

**ESTACIONES DE SERVICIO. DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y
USUARIOS EN EL SUMINISTRO DE GASOLINAS Y GASÓLEOS DE
AUTOMOCIÓN EN ESTABLECIMIENTOS DE VENTA AL PÚBLICO. ESPECIAL
REFERENCIA AL AUTOSERVICIO.**

Dr. Pascual Martínez Espín
Profesor Titular de Derecho Civil
Universidad de Castilla La Mancha
Centro de Estudios de Consumo

I. PLANTEAMIENTO:

La consulta es la siguiente:

La denunciante manifiesta la negativa del empleado de una gasolinera a suministrarle combustible, alegando que es "autoservicio". Con la denuncia acompaña una sentencia de la Audiencia Provincial de Guadalajara, en la que se especifica que "las gasolineras son un servicio público y como tal no pueden unilateralmente pasarse a constituirse en autoservicios". La sentencia insiste en que las gasolineras son estaciones de servicio y que los usuarios tienen el derecho a negarse a repostar ellos mismos. De igual forma, y en este sentido, la Audiencia Provincial de Castellón (AC 2001/2339, Audiencia Provincial de Castellón, nº 358/2001, sección 1ª), ratifica que las gasolineras no son establecimientos donde se efectúe una simple venta de combustible, sino lo que se debe hacer es suministrarlo.

Por tanto la consulta que se traslada es si un usuario, a tenor de lo dispuesto en ambas sentencias, puede exigir el suministro de combustible a una gasolinera que es Autoservicio, teniendo en cuenta que este tipo de servicio es admitido por la legislación actual.

El presente informe tiene por objeto exponer la protección y defensa de los derechos de los consumidores y usuarios en las instalaciones de venta al público al por menor de gasolinas y gasóleos de automoción. Finalmente, se propone un texto articulado de regulación.

II. NORMATIVA

1. Estatal:

- Real Decreto 1905/1995, de 24 noviembre; RCL 1995\3423.

2. Autonómica:

- GOBIERNO DE NAVARRA. Decreto Foral 182/1997, de 30 junio LNA 1997\264.
- CASTILLA Y LEON. Decreto 78/1995, de 27 abril LCyL 1995\145

III. PROTECCIÓN DE LOS INTERESES ECONOMICOS

La Ley 26/1984, de 19 de julio ([RCL 1984\1906](#) y ApNDL 2943), General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, establece como derechos básicos de los consumidores y usuarios la protección de sus legítimos intereses económicos, así como la información correcta sobre los diferentes servicios, para facilitar el conocimiento sobre su adecuado uso y disfrute.

La prestación del servicio de suministro de combustible para automoción constituye una actividad económica importante que afecta a los intereses y derechos de los consumidores, por lo que resulta necesario que éstos dispongan de una información suficiente sobre las características del servicio, que les posibilite una adecuada utilización del mismo y, en caso contrario, les permita reivindicar la reparación de los daños eventuales resultantes de la deficiente prestación del servicio recibido. La nueva situación en la que se encuentra el mercado como consecuencia de la liberalización de dicho sector obliga a la Administración a regular aquellos aspectos que afecten a los derechos de los consumidores reconocidos en la citada Ley 26/1984, en relación con la prestación del servicio de venta y suministro de gasolinas y gasóleos de automoción, de modo que en la prestación de dicho servicio quede garantizado y no se lesione ninguno de aquellos derechos.

IV. REGIMEN DE AUTORIZACIÓN

Desde la ya derogada Ley 34/1992, de 22 diciembre, rige el principio de libertad de actuaciones sometidas a **autorización**. Ello no quiere decir que la Administración pueda desentenderse del funcionamiento del sector. El interés público ínsito en el adecuado suministro de productos petrolíferos necesarios para el abastecimiento energético del país justifica la intervención administrativa de control. Esta se realiza, ante todo, por la autorización que se otorga cuando se den las circunstancias que acrediten la capacidad del solicitante de atender su cuota de mercado. La Administración, asimismo, interviene en el ejercicio de la actividad velando por la permanencia de ciertas condiciones, como es el mantenimiento de las existencias mínimas exigidas, de los derechos de consumidores y usuarios, de la seguridad de las instalaciones, de la garantía del adecuado suministro de productos petrolíferos y de las exigencias de la planificación económica.

La autorización es única tanto si el suministro se presta en régimen de autoservicio como de servicio atendido, siendo ésta una decisión libre de la empresa propietaria de la estación de servicio.

Respecto de la distribución al por menor de carburantes y combustibles petrolíferos en instalaciones de venta al público el artículo 8 del Real Decreto 1905/1995, de 24 noviembre, establece que sólo podrán realizarse en instalaciones previamente autorizadas para desarrollar esta actividad y en las condiciones establecidas reglamentariamente. Cada Comunidad Autónoma deberá ser la que, conforme a lo previsto en esta norma, autorice las instalaciones situadas en su territorio.

V. CALIFICACIÓN DEL CONTRATO

La relación entre las estaciones de servicio y sus clientes es contractual, situándonos en un contrato que combina la compraventa y la obra.

El contrato de venta y expedición de gasolina puede prestarse en las condiciones tradicionales de servicio de mediación o con la asistencia de un empleado, o en régimen de autoservicio.

VI. REGIMEN DE AUTOSERVICIO

1. Régimen legalmente válido

La admisión del régimen de autoservicio deriva tanto de la legislación estatal vigente como de la autonómica anteriormente reseñada. En ambas normativas se reconoce que el servicio de suministro de gasolina puede prestarse, una vez obtenida la correspondiente autorización, en régimen de autoservicio o como servicio atendido. Sólo en este último caso se exige la disponibilidad en la propia instalación mientras permanezcan abiertas y en servicio de, al menos, una persona responsable de los servicios que se presten, al objeto de garantizar el ejercicio de los derechos reconocidos por la normativa al consumidor¹. En otro caso, el régimen legal se limita a las siguientes obligaciones:

- 1.- Información al consumidor de esta circunstancia en lugar visible por medio de un cartel en el que de modo inequívoco y legible (tamaño mínimo de 2 milímetros) se indique el tipo de combustible que se suministre y las instrucciones necesarias para el manejo del mismo².
- 2.- Obligación de tener a disposición de los usuarios guantes o productos de naturaleza análoga para evitar el contacto directo con los medios de distribución.
- 3.- Dentro del recinto habilitado para el pago en esta modalidad deberá exhibirse la información, perfectamente visible, relativa a los precios y a los medios de pago admitidos además de los legalmente dotados de poder liberatorio, sin perjuicio de las normas reguladoras del suministro del gasóleo bonificado.
- 4.- De este modo, no cabe exigir que el suministro lo proporcione personal de la propia estación de servicio cuando ésta funcione en régimen de autoservicio.

Por este motivo no puede considerarse como infracción grave, del art. 17 de la citada norma, la negativa a prestar el servicio cuando se informe, en las condiciones señaladas, que el régimen es de autoservicio. En su caso, sería una infracción leve el carecer la instalación de alguno de los anuncios o carteles exigibles reglamentariamente o poseerlo en forma tal que

¹ La doctrina contenida en la SAP Castellón nº 358/2001, sección 1ª (AC 2001/2339), citada por la reclamante, es aplicable únicamente al servicio atendido.

² El artículo 7 del Real Decreto 1905/1995, de 24 noviembre, bajo el epígrafe “información al consumidor”, dispone: “1. En sitio visible de la instalación de venta al público, 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, así como que está prohibido fumar, encender fuego o repostar con las luces encendidas o el motor en marcha. 2. En los accesos a las instalaciones de venta deberá colocarse, previa autorización en su caso del órgano administrativo con competencia en materia de carreteras y en un lugar visible para los vehículos que se aproximen, un cartel que informe sobre los productos disponibles y sus precios, y **anuncie si el régimen de atención al cliente es de autoservicio**”.

resulte difícil su visión o su lectura por parte del público destinatario de aquellos, o carecer de alguno o de todos los servicios de que se informa en el mismo (art. 18.4).

Sobre la legislación autonómica, vid. arts. 3.8 y 7 del Decreto Foral de Navarra 182/1997, de 30 de junio (LNA 1997\264) y esos mismos preceptos del Decreto de Castilla y León 78/1995, de 27 de abril (LCyL 1995\145).

2. Ventajas

En un mercado razonablemente bien organizado y que opere en condiciones de competencia perfecta, el precio del servicio incorporaría los costes derivados del salario y seguridad social del empleado de la gasolinera en el caso del servicio completo, pero no lo haría en el del autoservicio, de forma que, en este último caso, el precio debería ser inferior. Así las cosas, los consumidores podrían escoger entre uno y otro con las consiguientes ventajas e inconvenientes: el servicio sería más seguro, cómodo y limpio para el adquirente en el primer caso, pero también resultará más caro que en el segundo.

3. Inconvenientes

Pueden resumirse del siguiente modo:

1. Incomodidad y necesidad de conocer el funcionamiento del surtidor.
2. Otro inconveniente es el que sufren las personas discapacitadas, que se ven imposibilitadas de repostar en estas estaciones de servicio, lo que contribuye mal al llamado “mundo sin barreras”.
3. Parece ser práctica habitual entre las estaciones de servicio de nuestro país no traducir en el precio la diferencia entre el servicio completo y el autoservicio. Ello puede deberse a varias razones: que el servicio completo sea una forma de paro encubierto y que la prestación del empleado consistente en introducir la gasolina en el depósito del vehículo del conductor no añada valor alguno al contrato; o que el mercado funcione incorrectamente y que existan prácticas colusorias del sector de estaciones de servicio que no han generado todavía reacción alguna por parte de una inmensa masa de consumidores resignados, o que acaso se trate de una combinación de las dos razones anteriores.

El usuario paga más que antes pero recibe menos atenciones, además de que se le puede exigir como prenda una tarjeta mientras repostar. El autoservicio es, pues, a costa del consumidor. Los consumidores diligentes y dispuestos a ahorrarse la diferencia de precio entre servicio asistido y autoservicio se ven forzados a pagar un suplemento de precio a favor de los consumidores negligentes, pues aquellos no tienen medio de librarse del paternalismo de la protección del consumidor impuesto por algunas decisiones jurisprudenciales.

4. Responsabilidad por daños.

El régimen de responsabilidad estará en función de dos factores: primero, del régimen de prestación de servicio: asistido o autoservicio; segundo, de la conducta concreta de las partes contratantes.

La SAP Ciudad Real, 2ª, 20-12-2000 dispone: “si bien, nada impide que las estaciones de servicio, en orden a la normativa vigente, puedan constituirse en estaciones de autoservicio, ello no implica que de forma unilateral en la prestación contractual puedan hacer recaer sobre los consumidores y usuarios las consecuencias que de ello se deriven. A

tales efectos, la LCU, en sus arts. 7 y 8, establece el respeto en los términos establecidos en la misma de los legítimos intereses económicos de los consumidores y usuarios, con aplicación de lo dispuesto en las leyes civiles y mercantiles, y la publicidad respecto de las ventajas del sistema de autoservicio en dicha actividad, y la libertad que se predica del consumidor para su utilización no puede erigirse tampoco en una trampa, para que dejando de asumir la prestación contractual que corresponda a la estación de servicio, el descuido, olvido, o impericia del consumidor dé lugar a repercutir los daños que pudieran ocasionarse”.

La sentencia transcrita es criticable por que si el consumidor nunca asume ningún tipo de responsabilidad por cualquier negligencia, entonces la división del trabajo, el desarrollo tecnológico, y nuestro propio estilo de vida desaparecerían en poco tiempo. La venta de una infinidad de productos de la más variada naturaleza y la prestación de todo tipo de servicios exigen en muchos casos un comportamiento activo, de autoservicio por parte del consumidor, con el consiguiente ahorro de costes para éste último: encendemos fuegos de cocina, manejamos bombonas de gas, accionamos interruptores eléctricos, cogemos botellas de lejía en los supermercados, conducimos vehículos y cruzamos calles, acciones todas ellas que exigen una diligencia mucho mayor que la necesaria para repostar el vehículo de gasolina. En consecuencia, el consumidor responderá por su actuación negligente en el régimen de autoservicio en el suministro de gasolina de forma similar a lo que sucede en otros sectores, como los mencionados.

VII. JURISPRUDENCIA

La única jurisprudencia existente hace referencia a los accidentes producidos por iniciar la marcha el vehículo cuando estaba aún repostando causando desperfectos en el surtidor, los cuales, aunque pudiera parecer lo contrario, acontecen con cierta frecuencia, a la vista de la casuística reflejada en sentencias dictadas por las Audiencias Provinciales, en cuyas resoluciones, a la hora de concretar la conducta más o menos diligente de los usuarios de las gasolineras y de sus empleados u operarios, se adoptan **distintas soluciones**.

Todos estos litigios tienen su origen una el ejercicio por parte de la estación de servicio de una acción de responsabilidad extracontractual con base en los arts. 1902 y 1903 CC, en reclamación al propietario del vehículo el importe de los daños causados. debe partir del principio de responsabilidad por culpa, de forma que se hace necesario que el hecho objeto de la litis pueda ser reprochable, culpabilísticamente hablando, a persona concreta, siendo por ello que para que pueda prosperar con éxito la acción indemnizatoria ejercitada deban quedar suficientemente acreditados en las actuaciones tres fundamentales extremos, a saber: a) un elemento subjetivo, representado por una actuación u omisión que se encuentre fuera de las normas de cautela y previsión establecidas por el ordenamiento y socialmente aceptadas, siendo de señalar a estos efectos que en la interpretación que actualmente prima para la aplicación de estas normas se tiene en cuenta el principio de previsión del riesgo que puede derivar del empleo del medio productor del evento; b) que se produzca un resultado dañoso, elemento éste en el que el inicial criterio subjetivista queda atenuado a través de una cierta objetivización; y c) existencia de un nexo de causalidad entre el comportamiento del sujeto y el resultado producido teniendo en consideración que, en virtud de lo dispuesto en el artículo 1214 del CC, habrá de acudirse al principio de ser quien demanda quien deba probar

que en su adversario concurren todos y cada uno de los elementos integrantes de la responsabilidad definida en el artículo 1902 comentado (SSTS 5 de octubre de 1993 [RJ 1993\7460] –y 29 de abril de 1994 [RJ 1994\2983]–), de lo que, en definitiva, se extrae como conclusión que al hallarnos en presencia de una simple acción aquiliana, la estimación o desestimación de la demanda queda en función de la probanza de la conducta imprudente del conductor contrario, en tanto que sobre éste recaerá la carga acreditativa de que, en la ocasión de autos, obró correcta y diligentemente, haciendo desaparecer con ello cualquier nexo de causalidad entre su actuar y el resultado producido.

En la SAP de Alicante de 27 de mayo de 1998 (AC 1998\1075) y en la SAP de la Audiencia Provincial de Guadalajara de 14 de junio de 1999 (AC 1999\1213) se vienen a recoger esas **distintas soluciones** a las que hemos hecho referencia, y, por ejemplo, en la segunda de las sentencias citadas se señala que «la presente materia ya ha sido objeto de pronunciamiento por otras Audiencias, dando lugar a resoluciones contrapuestas, todas ellas tratándose de una estación de servicio, que no de «autoservicio». A poco que profundicemos se advierte cierta homogeneidad doctrinal al distinguir entre que el suministro del carburante se realice por el empleado o en régimen de autoservicio. Aunque en su práctica totalidad se fundamenten jurídicamente en la responsabilidad extracontractual del art. 1902 Cc., dan entrada a las obligaciones contractuales en concurso. Esta es la vía de resolución que va a seguir este Tribunal, introduciendo la importante novedad de residenciar la solución del conflicto en el campo de la responsabilidad contractual, por culpa o negligencia, de los arts. 1091, 1098, 1101, 1103 y 1104 Cc.

Examinemos las tres corrientes jurisprudenciales:

1.- Así la Audiencia Provincial de Valencia, en Sentencia 17-10-1997, consideró responsable de los daños al **conductor del vehículo** (igual que la SAP Vigo-Pontevedra de 9-9-02, AC 2002/1525) con el argumento de que “el suministro no había concluido” y que “el conductor es quien debe responder de los daños, pues él es el único responsable de los movimientos de su vehículo, quien debería dirigirlo con la diligencia necesaria para evitar todo daño, propio o ajeno (art. 9.2 del TA Ley sobre Tráfico)”.

2.- En la línea dirigida a imputar **responsabilidad exclusiva al empleado de la gasolinera** nos encontramos con las Sentencias de las Audiencias Provincial de Vizcaya núm. 402/2002 (Sección 4ª), de 12 junio, Alava 27-4-1993 (AC 1993\820), Tarragona 3-10-1994 (AC 1994\1844), Murcia 7-5-1996 y Córdoba 30-1-1997.

En todas ellas se imputa responsabilidad al propio personal de la gasolinera, obligado a la prestación del servicio, el que deben atender en forma, no sólo adecuada, sino completa, realizando, desde el principio al final, cuanto proceda y convenga, incluida la obligación, tras concluir con el suministro, de recoger la manguera, retirando la pistola de la boca del depósito de combustible, y devolviéndola a su lugar en el surtidor, operación la anterior que cuando se trata, como en el caso, de un servicio atendido, no corresponde realizar al cliente, sobre el que tampoco se debe proyectar una carga de comprobación, pues el servicio lo prestan profesionales obligados a conducirse con plena competencia y a proporcionar seguridad y confianza al cliente que paga esperando fundadamente haber recibido un servicio prestado de forma adecuada, completa y sin ningún riesgo. En la primera de las sentencias

citadas, concurre la circunstancia de que hay un cartel que reza literalmente «prohibido utilizar la pistola sin permiso del expendedor» (Sentencia Audiencia Provincial núm. 49/1998 Alava (Sección 2ª), de 13 febrero, AC 1998\4226).

El cliente podía confiar razonablemente que estando en establecimiento que no se rige por el régimen de autoservicio, sus empleados van a atender a sus obligaciones con la diligencia debida (Sentencia Audiencia Provincial Huelva (Sección 1ª), de 13 junio 2002, JUR 2002\269686).

3.- Y por último, la de la Audiencia Provincial de Albacete de 2-11-1993 (AC 1993\2313) opta por atribuir **conurrencia de culpas** a los autores intervinientes, entendiendo que ambos deberes de diligencia tienen idéntico rango y su infracción comporta la misma relevancia causal en orden a la producción del resultado». Se aprecia, por un lado, imprudencia al accionar su vehículo y reanudar su conducción sin percatarse de que no se había retirado la manguera suministradora de la gasolina, circunstancias directamente imputable al mismo por ser quien inicia la marcha del vehículo; y por otro lado, del empleado del Autoservicio al no ser diligente en la retirada de la manguera cuando se había abonado el precio y finalizado el suministro siendo imputable y sólo a él incumbía dicha conducta por estar reservada y anunciada como de su exclusiva competencia.

El porcentaje de concurrencia oscila entre aquellas resoluciones que aplican el 50% hasta otras que aprecian mayor nivel culposo del empleado: 60% y 40% (Sentencia Audiencia Provincial núm. 383/1998 Valladolid (Sección 3ª), de 23 noviembre, AC 1998\824; Sentencia Audiencia Provincial núm. 401/1998 Valladolid (Sección 3ª), de 4 diciembre, AC 1998\2516)³.

³ “En las Estaciones de provisión de carburantes que no son de autoservicio y el suministro se hace por los empleados de las mismas, es obvio que son éstos los que «prima facie» y como norma general, deben de responsabilizarse de introducir y sacar la cabeza de la manguera o boquerel de los surtidores, del depósito de cada vehículo que acude a las mismas a repostar, una vez servida la cantidad interesada por los clientes, por ser aquellos los encargados de manipular los mecanismo propios de los surtidores y quienes deben estar atentos legal y reglamentariamente al servicio que prestan, pero que cuando el conductor de un vehículo lo pone en marcha e inicia su salida de las instalaciones, sin comprobar antes el término del suministro solicitado o la extracción del boquerel de la boca del depósito de carburante de su vehículo, dando origen con su proceder a unos daños, ello presupone también una indudable desatención o negligencia culposa por su parte, que en el reparto de coeficiente de culpas derivadas para los responsables del hecho de autos y a tenor del artículo 1902 del Código Civil, la Sala estima debe ser de mayor entidad para el empleado de la gasolinera por su profesión y dedicación, que para el conductor del vehículo causante material de los daños indicados y en la proporción adecuada de un 60% y 40% respectivamente” (Sentencia Audiencia Provincial núm. 401/1998 Valladolid (Sección 3ª), de 4 diciembre, AC 1998\2516).

CONCLUSIONES

PRIMERA: La prestación de servicios de suministro de gasolina y gasóleo está condicionada a la obtención de la correspondiente **autorización** por la autoridad autonómica competente. Dicha autorización es única, con independencia de la forma de prestación del servicio: asistido o autoservicio. La opción por un sistema u otro corresponde exclusivamente a la empresa propietaria de la estación de servicio, siendo ambas igualmente válidas.

SEGUNDA: Las obligaciones de la estación de servicio dependerá del régimen de prestación del servicio.

- En caso de servicio asistido, la normativa existe disponibilidad en la propia instalación mientras permanezcan abiertas y en servicio de, al menos, una persona responsable de los servicios que se presten, al objeto de garantizar el ejercicio de los derechos reconocidos por la normativa al consumidor.

- En caso de autoservicio las obligaciones son las siguientes:

1.- En los carteles informativos deberá expresarse como mínimo el nombre o anagrama de la empresa suministradora, el nombre comercial de la instalaciones de ventas, el precio de venta al público por litro de los diferentes tipos de gasolinas y gasóleos, así como su octanaje, la expresión "autoservicio" cuando el suministro se presta en este régimen, los medios de pago admitidos, horario y ubicación de la instalación de venta más próxima con independencia de su marca y titularidad.

2.- Si el suministro se presta en régimen de autoservicio, deberá indicarse dicha circunstancia mediante un cartel fijado en cada aparato surtidor donde además, figuren las instrucciones necesarias para efectuar el suministro.

3.- Así mismo, existirán a disposición de los consumidores y usuarios guantes o dispositivos de papel a fin de evitar el contacto directo con los medios de distribución.

Por tanto, no cabe exigir que el suministro lo proporcione personal de la propia estación de servicio cuando ésta funcione en régimen de autoservicio.

CUARTA: Si el suministro se efectúa en régimen de autoservicio, se expedirá y entregará la factura o documento justificativo sin necesidad de petición expresa.

QUINTA: No se debe considerar que son contrapuestas las resoluciones dictadas por los distintos Tribunales, sino que dicha disparidad debe responder al enjuiciamiento de cada caso concreto, según las circunstancias concurrentes. En efecto, a la hora de valorar la conducta del usuario de la estación de servicio, no sólo debe tenerse en cuenta si se trata de un autoservicio o si son los empleados de la estación los que hacen el suministro, sino todas las demás circunstancias fácticas que pudieran reflejar una falta de la diligencia que responda al módulo usualmente exigible, tendente a tratar de no causar daño a los demás. Más concretamente, podría señalarse, como ejemplo, que el conductor de un vehículo que se abastece de combustible en una estación de autoservicio, en la que él manipula el surtidor, fijando el importe e introduciendo la manguera en la boca del depósito de combustible del vehículo, no emplearía la diligencia que le sería exigible si reanudara la marcha sin retornar

la manguera al surtidor, puesto que él ha tenido el dominio de la operación de suministro. Sin embargo, menores cuidados ha de exigirse a un conductor que se abastece de combustible en una estación de servicio atendida por un empleado que manipula el surtidor y que, incluso, una vez abonado el combustible, dicho empleado realiza actos que permiten al conductor confiar en que puede reanudar la marcha (SAP núm. 358/2001 Castellón (Sección 1ª), de 20 septiembre, AC 2001\2339).

Las medidas de atención y precaución a observar por los usuarios indicadas en ellas, son más bien aplicables a las gasolineras de autoservicio, en las que la función del empleado u operario de las mismas es controlar y cobrar los servicios semiautomáticos de los surtidores de combustible, ya que en las gasolineras que no son de autoservicio y el suministro se hace por los empleados de las mismas, es obvio que son estos los que deben responsabilizarse de introducir y sacar la manguera del depósito una vez repostado el vehículo en cuestión en la cantidad interesada por los clientes, por ser los encargados de manipular los mecanismos propios de los surtidores y quienes deben estar atentos legal y reglamentariamente al servicio que prestan (Sentencia Audiencia Provincial núm. 383/1998 Valladolid (Sección 3ª), de 23 noviembre, AC 1998\8240).

PROPUESTA DE REGULACIÓN

CONCEPTO DE ESTACION DE SERVICIO

Son instalaciones de venta al público al por menor de gasolinas y gasóleos de automoción tanto las estaciones de servicio como las unidades de suministro o cualquier otro punto de venta al consumidor final debidamente autorizado para tal fin.

Los servicios y establecimientos anexos a las instalaciones a las que se refiere el presente Decreto, tales como tiendas, restaurantes, cafeterías, servicio y aseos higiénicos, autolavado, talleres de reparación, cambio de aceite, venta de repuestos, etcétera, se regularán por lo dispuesto en las normas específicas aplicables y en las disposiciones reguladoras de la publicidad y marcado de precios.

PRESTACIÓN DE SERVICIOS

1. El propietario, arrendatario, o responsable de las instalaciones está obligado a mantener en correcto estado de funcionamiento y conservación y provistos de los reglamentarios precintos los aparatos surtidores de gasolina y gasóleo, que cumplirán la normativa sobre metrología.

No se efectuarán suministros de un tanque hasta pasados al menos diez minutos desde su llenado, a fin de que el combustible o carburante suministrado se decante, evitando así la formación de turbulencias.

Igualmente vigilará la medición correcta del carburante suministrado, de modo que los aparatos surtidores no presenten defectos de medición que excedan de los límites máximos de tolerancia establecidos en las normas de metrología.

Cuando algún surtidor efectúe mediciones fuera de la tolerancia permitida o esté averiado, se suspenderá el suministro de combustible con el mismo.

El propietario, arrendatario o responsable de las instalaciones deberá adoptar las medidas necesarias para garantizar el permanente abastecimiento, estando obligado a realizar los pedidos necesarios con la antelación debida para mantener las existencias adecuadas.

Asimismo, se atenderá al usuario siempre que las peticiones de suministro se presenten dentro del horario anunciado.

2. El propietario, arrendatario o responsable de la estación de servicio deberá mantener en correcto estado de funcionamiento los aparatos o dispositivos de suministro de aire, que se ajustarán a la normativa sobre metrología, vigilando su exacta medición dentro de los límites máximos de tolerancia. Igual obligación corresponderá al propietario, arrendatario o responsable de la unidad de suministro que disponga de dicho dispositivo de aire.

3. El suministro de agua se mantendrá en correcto estado de conservación y funcionamiento, en todas las estaciones de servicio así como en las unidades de suministro que dispongan del mismo.

4. Los equipos de extinción de incendios se ajustarán a la normativa vigente en cuanto a homologación, instalación y periodicidad de las revisiones y a lo previsto en las disposiciones sobre condiciones de protección contra incendios en edificios e instalaciones.

El propietario, arrendatario, o responsable de la estación de servicio o de la unidad de suministro no permitirá que los empleados fumen o enciendan cerillas o mecheros en la zona donde se suministre el combustible, ni suministrará productos a los usuarios que estén fumando o encendiendo cerillas.

Igualmente, no se permitirá el abastecimiento a vehículos con el motor en funcionamiento ni con las luces encendidas.

5. La calidad de las gasolinas y gasóleos suministrados en las instalaciones de venta se ajustará a lo establecido en las disposiciones que la regulen, correspondiendo al propietario, arrendatario, o responsable de las instalaciones adoptar las medidas necesarias para que los productos servidos al usuario cumplan las especificaciones de calidad reglamentarias.

6. El propietario, arrendatario, o responsable de la estación de servicio o de la unidad de suministro dispondrá de varilla u otros medios de medición calibrados, del sistema de extracción de líquido (Bombín de achique o similar) y de pasta busca aguas o similar.

INFORMACIÓN AL USUARIO EN LAS INSTALACIONES.

Todas las instalaciones de venta al por menor de gasolinas y gasóleos de automoción estarán obligadas a exhibir al público de modo permanente y de forma perfectamente visible, al menos en castellano, y con caracteres de un tamaño que permita su lectura desde el interior del vehículo, carteles informativos en los que se indique de forma obligatoria los siguientes datos:

1. El nombre o anagrama de la empresa suministradora de los combustibles y/o el nombre comercial de la instalación de venta, en su caso.

2. Un cartel informando sobre el precio de la venta al público del litro de los diferentes tipos de gasolinas y gasóleos que se expenden con indicación de su octanaje. Las medidas mínimas del cartel serán de 80 por 60 centímetros y estará situado a una altura no inferior a un metro y medio.

3. Figurarán unidos o adheridos en posición perfectamente visible en cada aparato surtidor el nombre y octanaje de cada combustible que suministren. En aquellos casos en los cuales el aparato surtidor suministre varios tipos de combustibles y carburantes estarán colocados de modo perfectamente diferenciados. Figurarán a ambos lados del surtidor cuando el suministro pueda realizarse a ambos lados, siendo el tamaño de la letra no inferior a 6 centímetros.

4. Los medios de pago admitidos.

Si las estaciones de servicio o unidades de suministro estableciesen, como máximo, entre las veintidós horas y las siete horas, como medida de seguridad, el suministro de combustibles por un importe exacto para evitar el manejo de dinero en metálico para cambios, o exigiesen el pago previo, se advertirá de tales medidas al usuario mediante carteles expuestos en lugares visibles, próximos a cada surtidor.

5. Leyendas o pictogramas, referentes a los siguientes derechos y obligaciones de los usuarios.

-«Prohibido fumar o encender fuego».

-«Prohibido repostar con las luces encendidas o con el motor en marcha».

-«Existen hojas de reclamaciones a disposición del consumidor».

-«Existen equipos o útiles de medida reglamentarios para la comprobación del suministro a disposición del consumidor».

-«Existe a disposición del usuario una copia de la normativa que regula los derechos de los consumidores y usuarios en el servicio de suministros de gasolinas y gasóleos de automoción en instalaciones de venta al público».

6. Horario. Se expondrá en sitio visible el horario de apertura y de cierre de las instalaciones.

7. Cuando un aparato surtidor de gasolinas o gasóleos presentase una avería o defecto de medición, además de suspender la actividad de suministro del mismo, deberá colocarse sobre el aparato afectado un cartel con la leyenda «Fuera de servicio desde...» indicando el día y el mes. Del mismo modo, en los supuestos que los aparatos o dispositivos de suministro de agua y aire no funcionasen o realizasen mediciones fuera de la tolerancia permitida se informará sobre tales extremos mediante carteles fijos en los aparatos afectados con las siguientes leyendas según el caso: «Agua, fuera de servicio desde...» o «Aire, fuera de servicio desde...», indicando en ambos supuestos el día y el mes.

8. Autoservicio. En el caso de que el suministro deba realizarse por el usuario directamente, esta circunstancia, estará indicada de forma visible; en cada aparato surtidor deberá fijarse o adherirse un cartel o carteles en los que de modo inequívoco y legible se indique el tipo de combustible que suministre y las instrucciones necesarias para el manejo del mismo.

En las instalaciones en régimen de autoservicio existirá a disposición de los usuarios guantes o productos de naturaleza análoga para evitar el contacto directo con los medios de distribución.

Dentro del recinto habilitado para el pago en esta modalidad deberá exhibirse la información, perfectamente visible, relativa a los precios y a los medios de pago admitidos además de los legalmente dotados de poder liberatorio, sin perjuicio de las normas reguladoras del suministro de gasóleo bonificado.

9. Cuando las instalaciones cuenten con dispositivos que se accionen mediante el pago, exhibirán el precio y las instrucciones necesarias para el uso adecuado de los mismos.

10. Si el establecimiento tuviese instalaciones en los dos lados de la calzada, la información prevista en el presente artículo se expondrá en ambos.

Información al usuario en los accesos o entradas de las instalaciones.

La información al usuario en los accesos a las estaciones de servicio figurarán en pilares informativos o en carteles situados fuera de la calzada, pero al comienzo de los accesos a las instalaciones y en ambas direcciones de la calzada, de modo que el usuario pueda tener conocimiento de dicha información sin necesidad de entrar en el recinto. La ubicación de estos pilares o carteles informativos respetará, en todo caso, las normas urbanísticas y las normas de los organismos locales o autonómicos, las zonas de seguridad y servidumbre de las vías públicas.

La información mínima que constará obligatoriamente en los pilares o carteles informativos será la siguiente:

1. El precio de venta al público por litro de, como mínimo, los tres carburantes más significativos, con indicación de su octanaje, y una indicación genérica de la existencia de otros tipos de gasolinas y gasóleos.

2. El horario de apertura y cierre de las instalaciones.

3. La expresión «Autoservicio» cuando el suministro sea en régimen de autoservicio.

4. Modalidades y medios especiales de pago, admitidos, en su caso.

Las partes informativas del pilar o cartel informativo en lo que se refiere a la información contenida en este artículo, deberán tener unas medidas mínimas de 100 por 80 centímetros y estar situadas a una altura no inferior a 2 metros, salvo cuando la normativa urbanística condicione estas medidas mínimas.

Igualmente, podrán recoger otras informaciones que el suministrador estime pertinentes (servicios complementarios, medios de pago, etcétera).

FACTURA

El suministrador está obligado a extender factura o justificante acreditativo de los suministros efectuados a favor de aquellos usuarios que lo soliciten expresamente. La expedición y los datos de la factura o del justificante acreditativo se ajustarán a lo dispuesto en las disposiciones vigentes. De acuerdo con las mismas, en la factura o justificante acreditativo figurarán:

-Nombre o denominación social, domicilio y número o código de identificación fiscal de la empresa prestadora del servicio.

-Número de la factura o justificante acreditativo.

-Tipo de combustible suministrado.

-Cantidad de litros suministrados.

-Precio por litro, IVA incluido.

-Importe del suministro efectuado.

-Lugar y fecha de la emisión.

-Matrícula del coche, siempre que lo requiera el usuario.

Asimismo estará obligado a entregar un documento acreditativo de las cantidades entregadas a cuenta en el régimen de prepago.

MEDIDAS DE COMPROBACIÓN

A fin de verificar la correcta medición y las cantidades de combustible suministradas, todas las instalaciones de suministro al por menor de gasolinas y gasóleos de automoción dispondrán como útil de comprobación, de una botella, recipiente de medida, de 10 litros de capacidad, sin perjuicio de los útiles que en número, tipo y composición, se establezcan en las normas metroológicas como necesarias para la verificación de los aparatos surtidores. El recipiente de medida de 10 litros, anteriormente citado, estará certificado y calibrado oficialmente, con la periodicidad que se establezca para garantizar la fiabilidad de la medida. A falta de disposición sobre su composición, ésta ha de ser de un material con resistencia mecánica y al ataque químico, totalmente transparente y graduado en tantos por ciento o en milímetros, a efecto de poder determinar el cumplimiento de las normas metroológicas aplicables en cuanto a errores máximos tolerados en los aparatos surtidores.

El recipiente de medida estará a disposición de los usuarios y de los servicios de Inspección de la Administración.

SERVICIO ATENDIDO

Todas las instalaciones de venta al público de gasolinas y gasóleo de automoción, deberán disponer en la propia instalación mientras permanezcan abiertas y en servicio de, al menos, una persona responsable de los servicios que en ella se prestan, al objeto de garantizar el ejercicio de los derechos reconocidos.

SERVICIOS OPCIONALES.

Las instalaciones que tengan a disposición del usuario servicio de lavado o de autolavado de vehículos deberán cumplir los siguientes requisitos:

1. Disponer de carteles anunciadores donde consten las siguientes indicaciones:

-Instrucciones de funcionamiento.

-Tarifas de los servicios ofertados.

-Formas de pago admitidas.

2. La inclusión en los carteles de informaciones relativas a la exoneración total de responsabilidad, se estimará por no puesta a tenor del artículo 10 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

RECLAMACIONES

1. Todas las instalaciones de suministro de combustibles de automoción al por menor tendrán a disposición de los clientes hojas de reclamaciones, redactadas al menos en castellano, conforme al modelo oficial establecido y que estarán integradas por un juego unitario de impresos, compuesto por un folio de color blanco (para la Administración) una copia de color rosa (para el establecimiento) y otra de color verde (para el denunciante). El establecimiento deberá tener cumplimentados los datos de identificación del mismo que constan en la Hoja de Reclamaciones. Las hojas de reclamaciones serán facilitadas por los organismos competentes en materia de Consumo a las instalaciones legalmente establecidas, previa solicitud de éstas.

a) Las reclamaciones se formularán ante los organismos competentes en materia de Consumo en el plazo máximo de un mes desde que ocurrió el hecho.

b) El usuario deberá hacer constar su nombre, domicilio y número de DNI, o pasaporte, así como los demás datos a que se refiere el impreso, exponiendo claramente los hechos motivo de la reclamación, con expresión de la fecha en que ésta se formule.

c) La instalación deberá cumplimentar los datos de identificación del mismo que constan en la hoja de reclamaciones. Una vez expuestos los motivos de la reclamación del usuario y la solución propuesta por éste, la hoja de reclamaciones podrá ser suscrita por el titular o responsable de la instalación, quien podrá realizar cuantas consideraciones estime oportunas respecto de su contenido, en el lugar habilitado para ello.

d) El usuario remitirá el original de la hoja de reclamaciones a los organismos competentes en materia de Consumo, conservando una copia en su poder y entregando otra a la instalación.

e) Con el original de la reclamación, el cliente remitirá cuantas pruebas o documentos sirvan para el mejor enjuiciamiento de los hechos, especialmente facturas, presupuestos o resguardos.

2. En caso de no existencia o negativa a facilitar las hojas de reclamaciones, el usuario podrá presentar la reclamación por el medio que considere más adecuado.

3. El desistimiento del usuario en la reclamación implicará el archivo de la misma, sin perjuicio de la potestad de la Administración para incoar expediente de oficio por cualquier otra irregularidad que proceda.

4. El sistema de reclamaciones establecido en el presente artículo se entiende sin perjuicio del procedimiento establecido en las disposiciones vigentes que regulan las infracciones y sanciones en materia de defensa de los consumidores y usuarios.
5. En el plazo de quince días hábiles desde la recepción el organismo competente en materia de consumo acusará recibo al reclamante y, caso de considerarlo pertinente, dará traslado de la queja al establecimiento reclamado, otorgándole un plazo de diez días hábiles para que alegue cuanto estime conveniente.
6. Formuladas las alegaciones o transcurrido el plazo fijado para ello, la autoridad competente en materia de consumo iniciará, si procediere, la tramitación del oportuno expediente, de acuerdo con las disposiciones vigentes en materia de defensa del consumidor, sin perjuicio de las acciones civiles o penales que correspondan; igualmente comunicará al denunciante la decisión adoptada.
7. Con la finalidad de posibilitar el exacto conocimiento por parte del usuario de los derechos y deberes que le correspondan, las instalaciones deberán tener a disposición de éste, para su consulta, una copia perfectamente legible de la normativa.
8. Por otra parte, las quejas o reclamaciones de los consumidores podrán ser atendidas o resueltas mediante el sometimiento voluntario y vinculante de las partes al sistema arbitral regulado por el Real Decreto 636/1993, de 3 de mayo (RCL 1993\1564).

COMPETENCIAS

La vigilancia e inspección de cuanto se establece en el presente Decreto y normas que lo desarrollen, se realizará por los órganos competentes en materia de protección al consumidor en el ámbito de la Comunidad.

A los efectos previstos en el número anterior, las instalaciones de venta al público al por menor de gasolinas y gasóleos de automoción deberán estar provistas del correspondiente Libro de Inspecciones, que les será facilitado por el Departamento de Industria, Comercio, Turismo y Trabajo y en el que los Servicios de Inspección anotarán los resultados de sus visitas.

INFRACCIONES Y SANCIONES

1. El incumplimiento de cualquiera de los preceptos contenidos en la presente disposición se considerará infracción en materia de protección al consumidor, de acuerdo con lo establecido en el artículo 34 de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, cuya tipificación específica se contempla en los artículos 3.º y 5.º del Real Decreto 1945/1983, de 22 de junio ([RCL 1983\1513](#), 1803, 2247 y ApNDL 11245) , que regula las Infracciones y Sanciones en materia de Defensa del Consumidor y de la Producción Agroalimentaria.
2. Las infracciones a que se refiere el presente artículo se calificarán como leves, graves y muy graves, atendiendo a los criterios establecidos en el artículo 35 de la Ley 26/1984, de 19 de julio, así como en los artículos 6.º, 7.º y 8.º del Real Decreto 1945/1983, de 22 de junio.

3. Las infracciones a que se refiere el presente Decreto, serán sancionadas con multas de acuerdo con la graduación establecida en el artículo 36 de la Ley 26/1984, de 19 de julio.