

Denuncias sobre normativa comercial. Comercio

Organismo Conselleria de Industria, Turismo, Innovación y Comercio

Código GVA 499

Código SIA 210686

Estado Abierto

Plazo de solicitud Abierto

INFORMACIÓN BÁSICA

¿Qué es y para qué sirve?

Denunciar alguna infracción a la Ley de Comercio y normativa comercial.

Personas interesadas

Cualquier persona, entidad o asociación que considere que se ha vulnerado la normativa de comercio interior.

Observaciones

Constituye infracción administrativa en materia de comercio el incumplimiento de los mandatos y prohibiciones establecidos en la Ley 3/2011, de 23 de marzo, de la Generalitat, de Comercio de la Comunitat Valenciana, y sus normas de desarrollo, y además las infracciones leves, graves y muy graves expresamente tipificadas en los artículos 103, 104 y 105 de la citada Ley 3/2011.

- Deberá aportarse documentación acreditativa de los hechos denunciados.

Normativa general

- [Normativa] Ley 7/1996, de 15 de enero, sobre Ordenación del Comercio Minorista (BOE núm. 15, de 17/01/1996). (<https://www.boe.es/eli/es/l/1996/01/15/7/con>)
- [Normativa] Ley Orgánica 2/1996, de 15 de enero, complementaria de la de Ordenación del Comercio Minorista. (BOE nº 15, de 17/01/96). (<https://www.boe.es/eli/es/lo/1996/01/15/2/con>)
- [Normativa] Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (BOE núm. 236, de 02/10/2015) (<https://www.boe.es/eli/es/l/2015/10/01/39/con>)
- [Normativa] Ley 3/2011, de 23 de marzo, de la Generalitat, de Comercio de la Comunitat Valenciana (DOCV núm. 6488, de 25/03/11). (<https://www.boe.es/eli/es-vc/l/2011/03/23/3/con>)
- [Normativa] Decreto 114/2012, de 13 de julio, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento del Procedimiento Sancionador, la Competencia y la inspección en materia de Comercio y Consumo (DOCV núm. 6819, de 16/07/12). (<https://dogv.gva.es/es/eli/es-vc/d/2012/07/13/114>)

SOLICITUD

Plazo de presentación

Durante todo el año

Formularios y documentación

- Para tramitar la denuncia ha de presentar el formulario modelo DENORCOM, cumplimentado y firmado. El modelo del formulario está disponible en los apartados "Qué necesitas saber > Formularios" o "Tramitación > Solicitud > Documentación > Formularios", en este mismo trámite.

- Podrá aportar, junto con el formulario, el justificante/s en el que se sustentan los hechos declarados en la misma: fotografías, documentos, dirección web, etc.

En el caso de que realice la presentación telemática de la denuncia, para anexar los justificantes siga las instrucciones establecidas en el anexo DENJUSTI, que está disponible en los apartados "Qué necesitas saber > Formularios" o "Tramitación > Solicitud > Documentación > Formularios", en este mismo trámite.

- DENORCOM. DENUNCIA SOBRE NORMATIVA COMERCIAL
- DENJUSTI. INSTRUCCIONES PARA LA REMISIÓN DEL JUSTIFICANTE DE LA DENUNCIA COMERCIAL

Forma de presentación

Presencial

- En los registros de los órganos administrativos a que se dirijan o ante cualquier órgano administrativo que pertenezca a la Administración General del Estado, a la de cualquier administración de las Comunidades Autónomas, o a la de alguna de las entidades que forman la Administración Local si, en este último caso, se hubiera suscrito el oportuno convenio, así como en las representaciones diplomáticas u oficinas consulares de España en el extranjero.

- También en cualquier oficina de Correos. En este caso se deberá presentar en sobre abierto para que se pueda estampar el sello y la fecha en el impreso de solicitud y en la copia.

- Y, preferentemente, en:

La ATENCIÓN PRESENCIAL PARA INFORMACIÓN GENERAL DE LOS PROCEDIMIENTOS en EL SERVICIO TERRITORIAL DE COMERCIO Y CONSUMO DE VALENCIA, será ÚNICAMENTE mediante CITA PREVIA, que se podrá solicitar a través del teléfono de información de la Generalitat 012 o (963866000) o a través de Internet : <https://cindi.gva.es/es/cita-previa>

- [Registro del Servicio Territorial de Comercio, Artesanía y Consumo - Valencia](#)
- [Registro del Servicio Territorial de Comercio, Artesanía y Consumo - Alicante](#)
- [Registro del Servicio Territorial de Comercio, Artesanía y Consumo - Castellón](#)

Telemática

1. La presentación por medios electrónicos se realizará MEDIANTE EL TRÁMITE TELEMÁTICO de este trámite.

2. Para esa presentación telemática la persona solicitante deberá disponer de un sistema de firma electrónica reconocida o cualificada y avanzada basado en certificados electrónicos reconocidos o cualificados de firma electrónica expedidos por prestadores incluidos en la «Lista de confianza de prestadores de servicios de certificación». Entre estos sistemas se admiten:

- El DNle (DNI electrónico), los certificados emitidos por la FNMT (Fábrica Nacional de Moneda y Timbre) y los certificados de persona jurídica, empleado público o persona física emitidos por la ACCV (Autoritat de Certificació de la C.Valenciana).

- El sistema Clave-firma del Estado únicamente para las personas físicas (por tanto, quedan excluidas las personas jurídicas: empresas, ayuntamientos, entidades).

- Y, en general, todos los aceptados por la Plataforma @firma

Más información en: <https://sede.gva.es/es/sistemes-d-identificacio-i-signatura-acceptat>

3. Pueden realizarse trámites POR VÍA TELEMÁTICA ante la Administración de la Generalitat Valenciana:

- a) Directamente por la persona solicitante.
- b) O actuando en representación de otra persona:
 - Bien utilizando un certificado electrónico de representante.

- O bien sin utilizar un certificado electrónico de representante, en cuyo caso la persona representada debe inscribir previamente esa representación en el REGISTRO DE REPRESENTANTES de la ACCV (ver información disponible en los apartados "Qué necesitas saber > Procedimientos relacionados" y "Ayuda > Enlaces de interés" del presente trámite).

Sin esa inscripción previa o sin un certificado electrónico de representante NO puede realizarse el trámite telemático en representación de otra persona. No obstante, en esos casos puede utilizarse la BANDEJA DE FIRMAS, que es una funcionalidad integrada en la Carpeta Ciudadana para posibilitar que la persona en nombre de la cual se quiere realizar el trámite telemático firme su presentación final en registro. En la Sede Electrónica de la Generalitat Valenciana (Sede PROP) dispone de ayuda con preguntas frecuentes sobre la Carpeta Ciudadana, que incluye un tutorial de funcionamiento de la Bandeja de Firmas (ver también en los apartados "Ayuda > Enlaces de interés" y "Ayuda > Preguntas frecuentes" de este trámite) y, además, en el propio trámite telemático se le irán indicando los pasos a seguir.

4. Haciendo clic en el botón SOLICITUD > PRESENTACIÓN AUTENTICADA (más abajo) o en el botón TRAMITAR (al inicio de este trámite), accederá al trámite telemático, que le permitirá cumplimentar los formularios web, y anexar la documentación cumplimentada y firmada digitalmente que deba aportar y realizar la presentación telemática de todo ello, obteniendo el correspondiente justificante de registro, que posteriormente estará también disponible, junto al número de expediente abierto, en su Carpeta Ciudadana (ver apartados "Ayuda > Preguntas frecuentes" y "Ayuda > Enlaces de interés" de este trámite).

5. Respecto a los DOCUMENTOS A ANEXAR:

- Es recomendable que, en primer lugar, los reúna todos y los cumplimente, firme y guarde electrónicamente en su ordenador, de modo que posteriormente pueda incorporarlos en el paso correspondiente del trámite telemático.

- En este trámite de la Sede Prop:

* En el apartado denominado "Tramitación > Solicitud > Documentación" aparece el listado de documentos a presentar.

* Y en su subapartado "Formularios" y en el apartado "Qué necesitas saber > Formularios" (además de en el propio trámite telemático) pueden existir modelos normalizados y rellenables de todos o algunos de esos documentos. Si existe modelo normalizado, el documento debe presentarse en él, y si no existe, debe ser creado o recabado por la persona solicitante para poderlo adjuntar a su solicitud telemática.

- En el trámite telemático se indica el tamaño máximo permitido de los documentos a anexar y sus posibles formatos o extensiones (pdf, doc, odt, xls, ods, zip, etc.). Compruébelos antes de anexar los documentos.

6. Dispone de MÁS INFORMACIÓN sobre la tramitación telemática en los apartados "Ayuda > Preguntas frecuentes" y "Ayuda > Enlaces de interés" de este trámite.

Acceso con autenticación

https://www.tramita.gva.es/ctt-att-atr/asistente/iniciarTramite.html?tramite=DGM_MARTE&version=1&idioma=es&idProcGuc=499&idSubfaseGuc=SOLICITUD&idCatGuc=PR

TRAMITACIÓN

Información de tramitación

- Presentación de la denuncia (modelo DENORCOM). Aquellas que no sean competencia del Área de Comercio se remitirán a la conselleria que corresponda.

- Comprobación de lo denunciado. Se tramitan aquellas denuncias con contenidos de infracción a la Ley de Comercio y normativa comercial.

Nota:

La formulación de denuncias sobre normativa comercial no vincula a la Administración en cuanto a la obligación de iniciar un expediente sancionador ni a informar al denunciante del resultado del procedimiento sancionador que, en su caso, se derive de la misma; de acuerdo con lo previsto en el Real Decreto 1398/1993, de 4 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento del Procedimiento para el ejercicio de la Potestad Sancionadora. (BOE núm. 189, de 9 de agosto).

Órganos tramitación

- Servicio Territorial de Comercio, Artesanía y Consumo - Alicante
C/ Churruca, 29
03003 Alacant/Alicante (Alacant/Alicante)
- Servicio Territorial de Comercio, Artesanía y Consumo - Castellón
Av. Hermanos Bou, 47
12003 Castelló de la Plana (Castelló/Castellón)
- Servicio Territorial de Comercio, Artesanía y Consumo - Valencia
C/ Gregorio Gea, 27
46009 València (València/Valencia)

RESOLUCIÓN

Observaciones

No se contempla recurso alguno al tratarse de un acto de trámite.

Plazo máximo resolución

Constituye infracción administrativa en materia de comercio el incumplimiento de los mandatos y prohibiciones establecidas en la Ley 3/2011, de 23 de marzo, de la Generalitat, de Comercio de la Comunitat Valenciana, y sus normas de desarrollo, y además las infracciones leves, graves y muy graves tipificadas en los artículos 103, 104 y 105 de la citada Ley 3/2011.

El plazo máximo en el que debe notificarse la resolución expresa de un procedimiento sancionador será de seis meses contados desde la fecha del acuerdo de iniciación, transcurrido el cual se producirá la caducidad de éste.

Órganos resolución

Son órganos competentes para la imposición de sanciones en materia de comercio y consumo:

- Los titulares de las jefaturas de los servicios territoriales de comercio y consumo: sanciones de hasta 3.005,06 euros de cuantía.
- La persona titular de la dirección general competente en materia de comercio y consumo: entre 3.005,07 euros hasta 15.025,30 euros.
- La persona titular de la conselleria competente: entre 15.025,31 euros y 60.000 euros

El Consell: sanciones desde 60.001 euros hasta 600.000 euros, y para aquellas sanciones que con independencia de su cuantía comporte el cierre de la empresa o del establecimiento o la suspensión de su funcionamiento.

- Dirección General de Comercio, Artesanía y Consumo
C/ DE LA DEMOCRACIA, 77. CIUDAD ADVA. 9 DE OCTUBRE -TORRE 2
46018 València (València/Valencia)

Agota vía administrativa Si

Sanciones

Las previstas en:

- El título VII de la Ley 3/2011, de 23 de marzo, de la Generalitat, de Comercio de la Comunitat Valenciana.

AYUDA

Problemas informáticos

· [Formulario de consulta](#)