

Queda derogada toda disposición de igual o inferior rango que se oponga al presente decreto.

#### DISPOSICIONES FINALES

##### Primera

Se faculta al conseller de Sanidad y Consumo para dictar las disposiciones necesarias para la aplicación y desarrollo del presente decreto, así como para dictar, de forma conjunta con las Consellerías de Administración Pública, de Industria, Comercio y Turismo y de Obras Públicas, Urbanismo y Transportes, las órdenes necesarias para poder llevar a cabo una mayor coordinación.

##### Segunda

El presente decreto entrará en vigor a los seis meses contados a partir de la fecha de su publicación en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*, tanto para aquellos establecimientos en que su normativa específica exige la obligatoriedad de disponer de hojas o libros de reclamaciones como para aquellos donde uno se exigieran con anterioridad.

Valencia, 12 de abril de 1994

El presidente de la Generalitat Valenciana,  
JOAN LERMA I BLASCO

El conseller de Sanidad y Consumo,  
JOAQUÍN COLOMER SALA

# GENERALITAT VALENCIANA

ANEXO

## FULL DE RECLAMACIONS - HOJA DE RECLAMACIONES COMPLAINS SHEET - IMPRIMÉ DE RECLAMATIONS

### 1.- Lloc del fet - Lugar del hecho - Place of occurrence - Lieu des faits

En - Town - A

Província - Provincia - Province

Data - Fecha - Date

### 2.- Dades de qui reclama - Datos de quien reclama - Details of complainant - Identification du réclamant

1r cognom - 1<sup>er</sup> apellido - Surname - Nom

2n cognom - 2<sup>o</sup> apellido - Nom

Nom - Nombre - Name - Prénom

Adreça - Domicilio - Address - Adresse

CP - PC

0

Municipi - Municipio - Town - Ville

Província - Provincia - Province

1

Data de naixement - Fecha de nacimiento - Born date - Date de naissance

DNI - Passport - Passeport

2

Nacionalitat - Nacionalidad - Nationality - Nationalité

TEL.

3

### 3.- Fets reclamats i pretensió - Hechos reclamados y pretensión - Details of complaint and claim - Motifs de la réclamation et prétention

4

5

6

7

8

9

10

11

### 4.- Dades de qui reb la reclamació - Datos de quien recibe la reclamación - Details of person under complaint - Identification du réclamant

Raó social - Razón social - Company - Raison sociale

CIF O DNI - CIF

Activitat - Actividad - Activity - Activités

Adreça - Domicilio - Address - Adresse

CP - PC

Municipi - Municipio - Town - Ville

Província - Provincia - Province

Nacionalitat - Nacionalidad - Nationality - Nationalité

TEL.

### 5.- Alegacions de qui reb la reclamació - Alegaciones de quien recibe la reclamación

Allegations of person under complaint - Allégations du rédamant

-Documents que s'adjunten - Documentos que se adjuntan - Documents included - Documents qu'on adjoint

-Factures, entrades, mostres, etc. - Facturas, entradas, muestras, etc. - Tickets, bills, samples, etc. - Factures, tickets, échantillons, etc.

### 6.- Signatures - Firmas - Signatures - Signature

Consumidor/a - Usuari/a

Consumidor/a - Usuario/a

Consumer - Le consommateur

Persona que reb la reclamació

Persona que recibe la reclamación

Person under complaint - Le rédamé

UUUUUU

CONTROL

SERIE X

UUUUUU

Conforme amb l'exposat - Conforme con lo expuesto - In agreement with the above - Conforme avec .....

Exemplar per a l'Administració  
Ejemplar para la administración  
Copy to Administration  
Exemplaire pour l'Administration