

25.-ORDEN DE 26 de septiembre de 1994, de las consellerias 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 (94/7654).

En desarrollo de la competencia exclusiva que el artículo 34.1.5 del Estatuto de Autonomía atribuye a la Generalitat Valenciana en materia de consumo, y al objeto de unificar en un sólo modelo los impresos a utilizar por los consumidores de bienes y servicios en las reclamaciones que pudieran formular y hacer extensiva su obligatoriedad a todos los sectores económicos, se publicó el Decreto 77/1994, de 12 de abril, citado.

La disposición final primera de dicho decreto prevé que la Conselleria de Sanidad y Consumo, de forma conjunta con otras consellerias, pueda dictar las correspondientes disposiciones de desarrollo a fin de llevar a cabo una mayor coordinación.

Por otra parte, los artículos segundo y cuarto permiten que reglamentariamente se determinen otros departamentos, distintos a los de Sanidad y Consumo, donde poder adquirir y a donde poder remitir las correspondientes hojas de reclamación.

Es indudable que el sector turístico, incluido en el de servicios, reúne aquellas especiales características y circunstancias que implican la necesidad, en aras de la calidad que se intenta ofrecer al turista que nos visita, de que éste vea inmediatamente satisfecha su necesidad y subsanada la deficiencia que plasma o puede plasmar en una reclamación, teniendo en cuenta que su estancia puede ser corta, y por tanto, el regreso a su domicilio habitual podría dificultar la reparación del posible daño.

En virtud de lo anterior.

DISPONGO

Artículo primero

Las empresas y establecimientos turísticos adquirirán las hojas de reclamaciones en los servicios territoriales de Turismo o dependencias de administración turística de la provincia o municipio donde se hallen ubicados.

Artículo segundo

La Dirección General de Consumo facilitará al Instituto Turístico Valenciano, a través de los servicios territoriales de ambas, los ejemplares de blocs de 10 hojas de reclamaciones necesarios para los establecimientos turísticos de nuestra Comunidad, así como los impresos para satisfacer el precio público establecido.

Artículo tercero

El Instituto Turístico Valenciano comunicará a la Dirección General de Consumo el nombre de las personas designadas para custodiar tanto las hojas de reclamaciones como los impresos de pago.

Periódicamente cada servicio territorial facilitará al Servicio de Consumo de su provincia, las copias de los impresos de pago correspondientes.

Artículo cuarto

Las hojas de reclamaciones contra establecimientos turísticos se remitirán, una vez cumplimentadas, a los servicios territoriales de Turismo u oficinas de Administración Turística de la provincia o municipio donde radiquen dichos establecimientos.

Artículo quinto

A efectos de lo dispuesto en el artículo anterior, en las hojas de reclamación que adquieran las empresas y establecimientos turísticos constarán las indicaciones precisas para que los usuarios de los servicios turísticos que aquellas presten puedan remitir a la administración turística competente las quejas y reclamaciones que formulen.

DISPOSICION FINAL

Unica

La presente orden entrará en vigor al día siguiente al de su publicación en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*.

Valencia, 26 de septiembre de 1994