

## I. COMUNIDAD DE MADRID

### A) Disposiciones Generales

#### Consejería de Economía y Hacienda

- 1** *ORDEN de 7 de noviembre de 2011, por la que se regula el sistema de reclamaciones de los usuarios de actividades de juegos y apuestas desarrolladas en la Comunidad de Madrid.*

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 26.1.29 del Estatuto de Autonomía, la Comunidad de Madrid tiene la competencia exclusiva en materia de casinos, juegos y apuestas con exclusión de las apuestas mutuas deportivo-benéficas. En ejercicio de esta competencia, se aprobó la Ley 6/2001, de 3 de julio, del Juego en la Comunidad de Madrid, en cuyo artículo 24.6 se establece la obligatoriedad para los establecimientos autorizados para la práctica de juegos y realización de apuestas de disponer de hojas de reclamaciones, de conformidad con las previsiones establecidas en la normativa de desarrollo de dicha Ley, así como en la legislación vigente en esta materia en la Comunidad de Madrid.

Por su parte, el artículo 12 del Reglamento General del Juego de la Comunidad de Madrid, aprobado por Decreto 23/1995, de 16 de marzo, recoge la obligación de las empresas titulares de establecimientos en que se practiquen juegos de suerte, envite y azar de disponer en el propio establecimiento, y a disposición permanente de los servicios de inspección y control administrativo del juego, de las reclamaciones de los clientes.

En desarrollo de lo establecido en la Ley 6/2001, de 3 de julio, del Juego en la Comunidad de Madrid, la diferente normativa reguladora de las diferentes actividades de juegos y apuestas ha señalado la obligatoriedad de disponer de hojas de reclamaciones a disposición de los usuarios y ha establecido un procedimiento propio y concreto para tramitar dichas reclamaciones.

La aplicación de esta normativa ha puesto de manifiesto la gran diversidad existente en la regulación de los modelos de hojas de reclamaciones que se deben emplear, así como en lo referente a las disposiciones que son de aplicación respecto a su tramitación, dependiendo de la actividad de juego de que se trate, por lo que surge la necesidad de establecer un único sistema de reclamaciones de los usuarios de las actividades de juegos y apuestas, a fin de contribuir a la simplificación de la gestión, a la seguridad jurídica y a la mejor defensa de los derechos de los usuarios y consumidores.

En el artículo 2.2.c) de la Ley 6/2001, de 3 de julio, del Juego en la Comunidad de Madrid, se establece que corresponde a la Consejería competente en materia de juego la ordenación de la inspección, comprobación, vigilancia y control de las actividades relacionadas con los juegos y apuestas.

En su virtud, de conformidad con las atribuciones conferidas en los artículos 41.d) de la Ley 1/1983, de 13 de diciembre, de Gobierno y Administración, y 2.2.c) de la Ley 6/2001, de 3 de julio, del Juego en la Comunidad de Madrid, a propuesta de la Dirección General de Tributos y Ordenación y Gestión del Juego, de acuerdo con el Consejo Consultivo de la Comunidad de Madrid,

#### DISPONGO

##### Artículo 1

###### *Objeto*

La presente Orden tiene por objeto regular el sistema de reclamaciones de los usuarios de las actividades de juegos y apuestas desarrolladas en el ámbito territorial de la Comunidad de Madrid.

##### Artículo 2

###### *Ámbito de aplicación*

1. Las empresas titulares de los establecimientos en los que se desarrollen actividades de juegos y apuestas deberán tener las hojas de reclamaciones reguladas en la presente Orden a disposición de los usuarios.

2. La utilización de las hojas de reclamaciones no excluye la posibilidad de los usuarios de formular sus reclamaciones de cualquier otra forma legalmente prevista.

3. La obligación de disponer de hojas de reclamaciones será igualmente exigible a las empresas que desarrollen actividades de juegos y apuestas a través de medios informáticos, interactivos o de comunicación a distancia. Estas empresas estarán obligadas a informar a los usuarios de su existencia y de la forma de acceder a ellas por los mismos medios empleados para el ejercicio de las actividades.

4. En los establecimientos de hostelería y actividades recreativas donde se desarrollen actividades de juegos y apuestas, se podrá disponer de las hojas de reclamaciones reguladas en la presente Orden o del modelo de hojas de reclamaciones establecido por la normativa sectorial de la Comunidad de Madrid que sea de aplicación al caso concreto.

### **Artículo 3**

#### *Hojas de reclamaciones*

Las hojas de reclamaciones estarán integradas por un juego unitario de impresos compuesto por tres ejemplares: Una hoja original como ejemplar para la Administración, una primera copia como ejemplar para la empresa y una segunda copia para el reclamante, conforme al modelo normalizado que figura como Anexo.

### **Artículo 4**

#### *Información a los usuarios*

Las empresas titulares de los establecimientos en los que se desarrollen actividades de juegos y apuestas deberán informar a los usuarios sobre la existencia de hojas de reclamaciones a su disposición.

### **Artículo 5**

#### *Obtención de hojas de reclamaciones por las empresas obligadas*

1. Las empresas obligadas a disponer de hojas de reclamaciones se dirigirán al órgano competente en materia de ordenación y gestión del juego para su obtención.

2. Las empresas citadas tienen también la posibilidad de acceder al modelo de hojas de reclamaciones a través de la página web de la Comunidad de Madrid, [www.madrid.org](http://www.madrid.org)

### **Artículo 6**

#### *Entrega de hojas de reclamaciones a los usuarios*

1. El responsable o cualquier empleado del establecimiento deberá facilitar de manera obligatoria y gratuita al usuario que se lo solicite un juego de hojas de reclamaciones con el fin de que formule la reclamación que considere pertinente.

2. Las empresas obligadas deberán disponer de hojas de reclamaciones en todos los establecimientos, locales o dependencias abiertas al público, sin que pueda remitirse a los usuarios a otros lugares distintos.

3. Cuando no se disponga de hojas de reclamaciones o se niegue su entrega al usuario, este podrá dirigir la reclamación directamente al órgano competente, utilizando el medio que considere más adecuado y haciendo constar aquellas circunstancias.

### **Artículo 7**

#### *Cumplimentación de la reclamación*

El usuario cumplimentará la hoja de reclamación haciendo constar los datos identificativos que figuren en la misma y exponiendo claramente los hechos que han motivado la reclamación.

### **Artículo 8**

#### *Remisión de las hojas de reclamaciones*

1. Una vez cumplimentada la hoja de reclamación, el usuario entregará el ejemplar para el establecimiento al responsable o empleado del mismo y conservará en su poder los ejemplares para la Administración y para el reclamante. El usuario dirigirá a la Administración el ejemplar correspondiente a la misma y conservará el suyo.

2. Junto con la hoja de reclamaciones, el usuario podrá aportar cuantas pruebas o documentos sirvan para mejorar la valoración de los hechos.

3. La hoja de reclamaciones se podrá presentar en cualquier Registro de la Comunidad de Madrid, de la Administración General del Estado, de otras Comunidades Autónomas, de Ayuntamientos de la Comunidad de Madrid adheridos al Convenio Marco Ventanilla Única, en oficinas de Correos, en representaciones diplomáticas u oficinas consulares de España en el extranjero, o en cualquier otro lugar previsto en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

## Artículo 9

### *Tramitación administrativa de las reclamaciones*

Recibida la reclamación por la Administración, el órgano competente iniciará las actuaciones procedentes, de conformidad con lo dispuesto en la legislación en materia de juego y demás normativa aplicable, así como en la normativa que regula el ejercicio de la potestad sancionadora, sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales o de otro orden en que pudiera incurrir el presunto infractor.

## Artículo 10

### *Tramitación electrónica*

Las hojas de reclamaciones se podrán tramitar por medios electrónicos o telemáticos, de conformidad con lo establecido en la normativa aplicable en la materia.

## DISPOSICIÓN TRANSITORIA ÚNICA

Las empresas titulares de los establecimientos en los que se desarrollen actividades de juegos y apuestas deberán disponer de hojas de reclamaciones, según el modelo regulado en la presente Orden, en el plazo máximo de dos meses desde su entrada en vigor.

## DISPOSICIÓN FINAL ÚNICA

### *Entrada en vigor*

La presente Orden entrará en vigor a los veinte días de su publicación en el BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID.

Madrid, a 7 de noviembre de 2011.

El Consejero de Economía y Hacienda,  
PERCIVAL MANGLANO ALBACAR



Dirección General de Tributos  
y Ordenación y Gestión del Juego  
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y HACIENDA

**Comunidad de Madrid**

Etiqueta del Registro

ANEXO

### Hoja de reclamación

#### 1.- Datos del usuario:

|                     |               |                       |                |            |        |       |  |
|---------------------|---------------|-----------------------|----------------|------------|--------|-------|--|
| NIF/NIE/Pasaporte   |               | Tarjeta de residencia |                | TIE        |        | Otros |  |
| Apellido 1          |               |                       |                | Apellido 2 |        |       |  |
| Nombre/Razón social |               |                       |                | País       |        |       |  |
| Correo electrónico  |               |                       |                |            |        |       |  |
| Dirección           | Tipo vía      |                       |                | Nombre vía |        |       |  |
| Nº                  | KM            | Escalera              | Bloque         | Piso       | Puerta |       |  |
| CP                  | Localidad     |                       | Provincia      |            |        |       |  |
| Fax                 | Teléfono Fijo |                       | Teléfono Móvil |            |        |       |  |

#### 2.- Datos de el/la representante:

|                   |               |                       |                |                    |  |       |  |
|-------------------|---------------|-----------------------|----------------|--------------------|--|-------|--|
| NIF/NIE/Pasaporte |               | Tarjeta de residencia |                | TIE                |  | Otros |  |
| Apellido 1        |               |                       |                | Apellido 2         |  |       |  |
| Nombre            |               |                       |                | Correo electrónico |  |       |  |
| Fax               | Teléfono Fijo |                       | Teléfono Móvil |                    |  |       |  |

#### 3.- Datos del establecimiento

|                            |                                                                 |                                              |                                                     |                                        |        |  |  |
|----------------------------|-----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|-----------------------------------------------------|----------------------------------------|--------|--|--|
| Tipo de establecimiento    | <input type="radio"/> Casino                                    | <input type="radio"/> Sala de bingo          | <input type="radio"/> Salón de juegos               | <input type="radio"/> Salón recreativo |        |  |  |
|                            | <input type="radio"/> Establecimiento de hostelería             | <input type="radio"/> Local/Zona de apuestas | <input type="radio"/> Local/Zona de apuestas hípcas |                                        |        |  |  |
|                            | <input type="radio"/> Establecimientos de ocio : Indicar cuáles |                                              |                                                     |                                        |        |  |  |
|                            | <input type="radio"/> Otros, indicar cuáles                     |                                              |                                                     |                                        |        |  |  |
| Nombre del establecimiento |                                                                 |                                              |                                                     |                                        |        |  |  |
| Correo electrónico         |                                                                 |                                              | País                                                |                                        |        |  |  |
| Dirección                  | Tipo vía                                                        | Nombre vía                                   |                                                     |                                        |        |  |  |
| Nº                         | Km                                                              | Escalera                                     | Bloque                                              | Piso                                   | Puerta |  |  |
| CP                         | Localidad                                                       |                                              | Provincia                                           |                                        |        |  |  |
| Fax                        | Teléfono fijo                                                   |                                              | Teléfono Móvil                                      |                                        |        |  |  |

#### 4.- Datos del titular del establecimiento:

|                      |               |                    |                |            |        |  |  |
|----------------------|---------------|--------------------|----------------|------------|--------|--|--|
| NIF/NIE              |               | Nº Ins. Reg. Juego |                |            |        |  |  |
| Apellido 1           |               |                    |                | Apellido 2 |        |  |  |
| Nombre/ Razón social |               |                    |                | País       |        |  |  |
| Correo electrónico   |               |                    |                |            |        |  |  |
| Dirección            | Tipo vía      |                    |                | Nombre vía |        |  |  |
| Nº                   | KM            | Escalera           | Bloque         | Piso       | Puerta |  |  |
| CP                   | Localidad     |                    | Provincia      |            |        |  |  |
| Fax                  | Teléfono Fijo |                    | Teléfono Móvil |            |        |  |  |



Dirección General de Tributos  
y Ordenación y Gestión del Juego  
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y HACIENDA

**Comunidad de Madrid****5.- Medio de notificación**

|                       |                                                                                                                                                     |    |            |      |           |        |      |  |  |
|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|------------|------|-----------|--------|------|--|--|
| <input type="radio"/> | Deseo ser notificado/a de forma telemática (sólo para usuarios dados de alta en el Sistema de Notificaciones Telemáticas de la Comunidad de Madrid) |    |            |      |           |        |      |  |  |
| <input type="radio"/> | Deseo ser notificado/a por correo certificado                                                                                                       |    |            |      |           |        |      |  |  |
|                       | Tipo de vía                                                                                                                                         |    | Nombre vía |      |           |        |      |  |  |
|                       | Nº                                                                                                                                                  | KM |            | Piso |           | Puerta |      |  |  |
|                       | CP                                                                                                                                                  |    | Localidad  |      | Provincia |        | País |  |  |

**6.- Datos de la reclamación**

|                                                                                                          |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| Día y hora de los hechos                                                                                 |  |
| Motivos de la reclamación: (en caso de falta de espacio puede el reclamante presentar un escrito anexo). |  |
|                                                                                                          |  |

**7.- Solicita:**

|  |
|--|
|  |
|--|



Dirección General de Tributos  
y Ordenación y Gestión del Juego  
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y HACIENDA

**Comunidad de Madrid****8.- Documentación que adjunta:**

| TIPO DE DOCUMENTO                                                   | Se aporta en la solicitud | Autorizo Consulta (*) |
|---------------------------------------------------------------------|---------------------------|-----------------------|
| Documento que acredite la representación que se ostenta, en su caso | <input type="checkbox"/>  |                       |
|                                                                     | <input type="checkbox"/>  |                       |
|                                                                     | <input type="checkbox"/>  |                       |
|                                                                     | <input type="checkbox"/>  |                       |
|                                                                     | <input type="checkbox"/>  |                       |

(\*) Autorizo a la Comunidad de Madrid a recabar los datos relativos a los documentos seleccionados, eximiéndome de la necesidad de aportarlos, de acuerdo con lo establecido en el artículo 6.2.b) de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

**Información Institucional**

Marque el recuadro en el caso de no estar interesado en recibir Información Institucional de la Comunidad de Madrid.

☐ No deseo recibir Información Institucional de la Comunidad de Madrid

Si usted no ha marcado este recuadro, sus datos se integrarán en el fichero "Información Institucional" cuya finalidad es ofrecerle aquellas informaciones relacionadas con actuaciones y servicios de la Comunidad de Madrid, recordándole que usted podrá revocar el consentimiento otorgado en el momento que lo estime oportuno. El responsable del fichero es la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano, ante este órgano podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, todo lo cual se informa en cumplimiento del artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

En Madrid, a..... de..... de.....

**FIRMA**

Los datos personales recogidos serán incorporados y tratados en el fichero "AZAR", cuya finalidad es la gestión de los datos personales sobre expedientes administrativos relativos a la inspección, sanciones y recursos administrativos en materia de juego, y podrán ser cedidos a los órganos judiciales contencioso-administrativos, además de otras cesiones previstas en la ley. El responsable del fichero es la Dirección General de Tributos y Ordenación y Gestión del Juego, situada en la Plaza de Chamberí, 8, 4ª planta, 28010 Madrid, ante el que se podrán ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, todo lo cual se informa en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

**DESTINATARIO**

Consejería de Economía y Hacienda.  
Dirección General de Tributos y Ordenación y Gestión del Juego.

## INSTRUCCIONES

- El usuario, para dar curso a la reclamación, deberá remitir el original de la hoja de reclamación a la Administración, entregando la primera copia a la persona responsable del establecimiento y conservando la segunda copia en su poder.
- Esta reclamación se tramita por vía administrativa, no garantiza el carácter indemnizatorio y no interrumpe los plazos para el ejercicio de las acciones judiciales, en su caso.
- La utilización de las hojas de reclamaciones no excluye la posibilidad de formular su reclamación de cualquier otra forma legalmente prevista.
- Al exponer los motivos de la reclamación se debe hacer referencia explícita al juego concreto, así como a los aspectos específicos de su desarrollo, por ejemplo, al número de partida, número de máquina, número de mesa, número de carrera o concreción del acontecimiento deportivo sobre el que se efectúa la apuesta, en su caso.

(03/39.788/11)