

DEPARTAMENTO DE SANIDAD Y CONSUMO

914

DECRETO 105/1995, de 9 de mayo, de la Diputación General de Aragón, sobre protección de los Derechos de los Consumidores en los Servicios de Suministro de Combustibles y Carburantes de Automoción en instalaciones de venta al público.

El artículo 51.1) de la Constitución atribuye a los poderes públicos la garantía de la defensa de los consumidores y usuarios, así como la protección, mediante procedimientos eficaces, de su seguridad, salud y legítimos intereses. A tales efectos, la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, en su artículo 2.1), incluye como derechos básicos de éstos, junto a la protección de sus intereses económicos, el derecho a una información correcta sobre los diferentes servicios a fin de facilitar el conocimiento sobre su adecuado uso y disfrute.

Por su parte, el artículo 36.1.5) del Estatuto de Autonomía de Aragón, atribuye a la Comunidad Autónoma, en el marco de la legislación básica del Estado, competencias para el desarrollo legislativo y ejecución en materia de protección de los consumidores y usuarios.

La nueva situación planteada en el sector tras la liberalización del mercado de suministros de combustibles para automoción, unida a la gran importancia de una actividad económica que afecta a los intereses y derechos del común de los consumidores, aconseja a la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón llevar a cabo, en su ámbito territorial, una adecuada regulación, con el fin de que aquéllos puedan contar con una información suficiente sobre las características, condiciones y garantías del servicio de suministro de estos productos y, al propio tiempo, conocer los cauces de reclamación a efectos de reparación de los eventuales daños que pudieran producirse como consecuencia de una deficiente prestación del servicio.

En su virtud, cumplidos los trámites de audiencia establecidos en el artículo 22 de la Ley 26/1984, de 19 de julio, y disposiciones concordantes, a propuesta del Consejero de Sanidad y Consumo y previa deliberación del Gobierno de Aragón en su reunión celebrada el día 9 de mayo de 1995,

DISPONGO:

Artículo 1º.—Ámbito de aplicación.

1.—Sin perjuicio de las competencias que correspondan a otros órganos, mediante el presente Decreto se regula, en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Aragón, la prestación de servicios en instalaciones de venta al público al por menor de combustibles y carburantes de automoción en cuanto afecta a los derechos de los consumidores y usuarios.

2.—A los efectos previstos en este Decreto, tendrán la consideración de 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.

3.—Los servicios y establecimientos anexos a las instalaciones a que se refiere este Decreto, tales como tiendas, restaurantes, cafeterías, servicios, aseos, autolavado, talleres de reparación, cambio de aceite, venta de repuestos, se regirán por las normas que específicamente les resulten de aplicación, así como por las disposiciones vigentes en materia de publicidad y marcado de precios.

Artículo 2º.—Régimen de prestación del servicio.

1.—Dentro del horario de funcionamiento de las instalaciones, deberán ser atendidas las peticiones de suministro que se formulen por los usuarios. Con esa finalidad, los responsables

de aquélla adoptarán las medidas precisas para garantizar el permanente abastecimiento y suministro, viniendo obligados a efectuar los pedidos con la antelación necesaria en orden a mantener el nivel adecuado de existencias.

2.—Los responsables de las instalaciones vienen obligados, igualmente, a mantener en correcto estado de conservación y funcionamiento los aparatos y surtidores de gasolina y gasóleo, que deberán estar dotados de los precintos reglamentarios, vigilando el estricto cumplimiento de la normativa vigente en materia de metrología. A tales efectos, deberán efectuar las oportunas comprobaciones en relación con la correcta medición de la cantidad de combustible suministrada a los consumidores, evitando que los aparatos surtidores presenten defectos de suministro que excedan de los límites máximos de tolerancia establecidos en las citadas normas.

3.—Cuando se constate que algún surtidor presenta averías o efectúa mediciones fuera de la tolerancia autorizada, deberá procederse con carácter inmediato a suspender el suministro a través del mismo, debiendo colocarse sobre el aparato afectado o sobre el boquerel correspondiente en el supuesto de que el aparato disponga de varias bocas o mangas de salida, un cartel con la leyenda «Fuera de servicio».

4.—Las características y calidad de las gasolinas y gasóleos suministrados en las instalaciones de venta se ajustarán a lo establecido en su normativa específica, correspondiendo a los responsables de las instalaciones y, en su caso, a las empresas suministradoras adoptar las medidas necesarias para garantizar que los productos suministrados a los consumidores y usuarios se ajustan a las especificaciones de calidad reglamentarias. En todo caso, las instalaciones deberán disponer de varillas de medición calibradas, sistema de extracción de líquidos dotado de bombín de achique o similar y pasta busca aguas o similar.

5.—Los responsables de las instalaciones deberán velar por el correcto estado de funcionamiento de los sistemas de suministro de aire y de agua de acuerdo con las normas sobre metrología. En el supuesto de que tales aparatos o dispositivos no funcionasen o realizasen mediciones fuera de la tolerancia permitida, deberá informarse a los usuarios de tales extremos mediante la colocación en los aparatos afectados de carteles fijos con la leyenda, «Aire (o Agua), fuera de servicio», según proceda.

6.—Los responsables de las instalaciones velarán por que ni los empleados ni los usuarios fumen o enciendan cerillas o mecheros en las zonas destinadas al suministro de combustible, quedando prohibido el abastecimiento de combustible a vehículos con el motor en funcionamiento o con las luces encendidas.

En todo caso, las instalaciones deberán contar con equipos de extinción de incendios ajustados a la normativa vigente en cuanto se refiere a su homologación, instalación, mantenimiento y periodicidad de las revisiones, así como a las disposiciones reguladoras en materia de protección contra incendios en los edificios e instalaciones.

Artículo 3º.—Información a los usuarios.

1.—Las estaciones de servicio, mediante pilares o carteles informativos situados al comienzo de los accesos a las instalaciones y en ambas direcciones de la calzada, ajustados a lo previsto en los artículos 89 y 90 del Reglamento General de Carreteras, aprobado por Real Decreto 1812/1994, de 2 de septiembre, deberán facilitar a los usuarios la siguiente información de modo que puedan tener conocimiento de la misma sin necesidad de acceder al recinto,

- a) Horario de apertura y cierre de las instalaciones.
- b) Precio de venta al público por litro de los diferentes tipos de carburante con indicación de su octanaje.
- c) Medios y modalidades de pago, en su caso.

d) La expresión de «Autoservicio», cuando el suministro se produzca en dicho régimen.

e) Otras informaciones que el suministrador considere pertinentes.

2.—Dentro del recinto, todas las instalaciones de venta al por menor de gasolinas y gasóleos de automoción quedan obligadas a exhibir al público de forma permanente y claramente visible, al menos en castellano y con caracteres que permitan su lectura desde el interior del vehículo, carteles informativos, con unas dimensiones mínimas de 80 por 60 centímetros, en los que se indique:

a) Nombre o anagrama de la empresa suministradora de los combustibles y, en su caso, nombre comercial de la instalación de venta.

b) Precio de venta al público del litro de los diferentes tipos de carburante, con indicación de su octanaje.

c) Medios de pago admitidos en la instalación. En el supuesto de que, como medida de seguridad, el suministro de carburante se efectúe por importes exactos para evitar el manejo de dinero en metálico para cambios, o se exija el pago previo, deberá advertirse expresamente a los usuarios de tales medidas mediante carteles situados en lugares visibles.

d) Leyendas o pictogramas que recojan, como mínimo, los siguientes derechos y obligaciones de los consumidores:

—«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 medidas de comprobación del suministro a disposición del consumidor».

e) Horario de apertura y cierre de las instalaciones.

f) Régimen de suministro. En caso de que deba realizarse directamente por el consumidor por el sistema de autoservicio, se indicará esta circunstancia de forma visible, colocando en cada aparato suministrador carteles en los que de modo inequívoco y legible se indiquen el tipo de combustible que suministra, las instrucciones necesarias para el manejo, el precio y los medios de pago.

g) Cuando las instalaciones cuenten con dispositivos para el suministro de agua, aire, etcétera, accionados mediante pago, los aparatos deberán incorporar las instrucciones necesarias para su adecuada utilización.

Artículo 4º.—Facturas.

Los establecimientos suministradores estarán obligados a extender factura de los suministros efectuados cuando los usuarios lo soliciten expresamente. La expedición y los datos de la factura o del ticket se ajustarán a lo establecido en las disposiciones vigentes. En todo caso, deberán figurar en las mismas:

—Número de la factura o ticket.

—Nombre, razón social, domicilio y NIF del establecimiento suministrador.

—Tipo de carburante suministrado.

—Cantidad de litros suministrada.

—Precio por litro, IVA incluido.

—Importe total del suministro efectuado.

—Lugar y fecha de la emisión.

Artículo 5º.—Medidas de comprobación.

A fin de poder verificar la correcta medición de las cantidades de combustible suministradas, todas las instalaciones de suministro al por menor de gasolinas y gasóleos de automoción dispondrán de un juego de medidas, sin perjuicio de la existencia de cualesquiera otros medios de comprobación que se establezcan en las normas metroológicas en materia de verificación de aparatos surtidores.

Tales juegos de medidas estarán certificados y calibrados oficialmente a fin de garantizar su fiabilidad, graduados en tantos por ciento o mililitros a efectos de determinar el cumplimiento de las normas metroológicas aplicables sobre índices máximos de tolerancia autorizados en los aparatos surtidores. En todo caso, los juegos de medidas estarán a disposición de los usuarios y de los Servicios de Inspección de la Administración.

Artículo 6º.—Reclamaciones.

1.—Todas las instalaciones de suministro al por menor de combustibles de automoción, deberán tener a disposición de los usuarios «Hojas de Reclamaciones» debidamente selladas por la Administración de acuerdo con el modelo que figura como anexo al presente Decreto. Estarán integradas por un juego unitario de impresos autocopiativos, 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. En todo caso, el establecimiento suministrador deberá tener cumplimentados sus datos de identificación que figuran en las Hojas de Reclamaciones.

2.—A efectos de formular su reclamación, los usuarios deberán solicitar del responsable de las instalaciones la entrega de la Hoja de Reclamación. En caso de inexistencia, o de negativa a ser facilitadas por parte del responsable del establecimiento, los usuarios podrán formular su reclamación ante la Administración por los medios que consideren más adecuados.

3.—Los usuarios deberán hacer constar en la Hoja de Reclamación su nombre, apellidos, domicilio y número de documento nacional de identidad o pasaporte, así como los demás datos que figuran en el impreso, exponiendo clara y sucintamente los motivos que originan la reclamación y la fecha en que se formula. La falta de identificación del reclamante dará lugar al archivo de la reclamación.

Una vez expuestas las causas que originan la reclamación del usuario, el responsable del establecimiento suministrador podrá hacer constar en el lugar reservado al efecto en la Hoja de Reclamación las consideraciones que estime pertinentes respecto de la reclamación formulada, y conservará en su poder la copia rosa.

4.—Antes de que transcurra un mes desde la fecha de los hechos que motiven la reclamación, los usuarios deberán remitir el original de la Hoja de Reclamación (ejemplar de color blanco), junto con las facturas, documentos o pruebas que puedan servir para la mejor valoración de los hechos, al Servicio Provincial del Departamento de Sanidad y Consumo de la provincia donde se encuentre ubicado el establecimiento suministrador.

Artículo 7º.—Procedimiento.

1.—El Servicio Provincial del Departamento de Sanidad y Consumo, en el plazo de quince días hábiles contados a partir del siguiente al de la recepción de la reclamación, deberá acusar recibo de la misma al reclamante, dando traslado de la queja al establecimiento suministrador para que, en el plazo de diez días hábiles, formule las alegaciones que estime pertinentes.

2.—Formuladas las alegaciones por el establecimiento suministrador, o transcurrido el plazo concedido para ello, el Servicio Provincial de Sanidad y Consumo iniciará, cuando proceda, la tramitación del oportuno expediente de acuerdo con las disposiciones reguladoras de la defensa de los consumidores y usuarios, sin perjuicio de las eventuales acciones civiles o penales que pudieran corresponder. En todo caso, deberá comunicarse al reclamante la resolución que recaiga en el expediente.

3.—El desistimiento del usuario en la reclamación implicará

el archivo de las actuaciones practicadas, sin perjuicio de la potestad de la Administración para incoar de oficio el oportuno procedimiento sancionador por las irregularidades que puedan detectarse.

4.—Las reclamaciones de los consumidores y usuarios podrán ser atendidas o resueltas mediante el sometimiento voluntario y vinculante de las partes al sistema arbitral regulado en el Real Decreto 630/1993, de 3 de mayo.

Artículo 8º.—Infracciones y sanciones.

1.—El incumplimiento de lo previsto en el presente Decreto se considerará como 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, en los términos previstos en los artículos 3º y 5º 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.

2.—De acuerdo con los criterios establecidos en los artículos 35 de la Ley 26/1984, de 19 de julio, y 6º, 7º y 8º del Real Decreto 1945/1983, de 22 de junio, las infracciones a que se refiere el presente artículo, se calificarán como leves, graves o muy graves, y serán sancionadas con multa de acuerdo con la graduación establecida en el artículo 36 de la precitada Ley.

Artículo 9º.—Competencias en materia de vigilancia e inspección.

1.—La vigilancia e inspección respecto del cumplimiento de lo establecido en el presente Decreto, corresponderá a las Unidades Provinciales de Consumo de los Servicios Provinciales del Departamento de Sanidad y Consumo de la Diputación General de Aragón.

2.—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 correspondiente Servicio Provincial y en el que los Inspectores de Consumo anotarán los resultados de sus visitas de inspección.

DISPOSICIONES ADICIONALES

Primera.—El suministro y venta al público al por menor de gasóleo de calefacción, cuando se realice en instalaciones sujetas al ámbito de aplicación del presente Decreto, se registrará por lo previsto en él.

Segunda.—Lo previsto en el artículo 8º de este Decreto, se entenderá sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos 16º.5 y 7), 17º y 18º.2) de la Ley 34/1992, de 22 de diciembre, de Ordenación del sector petrolero, así como en su Disposición Transitoria Primera, que declara la vigencia del Real Decreto 645/1988, de 24 de junio, por el que se aprueba el Reglamento para el suministro y venta de gasolinas de automoción.

DISPOSICION TRANSITORIA

Los establecimientos de venta al por menor de gasolinas y gasóleos de automoción afectados por lo previsto en el presente Decreto deberán proceder a adaptar sus instalaciones a lo establecido en el mismo en el plazo de seis meses, contados a partir del día siguiente de su entrada en vigor.

DISPOSICIONES FINALES

Primera.—Se faculta al Consejero de Sanidad y Consumo para dictar cuantas normas resulten precisas para el desarrollo y aplicación de este Decreto.

Segunda.—El presente Decreto entrará en vigor el día primero del mes siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial de Aragón».

Dado en Zaragoza, a nueve de mayo de mil novecientos noventa y cinco.

**El Presidente de la Diputación General
de Aragón, en funciones,
RAMÓN TEJEDOR SANZ**

**El Consejero de Sanidad y Consumo,
VICENTE COMET SANCHEZ DE ROJAS**

ANEXO

La HOJA DE RECLAMACION que figura en el anverso constituye el medio que la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón pone a disposición de los usuarios de los servicios de suministro y venta de gasolinas y gasóleos de automoción, con el fin de que puedan formular sus quejas en el mismo lugar en que se produzcan los hechos.

INSTRUCCIONES PARA CUMPLIMENTAR LA HOJA DE RECLAMACION

1º.- Los establecimientos prestadores del servicio deberán tener a disposición de los usuarios las HOJAS DE RECLAMACION, con los datos de identificación del establecimiento debidamente cumplimentados en todos sus puntos.

2º.- El usuario deberá hacer constar, íntegramente, en el lugar destinado al efecto, su nombre, apellidos, domicilio, localidad, número de documento nacional de identidad o pasaporte, así como los demás datos a que se refiere el impreso, exponiendo, clara y sucintamente, en el apartado correspondiente, los hechos que motivan la reclamación, que deberá ser fechada y firmada.

3º.- Una vez expuestos por el usuario los motivos de la reclamación, el responsable del establecimiento suministrador podrá hacer constar, en el apartado reservado al efecto, las alegaciones que estime oportunas, firmando en el lugar reservado al establecimiento suministrador.

4º.- La HOJA DE RECLAMACION consta de tres ejemplares de distinto color. El original (color blanco) deberá ser remitido por el usuario, ANTES DE QUE TRANSCURRA UN MES desde que se produjeron los hechos, al Servicio Provincial de Sanidad y Consumo, -División de Consumo-, de la provincia en que se ubique el establecimiento suministrador, acompañando cuantas pruebas o documentos (factura, tickets, etc.) estime pertinentes a efectos de justificar la reclamación.

El segundo ejemplar (color verde) quedará en poder del usuario como justificante de la reclamación formulada.

El tercer ejemplar (color rosa) quedará en poder del establecimiento suministrador, debidamente archivado y a disposición de los Servicios de Inspección de Consumo de la Diputación General de Aragón.

