

2680946 - Reclamaciones en materia de consumo

Código Origen:	15309
Tipo de tramitación:	Procedimiento
Tipología de tramitación:	Externo
Denominación:	Reclamaciones en materia de consumo
Título para el ciudadano	SAN01-Reclamaciones en materia de consumo
Descripción:	Presentación de reclamaciones y denuncias por conflictos surgidos en una relación de consumo, cuando el reclamante sea consumidor final del bien o servicio, independientemente de que sea persona física o jurídica.

Una vez recibida la reclamación, queja o denuncia, se valorará si los hechos constituyen una infracción a los derechos de los consumidores y usuarios. En caso afirmativo se procede a realizar una Mediación con la empresa reclamada.

Si la empresa reclamada acepta la pretensión del consumidor, se procede a comunicar y a archivar el expediente, una vez el consumidor confirma que se ha llevado a cabo, a su satisfacción, el acuerdo que se había alcanzado.

En caso de que la empresa no conteste o rechace las pretensiones del consumidor, se analizan las alegaciones presentadas, y, en caso de existir otro organismo con capacidad resolutoria en segunda instancia (Junta Arbitral de Consumo, Banco de España, Dirección General de Seguros, Oficina de atención al Usuario de telefonía, Aviación civil, comisión deontológica de las profesiones que requieren colegiación, etc), se asesora al consumidor para presentar el caso ante el organismo con competencias.

En caso de no existir una segunda instancia a la que recurrir, se asesora sobre la posibilidad de presentar una demanda de juicio monitorio/verbal, sin abogado o procurador.

Con independencia de la tramitación de la reclamación, en caso de constatar infracciones administrativas, que no solo afecten al consumidor que ha presentado la reclamación, sino que se producen de manera sistemática (por ejemplo la inclusión de cláusulas abusivas en contratos de adhesión, no ofrecer la garantía comercial, etc.) se remite al departamento de Sanciones de la Consellería, o organismo competente para supervisar la posible infracción.

La Oficina Municipal de Información al Consumidor, solo tiene facultades de Mediación. En caso de que la empresa reclamada no se avenga a una solución mediada, ni la OMIC, ni el Servicio Territorial de Consumo, cuenta con facultades obligar a la empresa a dar una solución al consumidor conforme a derecho, sin perjuicio de la facultad sancionadora.

Se recomienda no demorar la presentación de la reclamación, ya que es importante no dejar pasar el plazo de garantía de los bienes o servicios que se reclaman, que a partir del 1 de enero de 2022, pasa a ser de 3 años o de prescripción de la acción civil, que desde el 1 de enero de 2022 será de 5 años, desde la manifestación de la falta de conformidad (desde que se detecta que el bien adquirido está defectuoso).

Organismo responsable

Administración:	Administración Local	Comunidad autónoma:	Comunitat Valenciana
Departamento:	Ayuntamiento de San Vicente del Raspeig/Sant Vicent del Raspeig		
Centro Directivo:	Sanidad y Consumo		
Consejería:			
Unidad gestora del trámite:	Consumo		

Destinatario:	Ciudadano Empresa
Sujeto a tasas o precios	No
Periodicidad:	Continuo

CLASIFICACIÓN TEMÁTICA

Materias:	Actividad Local
Funciones Comunes AALL:	58 Consumo

Clase de trámite:

Hechos Vitales:

DATOS DE ACCESO

Requisitos de iniciación:	El consumidor ha de estar empadronado en San Vicente del Raspeig, y es irrelevante el domicilio de la empresa reclamada.
Sistema de identificación:	Certificado electrónico DNI electrónico
Disponible para la tramitación telemática por funcionario habilitado:	Si
Disponible para la tramitación telemática por apoderado:	No
Nivel de tramitación	Tramitación electrónica
Requisitos de identificación para personas físicas:	Alto
Requisitos de identificación para personas jurídicas:	Alto
Enlace informativo:	https://raspeig.sedipualba.es/carpetaciudadana/tramite.aspx?idtramite=15309
Portal, sede o subsede en el que reside la tramitación:	Sede Electrónica Ayuntamiento de San Vicente del Raspeig
Formularios descargables:	Reclamación en materia de consumo - https://raspeig.sedipualba.es/carpetaciudadana/documentoinformativo.aspx?id=3265&abrir=True

INFORMACIÓN DEL TRÁMITE

Forma de iniciación interesado:	Si
Efectos del silencio interesado:	Negativo
Forma de iniciación de oficio:	No
Efectos del silencio de oficio:	
Plazo de resolución:	
Fin vía administrativa:	No
Normativas:	LEY 8/2010 de 23 de junio, de régimen local de la Comunitat Valenciana. REAL DECRETO LEY 7/2021 de 27 de abril, de transposición de directivas de la Unión Eur... REAL DECRETO 1/2007 de 1 noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley... DECRETO LEGISLATIVO 1/2019 de 13 de diciembre, del Consell de aprobación del texto ref...
Práctica de Notificaciones:	Postal Electrónica por comparecencia en Sede

DOCUMENTACIÓN ASOCIADA

Documentación particular del interesado:	Contrato que se reclama. Facturas que se reclaman. Presupuestos. Tickets de compra. Pruebas en las que se basa la presentación de la documentación: (Fotografías, grabaciones, dictámenes técnicos, albaranes de entrega, resguardos de depósito, folletos y propagandas de ofertas, etc). Cualquier otro documento que pueda estar relacionado con el acto de consumo que se reclama. Si ha formulado hoja de reclamaciones en el establecimiento, debe aportar la copia blanca.
Requiere documentación:	Si

INFORMACIÓN ESTADÍSTICA

Volumen de tramitaciones

Año	Volumen total de tramitaciones	Vol.tramitaciones iniciadas electrónicamente	Vol.tramitaciones no iniciadas electrónicamente	Vol.tramitaciones iniciadas con certificado	Vol.tramitaciones iniciadas con dni electrónico	Vol.tramitaciones iniciadas con otros medios de
2022						
2021						
2020						
2019						
2018						
2017						
2016						
2015						
2014						
2013						
2012						
2011						
2010						

Volumen de notificaciones

Año	En papel	Comparecencia	Por Deh.	Total
2022				
2021				
2020				
2019				
2018				
2017				
2016				
2015				
2014				
2013				
2012				
2011				
2010				

TIPOS RELACIONADOS

GESTION DOCUMENTAL - ARCHIVO

Tipo de Función:

Código-Denominación de la función nivel 1:

Código-Denominación de la función nivel 2:

Código-Denominación de la función nivel 3:

Plazo de preinscripción administrativo:

Plazo de preinscripción fiscal:

Plazo de preinscripción jurídico:

Plazo de preinscripción contable:

Acceso a la información pública:

Causas de limitación ley transparencia:

Otra normativa de aplicación:

Valor informativo histórico:

Dictamen de valoración:

Plazo ejecución dictamen (años):

Url Dictamen:

