



**ARANJUEZ**  
Ayuntamiento  
del Real Sitio y Villa

# MODELO 124 SOLICITUD DE HOJAS DE RECLAMACIONES



LOCALIZADOR QR

ESPACIO RESERVADO PARA EL REGISTRO

Oficina de Atención al Ciudadano

CIF P2801300A – N.º Registro Entidades Locales O00000598 – DIR3 I 01280133

Actualizado a 27/07/2023

Este impreso se puede cumplimentar a mano (con mayúsculas) o electrónicamente descargando el fichero correspondiente a través de la página web del Ayuntamiento de Aranjuez ([www.aranjuez.es/solicitudes](http://www.aranjuez.es/solicitudes)).

### SOLICITANTE

DNI/NIE/CIF: \_\_\_\_\_ NOMBRE/RAZÓN SOCIAL: \_\_\_\_\_

PRIMER APELLIDO: \_\_\_\_\_ SEGUNDO APELLIDO: \_\_\_\_\_

DOMICILIO: \_\_\_\_\_

C.P.: \_\_\_\_\_ LOCALIDAD: \_\_\_\_\_ PROVINCIA: \_\_\_\_\_

CORREO-E: \_\_\_\_\_ TELÉFONO/S: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

### REPRESENTANTE (VEA EL APARTADO “DOCUMENTACIÓN A APORTAR”)

DNI/NIE/PASAPORTE/CIF: \_\_\_\_\_ NOMBRE/RAZÓN SOCIAL: \_\_\_\_\_

PRIMER APELLIDO: \_\_\_\_\_ SEGUNDO APELLIDO: \_\_\_\_\_

DOMICILIO: \_\_\_\_\_

C.P.: \_\_\_\_\_ LOCALIDAD: \_\_\_\_\_ PROVINCIA: \_\_\_\_\_

CORREO-E: \_\_\_\_\_ TELÉFONO/S: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

### DATOS A EFECTOS DE NOTIFICACIÓN (MARCAR CON UNA X)

MARQUE LA PERSONA ELEGIDA A EFECTOS DE NOTIFICACIÓN:  SOLICITANTE.  REPRESENTANTE.

### LOCALIZACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO CON ACTIVIDAD AUTORIZADA

TIPO Y NOMBRE DE LA VÍA		N.º
ACTIVIDAD AUTORIZADA	NOMBRE COMERCIAL	

### SOLICITA

COMO TITULAR DE LA ACTIVIDAD AUTORIZADA ANTERIORMENTE INDICADA, LE SEAN CONCEDIDAS LAS HOJAS DE RECLAMACIONES Y CARTELES INFORMATIVOS, SEGÚN MODELO DE LOS ANEXOS I Y II DEL DECRETO 152/2001, DE 13 DE SEPTIEMBRE (BOCM 03/10/2001) Y LA ORDEN DE 8 DE MARZO DE 2017 DE LA CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, EMPLEO Y HACIENDA DE LA COMUNIDAD DE MADRID (BOCM 16/03/2017).

### TIPO DE SOLICITUD (MARCAR UNA DE LAS OPCIONES CON UNA X)

PRIMERA PETICIÓN.  PETICIÓN SUCESIVA. NÚMERO DE REGISTRO INFORMÁTICO FACILITADO POR LA OMIC: \_\_\_\_\_.

### COMPROMISO DE ADHESIÓN AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO (MARCAR UNA DE LAS OPCIONES CON UNA X)

¿DESEA ADHERIRSE AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO DE LA COMUNIDAD DE MADRID?<sup>1</sup>

SI.  NO.

### FECHA Y FIRMA DE LA SOLICITUD

EN \_\_\_\_\_, A \_\_\_\_\_ DE \_\_\_\_\_ DE \_\_\_\_\_.

A/A ILUSTRÍSIMO/A SEÑOR/A ALCALDE/SA DEL REAL SITIO Y VILLA DE ARANJUEZ.

FIRMA DEL SOLICITANTE/REPRESENTANTE

Los datos personales recogidos serán incorporados y tratados por el Ayuntamiento de Aranjuez en el fichero REGISTRO E/S, cuya finalidad es el SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN DE ENTRADA Y SALIDA. Para esta finalidad, el tratamiento de datos personales se considerará fundada en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable, según el artículo 8 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDPGDD). El interesado podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación del tratamiento, portabilidad u oposición de los datos del tratamiento ante el responsable del fichero AYUNTAMIENTO DE ARANJUEZ - OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (Calle Stuart n.º 79 - 28300 Aranjuez - Madrid), todo lo cual se informa en el cumplimiento del artículo 12 de la LOPDPGDD.

1. En caso de respuesta afirmativa, deberá aportarse -debidamente cumplimentada y firmada- la [Oferta Pública de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo](#), con su documentación correspondiente.

## DOCUMENTACIÓN A APORTAR (MARCAR CON UNA X)

### DOCUMENTACIÓN EN CASO DE PRIMERA PETICIÓN:

Copia del CIF/DNI/NIE del/la titular de la actividad.

Copia de licencia de funcionamiento, título de conformidad municipal o justificante de presentación de declaración responsable/cambio de titularidad a nombre del/la titular, para el ejercicio de la actividad en el establecimiento objeto de solicitud.

Copia del alta censal para el ejercicio de la actividad en el establecimiento objeto de solicitud (modelo 036/037 u 840 de la [Agencia Tributaria](#)).

### DOCUMENTACIÓN EN CASO DE PETICIÓN SUCESIVA:

Cumplimentar el campo correspondiente al número de registro informático facilitado por el Departamento de Consumo (OMIC) con la primera concesión de hojas de reclamaciones para el establecimiento objeto de solicitud.

### DOCUMENTACIÓN ADICIONAL EN CASO AFIRMATIVO DE ADHESIÓN AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO:

“[Oferta Pública de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo](#)”, con su documentación correspondiente.

### DOCUMENTACIÓN ADICIONAL EN CASO DE PRESENTACIÓN DE LA SOLICITUD POR REPRESENTANTE:

“[Modelo 228. Acreditación de la representación ante el Ayuntamiento de Aranjuez](#)” o documento equivalente.

## INSTRUCCIONES/OBSERVACIONES

1. Los establecimientos de **agencias de viajes, alojamientos turísticos, espectáculos públicos y actividades recreativas, juegos y apuestas, restauración, sanitarios, servicios sociales y transporte** (incluidos taxis, tras la incorporación del municipio de Aranjuez al [Área de Prestación Conjunta de Madrid](#)), deberán solicitar las hojas de reclamaciones a través del procedimiento establecido por el [organismo competente de la Comunidad de Madrid](#).
2. Asimismo, los dedicados a **venta ambulante, venta a distancia, venta celebrada fuera de establecimientos mercantiles, venta automática, comercio electrónico, venta en pública subasta y otros que carezcan de establecimientos o locales abiertos al público**, pero que operen dentro del territorio de la Comunidad de Madrid, **serán competencia del Órgano de Consumo de la Comunidad de Madrid**.
3. El/la empresario/-a o profesional titular del establecimiento **estará obligado/-a**:
  - **Facilitar las hojas de reclamaciones oficiales del Ayuntamiento de Aranjuez**, cuando así lo demanden los consumidores que hayan mantenido relación comercial con el establecimiento.
  - **Tener las hojas de reclamaciones en el establecimiento** y no en otro lugar y accesibles en todo momento.
  - **Cumplimentar los datos relativos al titular de actividad** en las hojas de reclamaciones.
  - **Colocar en lugar bien visible el cartel anunciador** de la existencia de hojas de reclamaciones.

## PRESENTACIÓN DE LA SOLICITUD

El impreso puede ser presentado en el Registro General de Entrada del Ayuntamiento de Aranjuez sito en la Calle Stuart n.º 79 (Oficina de Atención al Ciudadano), o en cualquiera de las Oficinas de Registro de la Comunidad de Madrid, de la Administración General del Estado, de otras Comunidades Autónomas, Oficinas de Correos (por correo administrativo), o mediante las demás formas previstas en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPACAP). Si se dispone de [certificado electrónico](#), o se está obligado a relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas (artículo 14.2 de la LPACAP)<sup>2</sup>, recomendamos utilizar la [Sede Electrónica del Ayuntamiento de Aranjuez](#).

## CÓMO OBTENER INFORMACIÓN SOBRE EL ESTADO DE TRAMITACIÓN DE LA SOLICITUD

Para obtener información sobre el estado de tramitación de la reclamación, puede contactar con el Departamento de Consumo (OMIC), ya sea presencialmente en la Calle Stuart n.º 79 – Planta Baja, telefónicamente en el 91 809 03 60 – Extensión 1116, o a través del correo electrónico [omic@aranjuez.es](mailto:omic@aranjuez.es).

## FASES DE TRAMITACIÓN DE LA SOLICITUD

PRESENTACIÓN EN REGISTRO OFICIAL > REQUERIMIENTO SUBSANACIÓN (SI PROCEDE) > INFORME DEL DEPARTAMENTO TRAMITADOR > TRASLADO AL INTERESADO.

## LEGISLACIÓN APLICABLE

1. Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid.
  2. Decreto 1/2010, de 14 de enero, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el reglamento de la Ley 11/1998, de 9 de julio, de protección de los consumidores de la Comunidad de Madrid.
  3. Ley 44/2006, de 29 de diciembre, de Mejora de la Protección de los Consumidores y Usuarios.
  4. Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.
2. Las personas jurídicas, las entidades sin personalidad jurídica, quienes ejerzan una actividad profesional para la que se requiera colegiación obligatoria -para los trámites y actuaciones que realicen con las Administraciones Públicas en ejercicio de dicha actividad profesional- y quienes representen a un interesado que esté obligado a relacionarse electrónicamente con la Administración, **a partir del 02/04/2021**.