

**SOBRE LA NEGATIVA A FACILITAR HOJAS DE
RECLAMACIONES, A SOLICITUD DEL CONSUMIDOR,
EN ESTACIONES DE SERVICIO**

Ricardo del Estal Sastre
Centro de Estudios de Consumo (CESCO)
Universidad de Castilla-La Mancha

La Dirección General de Consumo de la Consejería de Sanidad de la JCCM, a través del Servicio de Consumo de Toledo, traslada al Centro de Estudios de Consumo de la UCLM una denuncia formulada por la Guardia Civil, a instancias de un usuario de una estación de servicio de suministro de carburante. La denuncia fue motivada por la negativa del encargado del establecimiento a facilitar al cliente una hoja de reclamaciones, remitiéndole a la Administración de Industria para presentar una reclamación sobre la calibración del aparato surtidor, con la que dicho cliente se encontraba en desacuerdo.

El agente de la Guardia Civil basa la denuncia en un incumplimiento –sin especificación del precepto infringido- del Real Decreto 2816/1982, de 27 de agosto, que aprueba el Reglamento general de policía de espectáculos públicos y actividades recreativas –derogado en gran parte por el Real Decreto 314/2006, de 17 marzo, por el que se aprueba el Código Técnico de la Edificación-, cuyo ámbito objetivo de aplicación no incluye las instalaciones conocidas como estaciones de servicio y unidades de suministro de combustibles y carburantes, sino aquellos establecimientos destinados a espectáculos y actividades recreativas especificados en el nomenclátor que figura en su Anexo, que nada tienen que ver con esta actividad.

La prestación del servicio de suministro de combustible y carburantes para automoción se encuentra regulada, en el **ámbito estatal**, en el Real Decreto 1905/1995, que aprueba el Reglamento para la distribución al por menor de carburantes y combustibles petrolíferos en instalaciones de venta al público y desarrolla la disposición adicional primera de la Ley 30/1992, de 22 de diciembre, de ordenación del sector petrolero. Este reglamento -que continúa vigente tras la promulgación de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del sector de hidrocarburos, que derogó a su vez la citada Ley de 1992 en su integridad-

regula, en lo que ahora interesa, la información que ha de recibir el consumidor en los establecimientos abiertos al público en los que se presta este servicio.

En concreto, el art. 6.2 del RD 1905/1995 establece que “toda estación de servicio o unidad de suministro deberá tener a disposición del público las medidas de comprobación legalmente aprobadas y hojas de reclamaciones, de acuerdo con la normativa vigente en materia de defensa de los consumidores y usuarios”. Además, el art. 7.1 dispone que “se expondrá un cartel anunciador en el que se indique que los aparatos de comprobación y las hojas de reclamaciones están a disposición del público...”. Correlativamente, el catálogo de infracciones del régimen sancionador de este reglamento incluye en su art. 17, como *infracciones graves*, las siguientes:

“8º. Carecer de los **juegos de medidas reglamentarios para comprobación de suministros**; poseerlos sin los contrastes oficiales que garanticen su autenticidad o en un estado de conservación que les prive de fiabilidad y **negarse, sin justa causa, a proporcionarlos a aquellos usuarios que soliciten hacer uso reglamentario de ellos**”.

10º. Carecer de **hojas de reclamaciones**, poseerlas sin el debido diligenciado, **negarse a facilitarlas a persona que lo solicite**, alterar su contenido de cualquier forma y no dar curso a la autoridad competente y con la debida prontitud de las reclamaciones que en ellas hayan consignado los usuarios”.

En el **ámbito autonómico**, la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha cuenta con el Decreto 22/2005, de 5 de abril, de los derechos de los consumidores y usuarios en el servicio de suministro al por menor de carburantes y combustibles de automoción en instalaciones de venta al público, cuyo art. 3, titulado “Información al usuario en las instalaciones”, se refiere, entre otras, a la obligación de todas las instalaciones prestadoras de este servicio de tener “a disposición de los usuarios hojas de reclamaciones de acuerdo con lo establecido en el Decreto 72/1997, de 24 de junio, de las Hojas de Reclamaciones de los Consumidores y Usuarios, y la Orden de la Consejería de Sanidad, de 28 de julio de 1997, por la que se aprueban las hojas de reclamaciones de los consumidores y usuarios y su cartel anunciador”. El incumplimiento de esta obligación constituye, de acuerdo con el apartado 3 del art. 14 de dicho Decreto, infracción sancionable, en los siguientes términos:

“e) Carecer de **hojas de reclamaciones** o poseerlas sin el debido diligenciado, **negarse a facilitarlas a los consumidores y usuarios**, no cumplimentarlas o alterar su contenido de

cualquier forma, así como la falta de exhibición del cartel anunciador en las condiciones exigidas en el Decreto 72/1997, de 24 de junio”.

Además de las obligaciones relativas a las hojas de reclamaciones, y puesto que el consumidor reclamante mostró su desacuerdo con la calibración del aparato surtidor de la estación de servicio, el art. 13 del Decreto 22/2005 CLM, dispone que “las instalaciones de distribución al por menor de gasolinas y gasóleos de automoción a los consumidores y usuarios dispondrán como útil de comprobación a disposición del público y, en su caso, de los servicios de inspección de la Administración, un recipiente de medida o vasija de 10 litros de capacidad”, que estará “graduado con trazo múltiple y debidamente calibrado, disponiendo del correspondiente certificado de calibración”. Las infracciones correspondientes a este precepto se encuentran en el art. 14.4 de este Decreto:

“d) Carecer de la vasija o recipiente de medida exigible para la comprobación de los suministros, poseerlo sin estar certificado y calibrado, o en mal estado de conservación, así como negarse a facilitarlos a los servicios de inspección de la Administración”.

Obsérvese que en la tipificación de la infracción se echa de menos –pues no se incluye, en consonancia con la obligación establecida en el art. 13, titulado a la sazón “Útiles para la comprobación a disposición de los consumidores”- la negativa a facilitar el recipiente de comprobación a éstos, cosa que sí hacía el ordinal 8º del art. 17 del RD 1905/1995 para el mismo caso en el ámbito estatal. No obstante, como es obvio, la omisión de la norma autonómica no debe suponer un obstáculo para la aplicación del reglamento estatal.

La calificación de estas infracciones, y la imposición de sanciones y su graduación, deberán realizarse conforme a los criterios establecidos en los arts. 40, 41 y 42 de la Ley 11/2005, de 15 de diciembre, del Estatuto del Consumidor de Castilla-La Mancha y los arts. 35 y 36 de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, así como en los arts. 7º y 8º del Real Decreto 1945/1983, de 22 de junio, por el que se regulan las infracciones y sanciones en materia de defensa del consumidor y de la producción agroalimentaria.