



ARANJUEZ

Ayuntamiento
del Real Sitio y Villa

MODELO 123 RECLAMACIÓN DE CONSUMO



LOCALIZADOR QR

ESPACIO RESERVADO PARA EL REGISTRO

Oficina de Atención al Ciudadano

CIF P2801300A – N.º Registro Entidades Locales O00000598 – DIR3 L01280133

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).

RECLAMANTE

DNI/NIE/PASAPORTE: _____ NOMBRE: _____

PRIMER APELLIDO: _____ SEGUNDO APELLIDO: _____

DOMICILIO: _____

C.P.: _____ LOCALIDAD: _____ PROVINCIA: _____

CORREO-E: _____ TELÉFONO/S: _____ / _____

RECLAMADO

DNI/NIE/CIF: _____ NOMBRE/RAZÓN SOCIAL: _____

PRIMER APELLIDO: _____ SEGUNDO APELLIDO: _____

DOMICILIO: _____

C.P.: _____ LOCALIDAD: _____ PROVINCIA: _____

CORREO-E: _____ TELÉFONO/S: _____ / _____

RESUMEN DE LOS HECHOS (PUEDE CONTINUAR EN LA PÁGINA 2)

PRETENSIONES DEL RECLAMANTE (PUEDE CONTINUAR EN LA PÁGINA 2)

DOCUMENTACIÓN QUE APORTA (PUEDE CONTINUAR EN LA PÁGINA 2)

INTERVENCIÓN DE LA SECRETARÍA DE ESTADO DE TELECOMUNICACIONES Y PARA LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN (SÓLO PARA RECLAMACIONES CONTRA OPERADORAS DE TELEFONÍA FIJA/MÓVIL O PROVEEDORES DE INTERNET)

SI DESEA LA INTERVENCIÓN DE LA CITADA SECRETARÍA DE ESTADO, MARQUE (CON UNA X) LA SIGUIENTE CASILLA:

SOLICITA LA INTERVENCIÓN DE LA SECRETARÍA DE ESTADO DE TELECOMUNICACIONES Y PARA LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

FECHA Y FIRMA DE LA RECLAMACIÓN

EN _____, A _____ DE _____ DE _____.

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

FIRMA DEL RECLAMANTE

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 (LOPDGDD). 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.

DOCUMENTACIÓN A APORTAR (MARCAR CON UNA X)

Copia de la documentación que fundamente o justifique la reclamación (facturas, contratos, tickets,...). No se admitirán a trámite las reclamaciones cuyas facturas carezcan del pago del Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA).

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. No se tramitarán reclamaciones si el reclamante no está considerado el consumidor final -según se considera en el Art. 3 del 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 (legislación consolidada)-.
2. No se tramitarán reclamaciones patrimoniales ya que las reclamaciones de consumo se tratan de una vía mediadora, y, por tanto, nunca obligarán al pago de una indemnización.
3. La tramitación por vía administrativa no interrumpe los plazos para el ejercicio de acciones judiciales.

PRESENTACIÓN DE LA RECLAMACIÓN

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)¹, recomendamos utilizar la [Sede Electrónica del Ayuntamiento de Aranjuez](#).

CÓMO OBTENER INFORMACIÓN SOBRE EL ESTADO DE TRAMITACIÓN DE LA RECLAMACIÓN

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.

FASES DE TRAMITACIÓN DE LA RECLAMACIÓN

PRESENTACIÓN EN REGISTRO OFICIAL > REQUERIMIENTO SUBSANACIÓN (SI PROCEDE) > TRASLADO DE LA RECLAMACIÓN AL RECLAMADO > TRASLADO AL RECLAMANTE DE LA CONTESTACIÓN DEL RECLAMADO.

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.

CONTINUACIÓN DE LA RECLAMACIÓN

1. 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**.