



ARANJUEZ
Ayuntamiento
del Real Sitio y Villa

Oficina Municipal de Información al Consumidor

MODELO 122
CONTESTACIÓN DE TITULAR DE COMERCIO O
EMPRESA A RECLAMACIÓN DE CONSUMO



LOCALIZADOR QR

ESPACIO RESERVADO PARA EL REGISTRO

NIF P2801300A – N.º Registro Entidades Locales 000000598 – DIR3 I.01280133

Actualizado a 20/04/2026

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).

RECLAMADO/-A

NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO: _____ ACTIVIDAD: _____
 RAZÓN SOCIAL: _____ NIF/CIF: _____
 DOMICILIO: _____
 C.P.: _____ LOCALIDAD: _____ PROVINCIA: _____
 CORREO-E: _____ TELÉFONO/S: _____ / _____

REPRESENTANTE (VEA EL APARTADO “DOCUMENTACIÓN A APORTAR”)

DNI/NIE/PASAPORTE: _____ NOMBRE: _____
 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 Y MEDIO ELEGIDOS A EFECTOS DE NOTIFICACIÓN: RECLAMADO/-A. REPRESENTANTE. ELECTRÓNICA (CORREO-E).

EXPONE (DATOS RELATIVOS A LA RECLAMACIÓN DE CONSUMO)

RECLAMANTE (NOMBRE Y APELLIDO/S)	N.º EXPEDIENTE RECLAMACIÓN OMIC
----------------------------------	---------------------------------

PRIMERO.- QUE ANTE LA MEDIACIÓN REALIZADA POR LA OMIC PRESENTO LAS SIGUIENTES ACLARACIONES (PUEDE CONTINUAR EN LA PÁGINA 2):

SEGUNDO.- QUE SÍ O NO ME AVENGO A LA PRETENSIÓN DEL RECLAMANTE.

TERCERO.- QUE, DE “NO” AVENIRME A LA PRETENSIÓN DEL RECLAMANTE, REALIZO LA SIGUIENTE PROPUESTA DE ACUERDO:

CUARTO.- QUE, EN CASO DE NO LLEGAR A UN ACUERDO AMISTOSO VÍA DE LA MEDIACIÓN, MANIFIESTO EXPRESAMENTE QUE SÍ O NO ME SOMETO AL ARBITRAJE DE CONSUMO PARA LA SOLUCIÓN DE ESTA CONTROVERSIA A TRAVÉS DE ESE SISTEMA EXTRAJUDICIAL DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

SOLICITA

QUE SE TENGA POR CONTESTADA LA MEDIACIÓN, REALIZADA POR LA OMIC, DE REFERENCIA.

DOCUMENTACIÓN A APORTAR (MARCAR CON UNA X)

OTRA (ESPECIFIQUE CUÁL): _____
 [MODELO 228. ACREDITACIÓN DE LA REPRESENTACIÓN ANTE EL AYUNTAMIENTO DE ARANJUEZ](#) O DOCUMENTO EQUIVALENTE.

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 RECLAMADO/-A O 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 LAS RECLAMACIONES DE CONSUMO MUNICIPALES. 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 MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (Calle Stuart n.º 79 - 28300 Aranjuez - Madrid), todo lo cual se informa en el cumplimiento del artículo 12 de la LOPDPGDD.

INFORMACIÓN SOBRE ARBITRAJE DE CONSUMO (SÓLO CUANDO SE SOLICITA ESTE SISTEMA, MARCANDO LA CASILLA CORRESPONDIENTE)

- La vía arbitral es voluntaria, y requiere la aceptación expresa del reclamado, en caso de no estar adherido previamente al sistema arbitral de consumo.
- La solicitud de arbitraje será notificada al reclamado, que en su caso, podrá formular reconvencción: (por ejemplo, reclamar al interesado posibles cantidades pendientes de pago).
- La decisión arbitral (laudo) es de obligado cumplimiento, produce efectos de cosa juzgada, frente a él solo cabrá ejercitar la acción de anulación y, en su caso, solicitar revisión como en el caso de las sentencias firmes por lo tanto no es posible presentar recurso en contra ni interponer demanda judicial por los mismos hechos.
- Los conflictos en los que se aprecie indicios de delito, intoxicación, lesión o muerte no podrán ser objeto de arbitraje de consumo. Tampoco aquellos que surjan entre particulares entre sí o entre empresas o profesionales o que afecten a materias sobre las que las partes no tengan poder de libre disposición.

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 la Administración General del Estado, de las 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 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.

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 LAS ACLARACIONES

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.