

Decreto 173/1994, de 29 de julio, sobre protección de los derechos del consumidor en el servicio de suministro de gasolinas y gasóleos de automoción de instalaciones de venta al público (B.O.C. 114, de 16.9.1994; c.e. B.O.C. 124, de 10.10.1994)

La Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, establece en su artículo segundo, apartados 1.b) y d), 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 un adecuado uso y disfrute.

La prestación del servicio de suministro de combustibles y carburantes 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 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, que no se lesione ninguno de aquellos derechos.

El artículo 33.c) del Estatuto de Autonomía de Canarias (1) atribuye a esta Comunidad Autónoma la función ejecutiva en materia de defensa del consumidor.

Por otra parte, el artículo 1.b) de la Ley Orgánica 11/1982, de 10 de agosto, de transferencias complementarias a Canarias (2), contempla la transferencia de la potestad legislativa sobre las materias de titularidad estatal contenidas en los artículos del Estatuto de Autonomía.

Más concretamente, el artículo 18.2.B).o) del Decreto 228/1993, de 29 de julio, del Reglamento Orgánico de la Consejería de Industria y Comercio,

atribuye a la Dirección General de Comercio y Consumo la adopción de medidas aplicables para la protección de los derechos básicos de los consumidores.

En su virtud, a propuesta del Consejero de Industria y Comercio y previa deliberación del Gobierno en su reunión del día 29 de julio de 1994,

DISPONGO:

Artículo 1. Ámbito de aplicación.

1. El presente Decreto tiene por objeto regular, en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias, la actividad de las instalaciones de venta al público al por menor de gasolinas y gasóleos de automoción en aquellos aspectos que afecten a los derechos de los consumidores y usuarios, sin perjuicio de las competencias que correspondan a otros organismos oficiales.

A los efectos de este Decreto se entiende por instalación 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 debidamente autorizado para dicho fin.

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

Artículo 2. Prestación de servicios.

1. El 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, en el momento de su llenado, a fin de que el combustible o carburante suministrado se decante, evitando así la formación de turbulencias.

Igualmente vigilará la exacta medición del caudal 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 incorrectas o esté averiado se suspenderá el suministro del mismo.

El responsable de las instalaciones deberá adoptar las medidas necesarias para garantizar el permanente abastecimiento, estando obligado a

(1) Esta referencia debe entenderse hecha al artículo 31.3 del Estatuto de Autonomía, tras la modificación de éste efectuada por la Ley Orgánica 4/1996, de 30 de diciembre (LO10/1982).

(2) La Ley Orgánica 11/1982 figura como LO11/1982.

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, y el suministro a efectuar sea como mínimo de 5 litros.

2. El responsable de las instalaciones 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.

3. El suministro de agua se mantendrá en correcto estado de conservación y funcionamiento.

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 los edificios e instalaciones.

El responsable de las instalaciones no permitirá que los usuarios o empleados fumen o enciendan cerillas o mecheros en la zona donde se suministren combustibles y carburantes. Igualmente no abastecerá 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, tanto al responsable de las instalaciones como a la compañía suministradora, la adopción de las medidas necesarias para que los productos servidos al usuario cumplan las especificaciones de calidad reglamentarias. El responsable de las instalaciones dispondrá de varilla de medición calibrada, sistema de extracción de líquidos y pasta busca aguas o similar.

Artículo 3. 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 en caracteres de un tamaño que permita su lectura desde el interior del vehículo, carteles informativos en los que se indique:

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

2. El precio de venta al público del litro de los diferentes tipos de gasolinas que se expendan con indicación de su octanaje. Las medidas mínimas del cartel serán 80 por 60 centímetros y estará situado de forma que sea visible para los usuarios.

3. Los medios de pago admitidos por la instalación.

Si las estaciones de servicio establecieran como medida de seguridad el suministro de combustible y carburantes 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 situados en lugares visibles.

4. Leyendas o pictogramas, con los siguientes derechos y obligaciones del usuario:

- "Prohibir fumar o encender fuego".

- "Prohibir repostar con las luces encendidas o con el motor en marcha".

- "Existen Hojas de Reclamaciones a disposición del consumidor".

5. Horario. Se expondrá en sitio visible el horario de apertura y cierre de las instalaciones. Así mismo deberán informar de la instalación de venta más próxima, indicando su ubicación y distancia, cuando se encuentre cerrada.

6. Cuando los aparatos surtidores de gasolinas y gasóleos presentasen avería o defectos de medición, además de suspender el suministro del mismo, deberá colocarse sobre el aparato afectado o sobre el boquerel correspondiente, si el aparato surtidor dispone de varias bocas o mangas de salida, 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.

7. 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 y carburante que suministre y las instrucciones necesarias para el manejo del mismo.

Dentro del recinto habilitado para el pago en esta modalidad, deberá exhibirse información, perfectamente visible, de precios y medios de pago.

8. Cuando las instalaciones cuenten con dispositivos (de aire, etc.) que se accionen mediante pago, llevarán las instrucciones necesarias para el uso adecuado del mismo.

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

Artículo 4. Información al usuario en los accesos o entrada de las instalaciones.

Las estaciones de servicio deberán anunciar en pilares informativos o en un cartel, al comienzo de los accesos a las instalaciones y en ambas direcciones de la calzada, de modo que el usuario pueda tener conocimiento de la misma sin necesidad de entrar en el recinto, la siguiente información:

1. El precio de venta al público por litro de los diferentes tipos de gasolinas con indicación de su octanaje.

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

3. La expresión “Autoservicio”, cuando el suministrador sea en dicho régimen.

4. Medios y modalidades especiales de pago, en su caso.

El cartel anunciador deberá tener unas medidas mínimas de 100 por 80 centímetros y estar situado a una altura no inferior a dos metros.

Igualmente podrá recoger otras informaciones que el suministrador estime pertinentes (servicios complementarios, etc.).

Artículo 5. Factura.

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

- Nombre o denominación social, domicilio y número de identificación fiscal de la empresa.

- Tipo de combustible y carburante suministrado.

- Cantidad de litros suministrados.

- Precio por litro, incluidos impuestos.

- Importe del suministro efectuado.

- Número de la factura o ticket.

- Lugar y fecha de la emisión.

Artículo 6. Medidas de comprobación.

A fin de comprobar la correcta medición de las cantidades suministradas, todas las instalaciones de suministro al por menor de gasolinas y gasóleos dispondrán, como medida de comprobación, de un recipiente o vasija de 10 litros de capacidad, sin perjuicio de las vasijas que, en número, tipo y composición, se establezcan en las normas metroológicas como necesarias para la verificación de aparatos surtidores. El recipiente-medida o vasija 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 so-

bre su composición ésta será de un material con resistencia mecánica y al ataque químico, total o parcialmente transparente y estará graduado en tantos por cientos o en milímetros a los efectos de determinar el cumplimiento de las normas metroológicas aplicables en cuanto a errores máximos tolerados en los aparatos surtidores.

El recipiente-medida estará a disposición de los servicios de inspección de la Administración.

Artículo 7. Reclamaciones.

1. Todas las instalaciones de suministro de combustible y carburantes de automoción tendrán a disposición de los usuarios “Hojas de Reclamaciones”, conforme al modelo oficial, debidamente selladas y numeradas, que se inserta como anexo del presente Decreto (1). Éstas serán distribuidas por la Dirección General de Comercio y Consumo (2), previa cumplimentación de los requisitos de la empresa y estarán integradas por un juego unitario de impresos, compuesto por un folio de color blanco (para la Administración), una copia 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 las “Hojas de Reclamaciones”, que deberán estar debidamente selladas por la Administración.

2. Para formular la reclamación, el usuario podrá solicitar a la persona responsable que se halle al frente de la misma la entrega de una “Hoja de Reclamaciones”.

3. 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.

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

Una vez expuestos los motivos de queja del usuario, la “Hoja de Reclamaciones” podrá ser suscrita por el establecimiento, que podrá realizar cuantas consideraciones estime oportunas respecto de su contenido, en el lugar habilitado para ello.

(1) El anexo citado se encuentra publicado en el B.O.C. 114, de 16.9.1994, páginas 6814-6815.

(2) Véase Decreto 170/2011, de 12 de julio, por el que se determina la estructura central y periférica, así como las sedes de las Consejerías del Gobierno de Canarias (D170/2011).

El usuario remitirá antes de que transcurra un mes desde que ocurrió el hecho, el original de la "Hoja de Reclamaciones" (folio color blanco) a las autoridades competentes en materia de consumo de la provincia donde se encuentre ubicado el establecimiento, conservando la copia verde en su poder y entregando la copia rosa al responsable del mismo. Al original de la reclamación el usuario unirá cuantas pruebas o documentos sirvan para la mejor valoración de los hechos, especialmente, la factura.

4. En el plazo de 15 días hábiles desde la recepción la autoridad 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 10 días hábiles para que alegue cuanto estime conveniente.

5. El desistimiento del usuario en la reclamación implicará el archivo de las actuaciones practicadas, sin perjuicio de la potestad de la Administración para incoar expediente de oficio por cualquier irregularidad que proceda.

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. 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.

8. El sistema de reclamaciones establecido en el presente artículo se entiende sin perjuicio de la

potestad de la Administración para incoar de oficio el oportuno procedimiento sancionador cuando se observen irregularidades.

Artículo 8. Competencias.

La vigilancia e inspección de cuanto se establece en la presente norma y en las que la desarrollen, se realizará por los órganos administrativos de esta Comunidad Autónoma competentes en materia de protección al consumidor.

Artículo 9. Infracciones y sanciones.

Sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos números 16.2, apartados 5º y 7º, 17 y 18.2, de la *Ley 34/1992, de 22 de diciembre, de Ordenación del Sector Petrolero* (1), y de su Disposición Transitoria Primera que mantiene en vigor el *Real Decreto 645/1988, de 24 de junio, que aprueba el Reglamento para el suministro y venta de gasolinas y gasóleos de automoción* (2); 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 3º y 5º del *Real Decreto 1.945/1983, de 22 de junio, que regula las infracciones y sanciones en materia de defensa del consumidor y de la producción agroalimentaria*.

DISPOSICIÓN FINAL

El presente Decreto entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de Canarias.

(1) Derogada por *Ley 34/1998, de 7 de octubre, del sector de hidrocarburos* (B.O.E. 241, de 8.10.1998; c.e. B.O.E. 29, de 3.2.1999).

(2) Derogado por *Real Decreto 1905/1995, de 24 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento para la distribución al por menor de carburantes y combustibles petrolíferos en instalaciones de venta al público* (B.O.E. 304, de 21.12.1995).