



PROTECCIÓN  
AL CONSUMIDOR

es

estaciones de servicio



MADRID

# Presentación

El Área de Gobierno de Salud, Seguridad y Emergencias del Ayuntamiento de Madrid tiene como línea prioritaria de actuación la mejora permanente de la actividad comercial y la promoción del autocontrol por parte de las empresas, a fin de elevar la calidad y seguridad de los servicios prestados por los establecimientos comerciales de nuestra ciudad.

La consecución de este objetivo requiere indudablemente de iniciativas como la promoción y el desarrollo de Códigos de Buenas Prácticas en los diferentes sectores comerciales, empresariales y profesionales. Fomentar la autorregulación y el autocontrol en los diferentes sectores empresariales, favorecer la participación de las organizaciones empresariales y de las asociaciones de consumidores en la mejora continua del ámbito del consumo y garantizar la protección, los derechos y los intereses económicos de los consumidores son prioridades que desde el Ayuntamiento de Madrid se quieren potenciar mediante medidas como la elaboración de Códigos de Buenas Prácticas.

En esta publicación se recogen los requisitos que la normativa establece así como una relación de buenas prácticas que las empresas deberán desarrollar para satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes. Con su edición, el Área de Gobierno de Salud, Seguridad y Emergencias invita a establecimientos y empresas de cada sector a la adhesión al presente Código de Buenas Prácticas. El distintivo “Buenas Prácticas”, que concede el Ayuntamiento de Madrid, es un símbolo de garantía para las personas consumidoras y elemento diferenciador entre las empresas.

Quiero expresar mi agradecimiento a todas las instituciones que han intervenido en la realización de este trabajo en equipo, especialmente a la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda de la Comunidad de Madrid, a las organizaciones empresariales y a las asociaciones de consumidores.

*José Javier Barbero Gutiérrez*

*Delegado del Área de Gobierno de Salud, Seguridad y Emergencias*

## NOTA ACLARATORIA

En aquellos casos en los que este código utiliza sustantivos de género masculino para referirse a personas, debe entenderse que se utilizan de forma genérica, con independencia del sexo de las personas mencionadas, de acuerdo con los criterios establecidos por la Real Academia Española y con estricta igualdad a todos los efectos.

<b>Introducción .....</b>	<b>6</b>
<b>1. Objetivo del código .....</b>	<b>7</b>
<b>2. Ámbito de aplicación .....</b>	<b>7</b>
<b>3. Requisitos legales aplicables al sector.....</b>	<b>8</b>
3.1. Clasificación de las instalaciones de venta menor de combustibles.....	8
3.2. Condiciones generales de la venta menor de combustibles .....	9
3.3. Ejercicio de la actividad .....	9
3.4. Registro de instalaciones.....	10
3.5. Información a las personas consumidoras.....	10
3.5.1. Información en el acceso .....	11
3.5.2. Información en las instalaciones .....	12
3.6. Información en las instalaciones en régimen de autoservicio.....	15
3.7. Obligaciones del titular .....	15
3.8. Actividades e instalaciones anexas a los establecimientos de venta al por menor de gasolinas y gasóleos de automoción .....	17
3.8.1. Aparatos medidores de presión de neumáticos .....	17
3.8.2. Suministro de agua .....	18
3.8.3. Servicios de lavado de vehículos automóviles .....	18
3.8.4. Comercialización al por menor de gases licuados del petróleo envasados (GLP) .....	19
3.9. Obligaciones en las instalaciones .....	20
3.9.1. Existencias mínimas de seguridad.....	20
3.9.2. Verificación y control metrológico .....	20
3.9.3. Revisiones, pruebas e inspecciones periódicas .....	20
3.10. Útiles para la comprobación de los aparatos medidores .....	21
3.11. Documentación obligatoria.....	22
3.11.1. Libro de revisiones, pruebas e inspecciones.....	22
3.12. Reclamaciones y servicio de atención al cliente.....	22

3.13. Precios .....	24
3.13.1. Requisitos de información a aportar por los operadores .....	24
3.13.2. Medios de pago .....	25
3.13.3. Medidas de seguridad. Cajas fuertes .....	26
3.14. Facturas .....	26
3.15. Publicidad .....	27
3.16. Horarios .....	27
3.17. Protección de datos .....	28
3.18. Responsabilidad y gestión medioambiental .....	30
3.18.1. Gestión de residuos .....	30
3.18.2. Gestión medioambiental de emisiones.....	32
3.18.3. Gestión medioambiental de vertidos .....	33
3.19. Establecimientos de conveniencia anejos.....	34
<b>4. Compromisos de actuación .....</b>	<b>39</b>
4.1. En materia de consumo.....	39
4.2. Prestación del servicio.....	40
4.3. En relación al personal.....	41
4.4. Protección medioambiental.....	41
<b>5. Seguimiento de la aplicación del código.....</b>	<b>44</b>
<b>6. Revisión y vigencia del código.....</b>	<b>44</b>
<b>7. Anexo I. Definiciones .....</b>	<b>45</b>
<b>8. Anexo II. Marco jurídico aplicable.....</b>	<b>49</b>
<b>9. Anexo III. Requisitos específicos de sistemas de medida .....</b>	<b>52</b>
<b>10. Anexo IV. Protocolo de autocontrol .....</b>	<b>53</b>

# Introducción

El presente “Código de Buenas Prácticas en el Sector de Estaciones de Servicio” constituye la actualización del editado por el Área de Gobierno de Salud, Seguridad y Emergencias del Ayuntamiento de Madrid, en virtud del Convenio de Colaboración de fecha 14 de abril de 2010, firmado con la **Asociación de Empresarios de Estaciones de Servicio de la Comunidad Autónoma de Madrid (AEESCAM)**. Cuenta con el consenso de las principales asociaciones de consumidores y está aprobado por el Consejo de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Este código se articula sobre una serie de requisitos legales que son de aplicación al Sector de Estaciones de Servicio y a unos compromisos de actuación en materia de resolución de reclamaciones, mejoras en la calidad en que se presta el servicio, protección medioambiental y otros que exceden del contenido de aquellos y tienen como finalidad contribuir a satisfacer las demandas de las personas consumidoras, así como incrementar el nivel de calidad y seguridad de la actividad desarrollada en estos establecimientos.

Con la edición de este código se promueve el autocontrol en el sector de estaciones de servicio y se garantizan unas correctas prácticas que redundarán en una mayor protección de los derechos de las personas consumidoras.

Finalmente, aquellas empresas que se adhieran al presente código y se comprometan a cumplir su contenido, podrán obtener el distintivo “Buenas Prácticas” que otorga el Ayuntamiento de Madrid. Este es un símbolo de garantía que sitúa a los establecimientos que lo exhiban en una posición relevante con respecto a otras empresas de la competencia.

# 1. Objetivo del código

Este código de buenas prácticas tiene como objetivo fomentar el desarrollo de unas prácticas correctas por parte de las empresas del sector de estaciones de servicio a fin de satisfacer las demandas y expectativas de la ciudadanía consumidora con respecto a estos establecimientos, así como de los productos y servicios ofrecidos en los mismos.

El código pretende ser un instrumento empresarial que facilite tanto el cumplimiento de la normativa aplicable a este sector como el de los compromisos de actuación en él contenidos, con la finalidad de incrementar la calidad y seguridad de los servicios prestados, así como de acrecentar el grado de protección de los derechos de los consumidores, en particular de sus intereses económicos y sociales.

El código de buenas prácticas incide fundamentalmente en los siguientes aspectos:

- Información a las personas consumidoras.
- Protección de sus intereses económicos y sociales.
- Seguridad de las instalaciones frente a posibles riesgos.
- Autocontrol de la actividad.
- Protección del medio ambiente, fomentando el desarrollo de prácticas, por parte de empresarios y consumidores, que contribuyan a un consumo responsable.

# 2. Ámbito de aplicación

El presente código será de aplicación a los empresarios y profesionales del sector de establecimientos de venta al por menor de gasolinas y gasóleos de automoción, de titularidad privada, que tengan su domicilio social u operen mediante sucursales ubicadas en el municipio de Madrid y que deseen adherirse al mismo, pertenezcan o no a la Asociación de Empresarios de Estaciones de Servicio de la Comunidad Autónoma de Madrid (AEESCAM).

# 3. Requisitos legales aplicables al sector

## 3.1. Clasificación de las instalaciones de venta menor de combustibles

Para establecer un régimen jurídico adecuado a las diferencias entre instalaciones del sector, la vigente Instrucción Técnica Complementaria MI-IP-04 (aprobada por el Real Decreto 706/2017, de 7 de julio, y a la que desde ahora se referirá este documento con el acrónimo “ITC”) ha tenido en cuenta que en los últimos años ha crecido el número de estaciones de servicio que funcionan sin que exista personal presente en la instalación, de forma que es el consumidor quien ha de realizar directamente el suministro. Estas instalaciones desatendidas fuerzan al legislador a regular las condiciones específicas de que requiere el uso de sus instalaciones. Tal enfoque conlleva la necesidad de clasificar de otra manera el conjunto de instalaciones, que solo contemplaba estaciones de servicio y unidades de suministro.

No obstante lo anterior, su frecuente utilización entre la ciudadanía (sin que se haya modificado la referencia a los productos vendidos y a una mínima dotación técnica complementaria, es decir, a una realidad constante) aconseja utilizar el término tradicional para identificar al sector al que se dirige este código de buenas prácticas, aunque luego se introduzca la “instalación” como término genérico que adopta la normativa técnica más reciente. La clasificación que habrá de tenerse en cuenta a partir de ahora es la siguiente:

- Instalación atendida, que comprende las siguientes modalidades:
  - a) Instalación asistida, que es aquella donde el suministro al vehículo lo realiza personal contratado a tal fin y no el cliente por sí mismo.
  - b) Instalación en autoservicio, en la que el personal presente en la instalación no realiza el suministro al vehículo, siendo el cliente quien lo lleva a cabo.
  
- Instalación desatendida. Es la que funciona sin que exista personal de la instalación que controle o supervise directamente el suministro, ya sea durante todo el día o solo en parte del horario, realizando el suministro el mismo cliente.
  
- Instalación mixta, que es la atendida o desatendida que suministra a vehículos combustibles líquidos o gaseosos o cualquier otro tipo de energía para el suministro a un vehículo.

## 3.2. Condiciones generales de la venta menor de combustibles

Cuando el suministro de combustibles a vehículos se realiza en instalaciones de venta al público hay condiciones que esta ha de cumplir:

- En los terrenos sobre los que esté construida la instalación podrán existir otros edificios e instalaciones destinados a otras actividades comerciales. Tales edificaciones e instalaciones deberán contar con los permisos y/o autorizaciones necesarios.
- Aquellas instalaciones de venta al público de gasolinas, gasóleos y lubricantes que distribuyan tres o más productos diferentes de gasolinas y gasóleos de automoción—las tradicionales “estaciones de servicio”— deberán disponer de los aparatos necesarios para el suministro de agua y aire, ubicados dentro del recinto de la instalación.
- Se prohíbe el almacenamiento de gasolinas y gasóleos envasados en las instalaciones de venta al público.
- Se permite el suministro al por menor de gasolina y gasóleo a envases o embalajes, siempre que se cumplan las siguientes condiciones:
  - a) El suministro será como máximo de 60 litros para gasolina y 240 litros para gasóleo cumpliendo las normas y recomendaciones recogidas en el Acuerdo Europeo relativo al transporte de mercancías peligrosas por carretera (ADR).
  - b) Que el llenado de los envases o embalajes se realice exclusivamente desde el boquerel de un aparato surtidor de la instalación.

## 3.3. Ejercicio de la actividad

La actividad de distribución al por menor de carburante y combustibles petrolíferos podrá ser ejercida libremente por cualquier persona física o jurídica.

Las instalaciones utilizadas para el ejercicio de esta actividad deberán cumplir con los actos de control preceptivos para cada tipo de instalación, de acuerdo con las instrucciones técnicas complementarias que establezcan las condiciones técnicas y de seguridad de dichas instalaciones, así como cumplir con el resto de la normativa vigente que en cada caso sea de aplicación, en especial la referente a metrología, metrotecnia y protección de las personas consumidoras.

Todas las instalaciones habrán de reunir las condiciones generales descritas en el epígrafe anterior, así como las específicas aplicables a cada uno de los tipos

que considera la citada Instrucción. A este respecto, hay que tener en cuenta la presencia de diferentes plazos para la adecuación de las instalaciones a las condiciones técnicas que prevé la ITC, para lo que resulta esencial que el titular atienda a las disposiciones transitorias previstas en ella. Es conveniente reparar en su disposición adicional primera, que indica que el centro directivo competente en materia de seguridad industrial del Ministerio de Economía, Industria y Competitividad elaborará una guía técnica, no vinculante, actualizada y publicada para conseguir una aplicación práctica de la ITC.

De forma general hay que tener presente que las instalaciones de venta menor descritas anteriormente han de ser realizadas por empresas instaladoras habilitadas según lo establecido en la ITC MI-IP05 «Instaladores o reparadores y empresas instaladoras o reparadoras de productos petrolíferos líquidos», aprobada por Real Decreto 365/2005, de 8 de abril.

### 3.4. Registro de instalaciones

El registro de estas instalaciones en la Comunidad de Madrid, conlleva la obligación de sus titulares de solicitar su inscripción en el Registro de instalaciones petrolíferas para suministro a vehículos (con venta a terceros), a través de la Dirección General de Industria, Energía y Minas, anexando la documentación preceptiva que se requiere al efecto y realizándose tal inscripción en el Registro Integrado Industrial.

Aparte del citado Registro, cuando se procede a la sustitución o modificación sustancial de los elementos, equipos o tanque de almacenamiento –según las circunstancias que prevé el apartado 3.19 de la ITC en la definición de este concepto– el titular deberá presentar ante el órgano competente de la Comunidad Autónoma la documentación que sea exigible según la normativa vigente en cada momento.

En relación a las instalaciones desatendidas, la ITC establece la obligación de comunicación previa de su funcionamiento al citado órgano autonómico, debiendo aportar el titular, junto a la comunicación, un certificado del sistema de protección contra incendios que sea adecuado a los nuevos requisitos de operación de la instalación.

### 3.5. Información a las personas consumidoras

La ciudadanía consumidora tiene derecho a una información correcta sobre los diferentes bienes o servicios para facilitar el conocimiento sobre su adecuado uso, consumo o disfrute.

### 3.5.1. Información en el acceso

La normativa madrileña de protección al consumidor (Decreto 147/1998, de 27 de agosto) prevé condiciones de ubicación, formato y contenido mínimo. Entre ellas destacan las siguientes:

La información en el acceso de las instalaciones figurará en pilares informativos o en carteles situados fuera de la calzada pero al comienzo de dichos accesos, de modo permanente, visible, legible y al menos en castellano; de tal manera que el usuario pueda tener conocimiento de dicha información sin necesidad de entrar en las instalaciones. La ubicación de estos pilares o carteles informativos respetará, en todo caso, las normas urbanísticas y las zonas de seguridad y servidumbre de las vías públicas.

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

Esta normativa prevé condiciones de ubicación, medidas y contenido mínimo, de forma que este tendrá como mínimo los siguientes datos:

- a) El precio de venta al público por litro de los diferentes tipos de gasolinas y gasóleos, con indicación de su octanaje, según resulten de aplicación las disposiciones relativas a las especificaciones técnicas de cada combustible o carburante.
- b) El horario de la actividad de suministro de gasolinas y gasóleos en las instalaciones, incluido el de apertura y cierre, en su caso.
- c) La expresión «Autoservicio», cuando el suministro sea prestado en este régimen.
- d) Los medios de pago admitidos.

Si el titular de la actividad dispusiera de espacios de suministro en ambos lados de una vía pública, dispondrá de pilares informativos o carteles en los accesos de ambos espacios.

En el ejercicio de la actividad pueden sobrevenir percances que afecten al suministro, de forma que sea obligatoria la suspensión del mismo y una información sobre el problema surgido, todo ello teniendo en cuenta que las causas recogidas por la norma son las siguientes:

- Que algún surtidor, o uno de sus elementos, esté averiado o efectúe mediciones de combustible que excedan de los límites máximos de tolerancia establecidos en las normas que sean de aplicación. En este caso ha de suspenderse el

suministro y colocarse un cartel sobre el surtidor, que indique “Fuera de servicio desde...”, concretando el día y el mes en que surge el impedimento, así como el tipo de combustible afectado.

- Que se suspenda el suministro de todo combustible de un surtidor porque la avería o el defecto de medición afecte a todos los combustibles que suministra, procediendo la suspensión e información en los mismos términos que se ha indicado anteriormente, salvo especificación de combustible.
- Que un aparato surtidor no pueda suministrar un combustible por carencia de existencias del mismo.
- Que se suspenda el suministro de combustible en un aparato surtidor, en su totalidad, debido a la carencia de existencias de todos los combustibles que suministra. En este caso y en el anterior ha de informarse como ya se ha expuesto.
- Que se realicen actividades de carga y descarga de combustible y, de acuerdo con lo dispuesto en materia de seguridad, proceda la paralización del suministro de un combustible. En este caso bastará con que el cartel indique “Fuera de servicio” y tipo de combustible.

Si no se pudiera suministrar en las instalaciones un determinado tipo de combustible, se deberá informar, mientras dure la circunstancia, con un cartel colocado sobre el surtidor afectado, de forma perfectamente visible y legible, en el que conste la leyenda “Fuera de servicio desde...”, indicando el día y el mes, así como el tipo de combustible afectado.

En los accesos de las instalaciones desatendidas la ITC obliga a informar de la existencia de este tipo de instalación mediante un cartel anunciador claramente visible desde el interior del vehículo.

### **3.5.2. Información en las instalaciones**

La citada normativa madrileña indica que estas instalaciones están obligadas a dar, de modo permanente, visible y legible, al menos en castellano y con caracteres de un tamaño que permita su lectura desde el interior del vehículo, información al menos sobre:

- a) El nombre, anagrama de la empresa suministradora de los combustibles o identificación de su procedencia, y el nombre comercial de la instalación de venta, en su caso.

- b) Los medios de pago admitidos, en su caso.
- c) Leyendas o pictogramas, referentes a los siguientes derechos y obligaciones de quienes utilizan la instalación:
- “Prohibido fumar o encender fuego”.
  - “Prohibido repostar con las luces encendidas o con el motor en marcha. Así mismo estarán apagados los sistemas eléctricos como la radio y los dispositivos emisores de radiación electromagnética como los teléfonos móviles.”
  - “Existen hojas de reclamaciones a disposición del consumidor”.
  - “Existen equipos o útiles de medida reglamentaria para la comprobación del suministro a disposición del consumidor”.
- d) El horario de la actividad de suministro de gasolinas y gasóleos con la determinación del horario de apertura y cierre de las instalaciones, en su caso.
- e) La ubicación y distancia de la instalación de venta más próxima, con independencia de la titularidad y marca de la misma.
- f) Cartel, informando sobre el precio de venta al público del litro de los diferentes tipos de gasolinas y gasóleos que se expenden, con indicación de su octanaje según les resulte de aplicación las disposiciones relativas a las especificaciones técnicas de cada combustible o carburante.
- g) En el supuesto de que durante el período de la actividad de suministro de gasolinas y gasóleos se exija el pago previo, o de que como medida de seguridad para evitar el manejo de dinero en metálico para cambios, se establezca el suministro de combustibles por un importe exacto (como máximo entre las veintidós horas y las siete de la mañana) deberá advertirse de tales medidas, expresando el horario de aplicación de las mismas mediante la exhibición de un cartel, de modo permanente, perfectamente visible, legible y, al menos en castellano, en un lugar próximo a cada aparato surtidor.

Si dispusiera de espacios de suministro en ambos lados de una vía pública, la información se expondrá en ambos espacios.

Con independencia de lo previsto por esa normativa autonómica, cabe indicar la existencia de otros datos adicionales referidos en la sectorial de ámbito estatal:

- a) Los titulares de las instalaciones de venta menor de productos petrolíferos que no pertenezcan a la red de distribución de operador mayorista, podrán informar del origen del combustible que comercializan publicitando el operador mayorista al

que adquieren el combustible. En este caso deberán indicar obligatoriamente la fecha de adquisición, producto, cantidad en metros cúbicos y denominación social de todos los operadores al por mayor y distribuidores a los que se haya adquirido combustible, como mínimo, en los últimos sesenta días. Asimismo, podrán incorporar las marcas, logotipos u otros signos distintivos de dichos operadores y distribuidores, únicamente en aquellos casos en los que cuenten con la autorización previa y por escrito del titular de tales marcas, logotipos o signos distintivos.

- b) No obstante las obligaciones indicadas en el epígrafe 3.18.2 de este código, si se ha instalado un sistema de recuperación de vapores de gasolina de fase II (sistema que garantiza la recuperación de vapores de gasolina nocivos que se desprenden durante el repostaje) habrá de informarse de ello, a través de una señal, etiqueta u otro distintivo colocado al efecto en el propio surtidor o en sus proximidades.
- c) El Real Decreto 639/2016, de 9 de diciembre, prevé, entre otras medidas que favorecen la implantación de una infraestructura de suministro de combustibles alternativos a los tradicionales, unas obligaciones de información referidas a la compatibilidad entre un determinado vehículo y el combustible alternativo cuyo consumo resulta recomendable. La información sobre tal compatibilidad es aplicable a las estaciones de servicio desde la fecha en que comercialicen estos combustibles, debiéndose colocar en los surtidores y sus boquillas en todos los puntos de repostaje.

La información proporcionada se basará en las mismas normas de etiquetado que regulan el suministro de combustibles tradicionales; de forma que la nueva información complemente, y no sustituya, a la tradicional. En su caso, al indicar los precios de los combustibles en una estación de servicio (en particular para el gas natural y el hidrógeno), se exhibirá la comparación de los precios unitarios correspondientes, tanto en sus unidades habituales de medida como en unidades energéticas que permitan comparar de forma homogénea sus precios con los combustibles tradicionales.

Se prevé que los titulares de puntos de repostaje o recarga accesibles al público comuniquen su ubicación geográfica y los precios de sus combustibles al Ministerio competente en materia de energía. Mediante orden ministerial se adoptarán las medidas oportunas para adaptar a los combustibles alternativos el mecanismo establecido para los productos petrolíferos en la Orden ITC/2308/2007, de 25 de julio, al objeto de hacerlos accesibles a todas las personas con carácter abierto y no discriminatorio. Así mismo se incluirá la fecha a partir de la cual será obligatoria la comunicación de la citada información.

### 3.6. Información en las instalaciones en régimen de autoservicio

En las instalaciones en régimen de autoservicio, y en la proximidad de los surtidores, habrá guantes o dispositivos suministradores de papel especialmente adaptados a este tipo de instalaciones –o productos de naturaleza análoga y de un solo uso– para evitar el contacto directo de los usuarios con los medios de distribución, disponiendo de recipientes de recogida para que sean desechados una vez utilizados.

Deberá informarse, de modo permanente, visible, legible, y al menos en castellano, de:

- Que el consumidor debe realizar directamente la carga de combustible, indicando las instrucciones necesarias para efectuarlo. Esta información se exhibirá mediante un cartel fijado en cada aparato surtidor, exhibiéndose a ambos lados del aparato surtidor cuando el suministro pueda realizarse a ambos lados del mismo. Tanto si el autoservicio se refiere a una instalación atendida como a una desatendida, la ITC obliga a colocar en lugar visible un cartel o carteles en los que se indique, además de las instrucciones de manejo, el tipo de combustible.
- En el recinto habilitado para el pago deberá exhibirse la información relativa a los medios de pago admitidos.

### 3.7. Obligaciones del titular

En materia de consumo, el titular de la actividad tiene la obligación de adoptar las medidas necesarias para que los productos ofertados cumplan con las especificaciones de calidad reglamentariamente establecidas.

El titular tiene también otras obligaciones generales, de carácter técnico, recogidas en la ITC. Entre ellas destacan las siguientes:

1. Mantener las instalaciones en correcto estado de funcionamiento y cumplir los requisitos técnicos y de seguridad que la misma establece, sin perjuicio de la legislación de protección del medio ambiente aplicable.
2. El cambio de titularidad de las instalaciones deberá ser comunicado por el nuevo titular en el plazo que establezca la correspondiente Comunidad Autónoma y, en su defecto, antes de un mes a partir de la fecha en que este se produzca.
3. Si se produce un cese de actividad de duración superior a un mes, el titular deberá comunicar el periodo de tiempo en que la instalación permanecerá cerrada y presentar la documentación acreditativa en la que se indiquen las medidas de

seguridad adoptadas, para el buen mantenimiento de las instalaciones durante ese periodo de tiempo. Entre estas medidas figurará la limpieza y desgasificación de los tanques de almacenamiento de productos petrolíferos líquidos a certificar por un organismo de control. Asimismo, estas instalaciones deberán seguir pasando las revisiones, inspecciones y pruebas correspondientes, y previamente a la puesta en servicio, todos los aparatos surtidores y manómetros instalados en ella deberán superar la verificación periódica correspondiente.

Con carácter específico, incumben al titular las siguientes obligaciones:

### **En la prestación del servicio**

- a) No permitirá que su personal fume o encienda cerillas o mecheros en la zona donde se suministre el combustible, ni tampoco el suministro de combustibles a quienes fumen o enciendan cerillas o mecheros.
- b) Igualmente, no permitirá el abastecimiento a vehículos si no está parado el motor y apagadas las luces de los vehículos, así como sistemas eléctricos como la radio y los dispositivos emisores de radiación electromagnética; por ejemplo: los teléfonos móviles.
- c) Realizará las actividades de carga y descarga de acuerdo con lo dispuesto en materia de seguridad. Cuando dichas actividades impliquen la paralización del suministro de algún tipo de combustible deberá informar de tal circunstancia, según lo contemplado en el apartado de información a los usuarios.
- d) Vigilará que los equipos de extinción de incendios se ajusten a la normativa vigente en cuanto a homologación, instalación y periodicidad de las revisiones, así como en lo previsto en las disposiciones sobre condiciones de protección contra incendios en edificios e instalaciones.
- e) Adoptará las medidas necesarias para garantizar el permanente abastecimiento de combustibles, estando obligado a realizar los pedidos necesarios con antelación suficiente para mantener las existencias adecuadas.

### **En relación a los aparatos surtidores de combustible**

- a) Todas aquellas recogidas en el epígrafe 3.5.1 de este código que hagan referencia a las circunstancias que obligan al titular a tener los surtidores fuera de servicio.
- b) Mantener los aparatos surtidores en perfecto estado de conservación y funcionamiento, conforme a las disposiciones aplicables.
- c) Vigilar la medición correcta del combustible suministrado, de modo que los aparatos surtidores no presenten defectos de medición que excedan de los límites máximos de tolerancia establecidos en las normas aplicables.

- d) Mantener en perfecto estado de conservación los precintos u otros elementos de garantía de los distintos componentes, especialmente aquellos que puedan afectar a la medición de combustibles, conforme a las disposiciones sobre metrología que les sea de aplicación. La normativa reglamentaria de control metrológico impone una serie de requisitos, esenciales y específicos, que deben cumplir los sistemas de medida y los surtidores de combustible. Entre otros, hay requisitos específicos de aptitud aplicables a los instrumentos de medida para venta directa y a los surtidores de combustible, requisitos que se detallan en el Anexo III de este código.
- e) Sobre los dispositivos de comunicación hay que tener en cuenta que la ITC prevé que el surtidor pueda llevar incorporados equipos de megafonía, interfonía y multimedia así como equipos de medios de pago y sistemas de identificación de vehículos; pero siempre y cuando el aparato surtidor y los equipos estén específicamente diseñados para ello y haya sido evaluada la conformidad del mismo con estos dispositivos.

### **3.8. Actividades e instalaciones anexas a los establecimientos de venta al por menor de gasolinas y gasóleos de automoción**

En los terrenos sobre los que esté construida una instalación de venta al público podrán existir edificios e instalaciones destinadas a otras actividades comerciales, debiendo contar con los permisos y autorizaciones necesarios. La ITC obliga a que las instalaciones donde se vendan tres o más productos diferentes de gasolinas o gasóleos dispongan de suministro de agua y aire, estableciendo la normativa madrileña de protección al consumidor que haya aparatos medidores de la presión de los neumáticos.

#### **3.8.1. Aparatos medidores de presión de neumáticos**

El titular de la actividad está obligado a:

- a) Mantener los aparatos medidores de la presión de neumáticos en correcto estado de conservación y funcionamiento, tal y como se encuentren contemplados en la aprobación de los modelos, sus correspondientes anexos y verificación periódica, conforme a las disposiciones sobre metrología que les sea de aplicación.
- b) Vigilar la medición correcta de dichos aparatos, de modo que no presente defectos de medición que excedan de los límites máximos de tolerancia establecidos a este respecto legalmente.

En el supuesto de que un aparato medidor de la presión de neumáticos esté averiado o efectúe mediciones de presión que exceda de los límites máximos de tolerancia permitidos, se suspenderá la medición de presión con el mismo y mientras dure esta circunstancia deberá colocarse sobre el aparato afectado un cartel con la leyenda “Aire, fuera de servicio desde...”, indicando el día y el mes.

Cuando el aparato medidor de la presión de neumáticos se accione mediante el pago, se exhibirá sobre aquel el precio, el tipo de monedas que admite y si efectúa el cambio de las mismas, así como las instrucciones necesarias para su uso y el tiempo de duración del servicio, en su caso.

### **3.8.2. Suministro de agua**

Las estaciones de servicio deberán disponer de dispositivos para el suministro de agua.

El titular de la actividad está obligado a mantener este suministro en correcto estado de conservación y funcionamiento. En el caso de que no se pueda efectuar por encontrarse el aparato averiado, deberá colocarse sobre este un cartel con la leyenda “Agua, fuera de servicio desde...”, indicando el día y el mes.

### **3.8.3. Servicios de lavado de vehículos automóviles**

Las instalaciones de venta de gasolinas y gasóleos de automoción que dispongan de servicio de lavado de vehículos automóviles, con independencia de la titularidad de los mismos, habrán de disponer de carteles anunciadores en el acceso al lugar donde se presta el servicio. En estos carteles figurarán, al menos, las siguientes indicaciones:

- a) Instrucciones de funcionamiento si el lavado es mecánico.
- b) Tarifas de los servicios ofertados.
- c) Horario de prestación del servicio, si no coincide con el horario de combustibles.

En el supuesto de que este servicio sea explotado por una persona distinta del titular de la venta de combustibles, se indicarán los medios de pago si no coinciden con los que deban figurar conforme a lo ya preceptuado reglamentariamente.

Si este servicio se encuentra averiado, se suspenderá su actividad, colocándose en su acceso un cartel con la leyenda “Fuera de servicio desde...”, indicando el día y el mes.

La inclusión en los carteles de información relativa a las cláusulas de exoneración

o de limitación de responsabilidad civil en la prestación de este servicio son ineficaces frente al perjudicado, a tenor de lo establecido en el art. 130 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias (TRLGDCU).

El cobro del servicio de lavado, incluso en el caso de que se preste en régimen de autoservicio, conlleva la obligación de extender y entregar factura o factura simplificada; lo que implica que, por aplicación de esa norma, no sea necesario que haya una solicitud expresa de documentación por parte de quien va a pagar.

### **3.8.4. Comercialización al por menor de gases licuados del petróleo envasados (GLP)**

La norma sectorial de hidrocarburos denomina gases licuados del petróleo (GLP, a partir de ahora) a las fracciones de hidrocarburos ligeros que se obtienen del petróleo crudo o del gas natural, principalmente propano y butano.

Los GLP pueden ser suministrados en las instalaciones de este sector en las modalidades de envasado (bombonas) y a granel.

Además de ser utilizados para usos domésticos, constituyen actualmente una importante alternativa de la gasolina y el gasóleo, ya que además de ser más baratos, son menos contaminantes, al no contener azufre ni plomo y producir una menor emisión de gases efecto invernadero.

Las instalaciones que se destinen al almacenamiento y comercialización de GLP envasados deberán cumplir las condiciones técnicas y de seguridad establecidas reglamentariamente.

Los minoristas de GLP envasados pueden tener un servicio de asistencia técnica permanente adecuado a la instalación donde su clientela lo consume.

La reparación de los surtidores de GLP sólo podrá ser realizada por una persona o entidad que haya presentado ante la autoridad competente (Dirección General de Industria, Energía y Minas de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda de la Comunidad de Madrid) una declaración responsable sobre la disponibilidad de los medios técnicos, el cumplimiento de los requisitos relativos a los procedimientos de trabajo y la cualificación técnica y profesional de su personal, en los términos que se determinen reglamentariamente, y se haya inscrito en el Registro Único de Control Metrológico de carácter nacional.

## 3.9. Obligaciones en las instalaciones

### 3.9.1. Existencias mínimas de seguridad

Las empresas del sector, en la parte de sus ventas y/o consumos anuales en el mercado nacional no suministrada por los operadores mayoristas, ya cumplen la obligación de mantenimiento de existencias mínimas de seguridad, que se fija en 92 días de sus ventas o consumos en el año natural anterior. Para el cálculo de la obligación de mantenimiento de existencias mínimas durante el primer trimestre, el periodo de 1 de enero a 31 de marzo de cada año, se considerarán las ventas o consumos efectuados durante el penúltimo año natural al año en que se calcule la obligación.

### 3.9.2. Verificación y control metrológico

Los surtidores y cualquier aparato sometido a control metrológico han de ser objeto de verificación metrológica una vez puestos en servicio.

Sus titulares están obligados a solicitar la verificación periódica antes de que se cumpla un año de la anterior. En caso de reparación o modificación deben comunicar al órgano competente de la Administración autonómica el objeto de las mismas, especificando cuáles son los elementos sustituidos y los ajustes y controles efectuados; de forma que, antes de su puesta en servicio, soliciten la verificación del aparato.

### 3.9.3. Revisiones, pruebas e inspecciones periódicas

Las instalaciones del sector estarán sometidas a las revisiones, pruebas e inspecciones periódicas que prevé la ITC. Su Disposición transitoria 1ª indica que la revisión e inspección de las existentes antes de la entrada en vigor de la ITC que se hubieran adaptado a esta, así como las autorizadas conforme a ella, serán revisadas e inspeccionadas de acuerdo con sus exigencias técnicas. Las que no se hubieran adaptado serán inspeccionadas de acuerdo con las exigencias técnicas reglamentarias que estuvieran en vigor en el momento de su instalación. No obstante, la periodicidad y los criterios para realizar las revisiones e inspecciones serán los indicados en el capítulo XV de la ITC.

La revisión periódica y su contenido están previstos en el apartado 15.1 de la ITC, que obliga al titular a solicitar la actuación de las empresas instaladoras o reparadoras de la categoría correspondiente a su instalación para que revisen y comprueben, en los plazos señalados, el correcto estado y funcionamiento de los elementos, equipos e instalaciones, según los requisitos técnicos o de seguridad

exigidos por la normativa aplicable, teniendo en cuenta que los plazos contarán desde la fecha de inscripción en el registro o desde la última revisión acreditada. Del resultado de las revisiones emitirán esas empresas los correspondientes certificados de revisión, que serán conservados durante diez años, como mínimo, a disposición de la administración que lo solicite. Estas revisiones podrán ser llevadas a cabo igualmente por los organismos de control inscritos en el campo correspondiente y se registrarán en el Libro de Revisiones, Pruebas e Inspecciones, si procede.

En el apartado 15.2 de la ITC se regula la inspección periódica de las instalaciones que necesiten proyecto y su contenido mínimo. Ha de realizarse cada 5 años por un organismo de control y registrarse en el Libro de Revisiones, Pruebas e Inspecciones. Consistirá en la comprobación de que el titular ha realizado, en tiempo y forma, las revisiones, pruebas, verificaciones periódicas u ocasionales indicadas para cada tipo de instalación.

En las estaciones de servicio de GLP las revisiones se realizarán cada cuatro años.

### **3.10. Útiles para la comprobación de los aparatos medidores**

El minorista del sector dispondrá de varilla u otros dispositivos de medición calibrados, de un dispositivo de extracción de líquidos, de bombín de achique o similar y de pasta busca aguas o cualquier otro sistema de detección de agua en los tanques que proporcione información veraz y detallada de su contenido. Todos estos elementos deberán estar en perfecto estado de conservación y funcionamiento.

Estos útiles estarán a disposición de los servicios de inspección de la Administración en el momento en que sean requeridos en el transcurso de sus actuaciones.

A fin de verificar la correcta medición de los aparatos surtidores y las cantidades de combustible suministrado, todas las instalaciones minoristas dispondrán, como útil de comprobación, de un recipiente de medida de 10 litros de capacidad, certificado y calibrado oficialmente y deberá cumplir con lo preceptuado en las disposiciones que le sean de aplicación, al objeto de garantizar la fiabilidad de la medida. Deberá ser puesto a disposición de los consumidores y usuarios y de los servicios de inspección de la Administración de forma inmediata cuando sea solicitado.

Si el titular de la actividad dispusiera de espacios de suministro en ambos lados de una vía pública, deberá tener los útiles mencionados en ambas zonas.

## 3.11. Documentación obligatoria

### 3.11.1. Libro de revisiones, pruebas e inspecciones

La vigente ITC ordena que todas las instalaciones destinadas al suministro a vehículos con capacidad total de almacenamiento superior a 5.000 litros, sea cual fuere la modalidad del suministro, dispongan de un Libro de Revisiones, Pruebas e Inspecciones, según el modelo oficial físico o electrónico que apruebe la Comunidad Autónoma. En este libro se registrarán, por los titulares y por las firmas y entidades que las lleven a cabo, los resultados obtenidos en cada actuación.

Las revisiones e inspecciones periódicas que han de registrarse en este libro se detallan, respectivamente, en los apartados 15.1 y 15.2 de la ITC.

Hay un conjunto de revisiones específicas, contempladas en otros apartados de la ITC, que han de hacerse constar en este libro, tal y como se dispone en ella; revisiones que se refieren, especialmente, a las pruebas de estanqueidad en tanques reparados y tuberías enterradas, a incidencias de fugas confirmadas o averías producidas en los propios sistemas de detección de fugas.

Si la instalación está desatendida durante todo el día se dispondrá de un procedimiento de inspección periódica de los equipos de trabajo y seguridad, así como de un libro de registro de las visitas de inspección realizadas.

Las instalaciones que suministren GLP a granel o de gas natural comprimido (GNC) para su utilización como carburante para vehículos a motor deben registrar todas las intervenciones en el Libro de Mantenimiento de la instalación o archivo documental.

## 3.12. Reclamaciones y servicio de atención al cliente

Todas las empresas del sector tendrán a disposición de la clientela hojas de reclamaciones y exhibirán de modo permanente y perfectamente visible al público el cartel oficial que anuncia su existencia. Si el titular dispone de espacio para el suministro en los dos lados de la vía pública habrá de tener hojas de reclamaciones en ambos.

Las hojas de reclamaciones serán facilitadas por los establecimientos a las personas consumidoras que las soliciten por no estar conformes con la prestación del servicio correspondiente, el precio cobrado o cualquier otra controversia surgida al respecto. Si no fueran entregadas, se puede solicitar la presencia de la Policía Municipal, a los efectos de que haya constancia de la negativa.

Las empresas del sector pueden solicitar presencialmente hojas de reclamaciones en la OMIC Central (C/ Príncipe de Vergara, 140) o en las Oficinas Municipales de Distrito; también pueden obtenerlas como formulario descargable en la página web del Ayuntamiento (<https://sede.madrid.es>).

Con independencia de esa forma de reclamar o denunciar dejando constancia ante la Administración competente, o de cualquier otra prevista legalmente (por ejemplo, la presentación de demanda judicial), la normativa general de consumo establece como obligación esencial de cualquier empresa prestadora de servicios la de disponer de un servicio de atención al cliente que facilite información o permita la presentación de reclamaciones a las personas consumidoras, cualquiera que sea su lugar de residencia, de forma que se consiga una atención inmediata y se facilite el envío de documentos. Por esta razón es necesario poner a disposición de estas un número de teléfono, una dirección postal completa y una dirección de correo electrónico. Si la dirección legal no coincidiera con la habitual, se indicará aquella para facilitar la reclamación. Cuando se facilite la comunicación por teléfono, para atender al consumidor en relación con un contrato realizado, el uso de la línea no puede suponer un coste superior a la tarifa básica, sin perjuicio del derecho de la operadora de telecomunicaciones al cobro por este tipo de servicio.

La atención puede ser presencial o a distancia, pero en todo caso ha de garantizarse que sea personal, directa y que esté dotada de los medios que sean necesarios para atender a personas con discapacidad o edad avanzada. En todo caso ha de facilitar la constancia de la queja o reclamación mediante la entrega de una clave identificativa y de un justificante por escrito, en papel o en cualquier otro soporte duradero.

Las estaciones de servicio deberán dar respuesta a las reclamaciones recibidas en el plazo máximo de un mes desde la presentación de la reclamación.

Cuando una reclamación presentada directamente al empresario no haya podido ser resuelta, este deberá facilitar al consumidor la información relativa a si se encuentra adherido a una entidad de resolución alternativa de litigios de consumo o si está obligado a participar en el procedimiento ante una concreta entidad por una norma o código de conducta (por ejemplo, el sistema arbitral de consumo para los empresarios adheridos a este código de buenas prácticas). De no ser así, deberá facilitarle la información relativa, al menos, a una entidad que sea competente para conocer de la reclamación, haciendo la indicación de si participará en el procedimiento ante la entidad o entidades indicadas.

En el contenido de esta información se deberá incluir la identificación completa de la entidad acreditada competente, incluyendo la dirección de su página web.

Esta información se ofrecerá de manera clara e identificable, comprensible y mediante un acceso fácil en su página web, debiendo constar también en las condiciones generales de los contratos de compraventa o de prestación de servicios que el empresario ofrezca al consumidor. Si el empresario no dispusiera de sitio web o de clausulado general de contratación, la citada información se hará de forma que permita su conocimiento al consumidor, especialmente a través de folletos informativos, cartelería u otra forma de comunicación efectiva; y si realiza contratación electrónica ha de permitir, en su página web, un enlace identificable a la plataforma de resolución de litigios en línea que se regule.

### 3.13. Precios

Los precios de los productos derivados del petróleo serán libres, según lo que dispone la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del sector de hidrocarburos.

#### 3.13.1. Requisitos de información a aportar por los operadores

Los titulares de las instalaciones deberán remitir a la Dirección General de Política Energética y Minas del Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital, con la periodicidad que se establezca y, en todo caso, cuando exista una modificación de precios, los datos sobre los productos ofrecidos, así como su precio y marca, en caso de abanderamiento.

La información de precios, descuentos y cantidades vendidas o consumidas que las empresas suministradoras de productos petrolíferos están obligadas a proporcionar al Ministerio competente en materia de energía, así como la forma y periodicidad con que han de hacerlo, viene regulada a través de la Orden, ITC/2308/2007, de 25 de julio.

Se encuentran sujetos a la obligación del envío de la información mencionada, entre otros:

- Los titulares de los derechos de explotación de las instalaciones que un operador al por mayor tenga en régimen de cesión de la explotación.
- Los titulares de las instalaciones con las que el operador al por mayor tenga suscritos contratos de suministro en exclusiva.
- Los titulares de las instalaciones de distribución al por menor que no formen parte de la red de distribución de un operador al por mayor.

Esta información, que tiene carácter público, podrá ser objeto de difusión por parte del Ministerio si la considerase relevante o de interés para el consumidor, tanto mediante publicaciones periódicas como por medios telemáticos.

### **3.13.2. Medios de pago**

En el recinto habilitado para el pago en las instalaciones deberá exhibirse, mediante carteles, la información relativa a los medios de pago admitidos.

Se considera como infracción en esta materia la realización de transacciones en las que se imponga injustificadamente al consumidor condiciones, recargos o cobros indebidos, prestaciones no solicitadas o cantidades mínimas, así como la no aceptación de los medios de pago admitidos legalmente, u ofertados. En este sentido, cabe tener en cuenta que la normativa estatal en materia de consumo hace posible que el empresario aplique cargos por la utilización de medios de pago (tarjetas de crédito o de débito), siempre supeditados al previo anuncio de los mismos, lo que conlleva la exhibición de los logotipos de las tarjetas admitidas. En estas condiciones el consumidor debe pagar la cantidad por la que está anunciado el producto o servicio, pudiendo el empresario, si así lo publicita, cobrarle al consumidor además un importe por la utilización de este medio de pago. En tarjetas de débito puede cargar un 0.1% del valor de la operación, si esta es inferior a 20 euros, y un 0.2% si es superior a esta cantidad, con un máximo de 7 céntimos por euro. Para tarjetas de crédito estos porcentajes son el 0.2% y el 0.3% respectivamente, no habiendo importe máximo establecido. Asimismo, el empresario puede fijar una cantidad mínima para admitir el pago con tarjeta, siempre que así esté anunciado en el lugar donde se exhiben los logotipos de las tarjetas admitidas.

En el caso de que los pagos se efectúen en metálico no se debe prohibir el uso de billetes de determinada cantidad, si bien su empleo debe ser proporcionado al importe de la compra efectuada.

En el supuesto de que durante el período de la actividad de suministro de gasolinas y gasóleos se exija el pago previo, o de que como medida de seguridad para evitar el manejo de dinero en metálico para cambios, se establezca el suministro de combustibles por un importe exacto, como máximo entre las veintidós horas y las siete de la mañana, deberá advertirse de tales medidas, expresando el horario de aplicación de las mismas, mediante un cartel legible, al menos en castellano, en la proximidad de cada surtidor.

Si dispusiera de espacios de suministro en ambos lados de una vía pública, la información se expone en ambos espacios.

La vigente ITC facilita la incorporación en los surtidores, entre otros adicionales, de equipos de medios de pago que estén específicamente diseñados para ello y haya sido evaluada la conformidad del mismo con estos dispositivos.

### **3.13.3. Medidas de seguridad. Cajas fuertes**

Las cajas fuertes de las instalaciones contarán con el nivel de seguridad y las medidas establecidas reglamentariamente al efecto y se ubicarán en zonas reservadas al personal, fuera de la vista del público.

Con el fin de permitir las devoluciones y cambios necesarios, cada empleado no podrá tener en su poder cantidades de dinero superiores a 600 euros. En el caso de autoservicios, la caja registradora no podrá contener en efectivo una cantidad superior a 1.200 euros. El dinero que exceda de estas cantidades, deberá ser introducido en la caja fuerte.

## **3.14. Facturas**

Los empresarios pertenecientes al sector están obligados a expedir y entregar factura por las operaciones que realicen en el desarrollo de su actividad empresarial o profesional, así como a conservar copia o matriz de aquellas. Igualmente, deben conservar las facturas u otros justificantes recibidos de otros empresarios o profesionales por las operaciones de las que sean destinatarios y se efectúen en el desarrollo de su actividad comercial.

A efectos de preservar los derechos del consumidor, con carácter general, y sin perjuicio de lo establecido en otra normativa específica aplicable en su caso, en las facturas o justificantes acreditativos (por ejemplo, una factura simplificada) deberán constar, como mínimo, los siguientes datos:

- a) Nombre o denominación social, domicilio de venta y número o código de identificación fiscal de la empresa prestadora del servicio, además de su número de teléfono, datos que facilitan la reclamación y comprobación de obligaciones.
- b) Número de orden de la factura o del justificante acreditativo.
- c) Descripción de las operaciones o concepto de los servicios prestados.
- d) Contraprestación total, es decir, el precio final abonado por el usuario.
- e) Lugar y fecha de la emisión.
- f) Firma o sello del prestador del servicio.
- g) Matrícula del vehículo, siempre que lo requiera el usuario.

En la factura o documento acreditativo del suministro de combustible se especificará el tipo de combustible suministrado, la cantidad de litros suministrados, el precio por litro (IVA incluido), así como el importe total del suministro efectuado.

Las facturas podrán expedirse por cualquier medio, en papel o en formato electrónico, siempre que garantice la autenticidad de su origen, la integridad de su contenido y su legibilidad, desde su fecha de expedición y durante el período de conservación.

La entrega de factura o justificante, tanto en el caso de venta de combustibles como en el servicio de lavado (aunque sea en régimen de autoservicio), no está supeditada a que la solicite el consumidor, no estando tampoco condicionada al pago de cantidad alguna. Si hay una entrega a cuenta también ha de extenderse factura o justificante.

Tanto en la venta de combustibles como en el servicio de lavado, aunque se realice en régimen de autoservicio, el suministrador estará obligado a extender y entregar un justificante acreditativo de las cantidades entregadas a cuenta cuando tenga establecido el régimen de pago previo.

### 3.15. Publicidad

La publicidad y edición de folletos publicitarios, ofertas y demás servicios que se ofrezcan deben ajustarse a los principios de veracidad, objetividad y suficiencia, evitando la utilización de términos o información que puedan ser ilícitos: es decir, que atenten contra la dignidad de la persona o vulnere los valores y derechos reconocidos en la Constitución, que sean engañosos, desleales, subliminales o constituyan publicidad engañosa.

Los empresarios que estén adheridos a este código de buenas prácticas indicarán su adhesión al sistema arbitral de consumo en las ofertas comerciales que presenten de forma detallada sus servicios, así como el modo de obtener información sobre sus características y la forma de acceder a dicho sistema extrajudicial de resolución de conflictos.

### 3.16. Horarios

Los establecimientos de venta de combustibles y las tiendas de conveniencia anejas tendrán plena libertad para determinar los días y horas en que permanecerán abiertos al público en todo el territorio nacional.

La normativa madrileña establece que ha de figurar en el acceso, en pilares informativos o carteles, información sobre el horario de la actividad de suministro

de gasolinas y gasóleos en las instalaciones, con la especificación del horario de apertura y cierre de las mismas, en su caso.

Asimismo, todas las instalaciones de suministro de gasolinas y gasóleos de automoción a los consumidores están obligadas a exhibir información sobre horarios –incluido el de apertura y cierre, si procede– con caracteres de tamaño tal que permitan su lectura desde el interior del vehículo. Cuando haya servicio de lavado también se ha de informar de su horario, en el acceso, si no coincide con el de venta de combustibles.

### 3.17. Protección de datos

En estas instalaciones se puede solicitar y tratar datos de carácter personal procedentes de los clientes. Si es así deberán tenerse en cuenta los principios de protección de datos recogidos en el Reglamento 2016/679, de 27 de abril, de protección de datos personales, así como en la normativa que lo desarrolle.

Previamente a su recogida, los interesados deberán ser informados, de forma concisa, transparente, inteligible y fácilmente accesible, con un lenguaje claro y sencillo. Esta información será facilitada por escrito o por otros medios, incluidos los electrónicos. Cuando sea el interesado quien solicite tal información, se le podrá facilitar de forma verbal, siempre y cuando su identidad pueda demostrarse por otros medios.

Para que la información recibida sea concisa y comprensible es recomendable distinguir dos niveles de información, de forma que en el básico consten epígrafes como son los que identifican al responsable, la finalidad del tratamiento, su legitimación, los destinatarios de los datos tratados y los derechos aplicables a los interesados.

Estos derechos son los de acceso, rectificación o supresión, limitación del tratamiento, oposición y portabilidad de los datos; así como el derecho a retirar el consentimiento prestado y el de reclamar ante una autoridad de control. El responsable del tratamiento debe informar sobre la forma de ejercer materialmente esos derechos, poniendo formularios o modelos a su disposición y explicando cómo ponerse en contacto para hacer su solicitud.

Si procede el consentimiento del interesado como forma de legitimar el tratamiento (por ejemplo, para enviarle comunicaciones comerciales), aquel habrá de ser inequívoco, no siendo válido el obtenido de forma tácita, es decir, mediante una falta de acción por su parte. También legitiman el tratamiento, entre otros,

la necesidad del mismo para dar cumplimiento a un contrato o para que el responsable cumpla con una obligación legal que le compete.

Para obtener información sobre este tipo de cuestiones, la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) dispone, en su página web (<https://www.aepd.es/guias/>), de guías generales a disposición del interesado –una de ellas sobre la manera de informar cuando se recoge este tipo de datos– así como de una específica en materia de video vigilancia, pues resulta frecuente en el sector la instalación de equipos que captan imágenes de personas. Puede haber variedad de fines en esta captación, y suelen referirse a cuestiones de seguridad o control del acceso a zonas restringidas, tomando la matrícula del coche y la imagen del conductor. La imagen es un dato de carácter personal porque permite identificar o hacer identificable a una persona física y, por lo tanto, ha de cumplirse en la instalación la normativa que regula su protección.

Este tipo de vigilancia sólo debe utilizarse cuando no sea posible acudir a otros medios que causen menos impacto en la privacidad. Además, no se podrán captar imágenes de la vía pública con fines de seguridad, ya que es competencia de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, salvo el caso que resulte necesario para la finalidad perseguida o que su ubicación no permita evitarlo.

En todo caso, deberá evitarse cualquier tratamiento de datos innecesario para la finalidad perseguida, estando prohibida la instalación en baños, vestuarios, o lugares análogos.

Cuando el tratamiento de imágenes tiene fines de seguridad habrá de adecuarse al RGPD, de manera que, en primer lugar, hay que configurar el registro de actividades de tratamiento regulado en el Reglamento. También ha de informarse debidamente, para lo que puede optarse por un sistema de capas de la siguiente forma:

- Colocar un cartel que mencione que hay una zona vigilada, la identidad del responsable y la posibilidad del ejercicio de los derechos previstos en los artículos 15 a 22 del RGPD.
- Mantener a disposición de los afectados el resto de información referida en el artículo 13 del Reglamento.

También se deberán adoptar las medidas técnicas y organizativas de seguridad que resulten necesarias para garantizar un nivel de seguridad adecuado al riesgo que prevé el artículo 32 del Reglamento.

## 3.18. Responsabilidad y gestión medioambiental

Los operadores de estas instalaciones deberán dar cumplimiento a la normativa de responsabilidad ambiental. Son responsables de prevenir, evitar y reparar los daños medioambientales y constituir, en su caso, una garantía financiera en los supuestos previstos por la Ley 26/2007, de 23 de octubre, de responsabilidad medioambiental. En el Capítulo III de esa norma se detallan medidas de prevención, evitación y reparación de daños medioambientales que ha de tener en cuenta el titular de la instalación. Entre ellos se encuentran las de comunicación inmediata al órgano autonómico competente en caso de daño o amenaza de daño, así como de las medidas de prevención y evitación adoptadas.

### 3.18.1. Gestión de residuos

Como consecuencia de la actividad desarrollada en las instalaciones del sector, se generan residuos capaces de ejercer un impacto negativo sobre el medio ambiente, la salud y la seguridad de las personas. Este puede ser el caso de aquellos residuos no peligrosos que originan una basura asimilable a la doméstica; pero también de los residuos peligrosos, como es el caso de los envases que hayan contenido sustancias peligrosas o de los trapos manchados con material contaminado.

Así, en las actividades desarrolladas se observará estrictamente la legislación vigente en materia de residuos y se adoptarán cuantas buenas prácticas ambientales sean necesarias para minimizar el consumo de materias primas y energía, así como la producción de residuos.

Para prevenir o reducir el impacto en el medio ambiente que produce el uso de bolsas de plástico entregadas en una actividad comercial, especialmente las ligeras (bolsas con espesor inferior a 50 micras, que se convierten en residuos más rápidamente que otras), el Real Decreto 293/2018, de 18 de mayo, prevé un conjunto de medidas para reducir el consumo de bolsas de plástico que, a partir del 1 de julio de 2018, han de adoptarse por las empresas en su relación con los consumidores. Entre las medidas adoptadas en relación a las bolsas de plástico ligeras, se ha considerado que las más adecuadas son: en primer lugar, que desde el 1 de julio de 2018 se prohíba su entrega gratuita a los consumidores en los puntos de venta (desde esa fecha los comerciantes deben cobrar un precio por cada bolsa de plástico ligera que entreguen al consumidor). Se exceptúan de esta medida las bolsas de plástico muy ligeras, es decir, las bolsas de plástico de menos de 15 micras de espesor que sean necesarias por razones de higiene, o que se suministran como envase primario para alimentos a granel. En segundo lugar, que desde el 1 de enero de 2021 se prohíba la entrega a la clientela –gratuita o no– de bolsas de plástico ligeras y muy ligeras no compostables.

En las bolsas de plástico etiquetadas como «oxobiodegradables», «oxodegradables» y en otras que resultan fragmentables se incorporan aditivos que acaban reduciéndose en partículas que permanecen en el medio ambiente. Puede inducir a error llamar a esas bolsas como «biodegradables», ya que no evitan la contaminación. Por esta razón se prohíbe la entrega de bolsas de plástico fragmentable a partir del 1 de enero de 2020; teniendo los comerciantes, a los efectos de inspección y control de la excepción del cobro de las bolsas con más del 70% de plástico reciclado, la obligación de disponer de la documentación necesaria que permita acreditar dicho porcentaje.

La reducción del consumo de cualquier tipo de bolsa de plástico, independientemente de su espesor, conlleva la aplicación de un calendario en el que se conjugan grosores, porcentajes de plástico y precios orientativos por bolsa entregada, pudiéndose consultar al respecto el art. 4 del citado Real Decreto, así como su Anexo I.

Los titulares de las instalaciones, como productores y poseedores iniciales de residuos, deberán asegurar el tratamiento adecuado de los mismos. Por esta razón está obligado a realizarlo por sí mismos o encargar su tratamiento a un negociante, a una entidad o a una empresa, a través de una entidad pública o privada de recogida de residuos para su tratamiento, debiendo acreditar documentalmente dichas operaciones. Tienen, por ello, la obligación de suministrar a las empresas autorizadas para llevar a cabo la gestión de residuos la información necesaria para su adecuado tratamiento y eliminación, así como a proporcionar a la Entidad Local correspondiente (Ayuntamiento de Madrid) la relativa a los residuos que entreguen cuando presenten características especiales susceptibles de producir trastornos en el transporte, recogida, valorización o eliminación.

En relación con el almacenamiento, mezcla y etiquetado de residuos en el lugar de producción, el productor o poseedor inicial de residuos está obligado a:

- Mantener los residuos almacenados en condiciones adecuadas de higiene y seguridad mientras se encuentren en su poder, sin sobrepasar los plazos establecidos legalmente al efecto. La duración del almacenamiento de los residuos no peligrosos, según la normativa vigente, será inferior a dos años cuando se destinen a valorización, y a un año cuando se destinen a eliminación. En el caso de los residuos peligrosos, en ambos supuestos, la duración máxima será de seis meses.
- No mezclar ni diluir los residuos peligrosos con otras categorías de residuos peligrosos ni con otros residuos, sustancias o materiales. Los aceites usados de distintas características, cuando sea técnicamente factible y económicamente

viable, no se mezclarán entre ellos ni con otros residuos o sustancias si dicha mezcla impide su tratamiento.

- Almacenar, envasar y etiquetar los residuos peligrosos en el lugar de producción antes de su recogida y transporte con arreglo a las normas aplicables.
- Presentar una comunicación previa a la Consejería de Medio Ambiente, Administración Local y Ordenación del Territorio de la Comunidad de Madrid; requisito obligatorio, especialmente, cuando una industria o actividad genera residuos peligrosos.

La responsabilidad de los titulares, como productores o poseedores iniciales de residuos domésticos y comerciales, finaliza cuando se hayan entregado en los términos previstos en las ordenanzas locales y demás normativa aplicable. Si no realizan el tratamiento por sí mismos, concluye cuando los entreguen a una empresa o entidad de tratamiento autorizadas, siempre que la entrega se acredite documentalmente y se realice cumpliendo los requisitos legalmente establecidos.

Los costes relativos a la gestión de los residuos, de acuerdo con el principio de “quien contamina paga”, tendrán que correr a cargo del productor inicial de los mismos o del poseedor de los mismos, conforme a lo establecido en la normativa vigente.

### **3.18.2. Gestión medioambiental de emisiones**

Las emisiones de compuestos orgánicos volátiles (COV) contribuyen a la formación de oxidantes fotoquímicos, como el ozono, que en grandes concentraciones pueden afectar a la salud humana y al medio ambiente. Además, ciertas emisiones de COV procedentes de la gasolina están calificadas como tóxicas, carcinógenas o teratógenas.

Con el fin de reducir las pérdidas por evaporación en cada fase del proceso de almacenamiento y distribución de gasolina para vehículos a motor, se han de tener en cuenta las prescripciones recogidas en la normativa aplicable sobre el control de emisiones de COV resultantes del almacenamiento y distribución de gasolina desde las terminales a las instalaciones.

El sistema de recuperación de vapores se aplicará a las nuevas instalaciones siempre que:

- a) su caudal efectivo o previsto sea superior a 500 m<sup>3</sup>/año, o,
- b) si están situadas debajo de viviendas o de zonas de trabajo permanentes, su caudal efectivo o previsto sea superior a 100 m<sup>3</sup>/año.

También se aplicará a las instalaciones existentes que sean sometidas a una modificación sustancial siempre que:

- a) su caudal efectivo o previsto sea superior a 500 m<sup>3</sup>/año, o,
- b) si están situadas debajo de viviendas o de zonas de trabajo permanentes, su caudal efectivo o previsto sea superior a 100 m<sup>3</sup>/año.

A partir del 31 de diciembre de 2018, las instalaciones que cuenten con un caudal superior a 3.000 m<sup>3</sup>/año tendrán que tener el sistema de recuperación de vapores.

### **3.18.3. Gestión medioambiental de vertidos**

Los derrames de combustible en la pista, con independencia de su debida gestión ambiental, pueden originar vapores que requieran la presencia de medidas de seguridad contra incendios. La vigente ITC dispone, entre otras medidas, que exista un contenedor de arena seca o absorbente similar para recoger las pequeñas fugas y vertidos que se produzcan en el llenado de vehículos. El contenedor estará cerrado, claramente visible e identificado y con algún medio para esparcir y recoger el absorbente.

Las instalaciones del sector deberán cumplir la normativa sobre suelos contaminados, y en especial, remitir periódicamente al órgano autonómico competente informes de situación y, en su caso, llevar a cabo las correspondientes evaluaciones de riesgos.

En el Anexo I del Real Decreto 9/2005, de 14 de enero, que relaciona actividades potencialmente contaminantes del suelo, aparece el comercio menor de combustibles para la automoción en establecimientos especializados (pero solo si disponen de instalaciones de almacenamiento a granel distintas a las de gases licuados del petróleo) como una de las que están sujetas a la obligación de presentación de los informes de situación del suelo previstos en su art. 3. Esta obligación se puede hacer presentando la solicitud en la Dirección General de Medio Ambiente y Sostenibilidad de la Comunidad de Madrid. En la página web ([www.madrid.org](http://www.madrid.org)) se refiere la tramitación pertinente, constando un plazo de presentación hasta el 7 de febrero de 2007 para las instalaciones que vinieran funcionando en esa fecha y el de dos años, desde su puesta en marcha, para las nuevas instalaciones.

Con independencia de lo anterior, en el art. 4.3 del Real Decreto se establece la obligación del titular de la actividad de realizar una valoración de riesgos y posterior puesta en comunicación al órgano autonómico si tal actividad está comprendida en su Anexo IV, que recoge los criterios que identifican a los suelos necesitados de valoración de riesgos.

El lavado de vehículos que se efectúe en las instalaciones anejas deberá realizarse mediante sistemas que aseguren un bajo consumo de agua, debiendo disponer de sistemas de reciclado de agua en los casos preceptivos. Las aguas residuales o vertidos procedentes de la actividad desarrollada en estas instalaciones podrán ser evacuados a la red de saneamiento municipal previa autorización. Si la instalación vierte aguas a la red de saneamiento municipal, debe registrarse en el órgano ambiental competente del Ayuntamiento donde se realiza la actividad, presentando el impreso de Identificación Industrial. Se deberá tramitar, además, la solicitud de vertido (una solicitud por punto de vertido a la red) en el Ayuntamiento de Madrid, para obtener la correspondiente Autorización de Vertido, que tiene un período de validez de cinco años. La documentación a aportar junto con la Solicitud de Vertido, dependerá de los requisitos recogidos en el artículo 52 de la Ordenanza de Gestión y Uso Eficiente del Agua de la Ciudad de Madrid, requisitos y tramitación a los que se puede acceder a través de la página web del Ayuntamiento de Madrid ([www.madrid.es](http://www.madrid.es)).

### 3.19. Establecimientos de conveniencia anejos

Es frecuente la existencia de establecimientos de conveniencia anejos en estas instalaciones. La normativa autonómica de comercio considera como establecimientos de conveniencia a los establecimientos con plena libertad horaria que, con una superficie útil no superior a 500 m<sup>2</sup>, permanezcan abiertos al público al menos dieciocho horas al día y distribuyan su oferta, en forma similar, entre libros, periódicos y revistas, artículos de alimentación, discos, vídeos, juguetes, regalos y artículos varios. Los productos de alimentación y bebidas en el espacio destinado a venta únicamente podrán exponerse y dispensarse si están envasados, debiendo estar claramente separados del resto de los productos en venta.

#### Etiquetado de los productos ofrecidos a los consumidores

La normativa general de consumo establece la prohibición de que el etiquetado y presentación de bienes y servicios induzca a error, así como la obligación de que incorporen información veraz, eficaz y suficiente sobre sus características esenciales y, en particular, sobre las siguientes:

- a) Nombre y dirección completa del productor.
- b) Naturaleza, composición y finalidad.
- c) Calidad, cantidad, categoría o denominación usual o comercial, si la tienen.
- d) Fecha de producción o suministro y lote, cuando sea exigible reglamentariamente, plazo recomendado para el uso o consumo o fecha de caducidad.
- e) Instrucciones o indicaciones para su correcto uso o consumo, advertencias y riesgos previsibles.

Las indicaciones obligatorias del etiquetado y presentación de los productos comercializados deberán figurar, al menos, en castellano, y con caracteres claros, bien visibles, indelebles y fácilmente legibles.

Entre los productos que se ofrecen a los consumidores con mayor frecuencia en los establecimientos de conveniencia situados en localización aneja se encuentran los siguientes:

### **Productos industriales**

Dentro de este epígrafe se incluyen, entre otros, herramientas, accesorios, artículos de decoración, juguetes, artículos de droguería, etc.

Con carácter general, y sin perjuicio de las excepciones previstas en la normativa aplicable en cada caso, las indicaciones obligatorias mínimas del etiquetado para estos productos son las que se indican a continuación:

- Nombre o denominación usual o comercial del producto.
- Composición, cuando la aptitud para el consumo o utilización del producto dependa de los materiales empleados en su fabricación, o bien sea una característica de su pureza, riqueza, calidad, eficacia o seguridad.
- Plazo recomendado para su uso o consumo, cuando se trate de productos que por el transcurso del tiempo pierdan alguna de sus cualidades.
- Contenido neto del producto, expresado en unidades de masa o volumen, cuando se trate de productos susceptibles de ser usados en fracciones o el número de unidades en su caso.
- Características esenciales del producto, instrucciones, advertencias, consejos o recomendaciones sobre instalación, uso y mantenimiento, en el caso de que dicha información sea necesaria para el uso correcto y seguro del producto.
- Lote de fabricación, cuando el proceso de elaboración se realice en series identificables.
- Identificación de la empresa, nombre o la razón social o la denominación del fabricante o del envasador o transformador o de un vendedor, establecidos en la UE y, en todo caso, su domicilio.

- Se indicará, además, el lugar de origen o procedencia, para productos procedentes de terceros países, así como en aquellos casos cuya omisión pudiera inducir a error al consumidor.
- Potencia máxima, tensión de alimentación y consumo energético en el caso de productos que utilicen energía eléctrica para su normal funcionamiento.
- Consumo específico y tipo de combustible, en su caso, en productos que utilicen otros tipos de energía.
- Marcado CE de conformidad, para aquellos artículos que deben acreditar que cumplen con las exigencias esenciales de seguridad contenidas en la normativa (aparatos eléctricos y electrónicos, juguetes, etc.).

### **Productos alimenticios**

La información alimentaria obligatoria de los alimentos, salvo las excepciones previstas en el Reglamento 1169/2011, de 25 de octubre de 2011, ha de mencionar:

- La denominación del alimento.
- La lista de ingredientes.
- Todo ingrediente o coadyuvante tecnológico, que sea uno de los componentes no exigidos en la lista de ingredientes conforme al artículo 20 del Reglamento 1169/2011 o derive de una sustancia o producto que figure como los no exigidos, pero que cause alergias o intolerancias y se utilice en la fabricación o la elaboración de un alimento y siga estando presente en el producto acabado, aunque sea en una forma modificada.
- La cantidad de determinados ingredientes o categoría de ingredientes.
- La cantidad neta del alimento.
- La fecha de duración mínima o la fecha de caducidad.
- Las condiciones especiales de conservación y de utilización.
- El nombre o la razón social y la dirección del operador de la empresa alimentaria.
- El país de origen o lugar de procedencia cuando así esté previsto.

- El modo de empleo en caso de que, en ausencia de esta información, fuera difícil hacer un uso adecuado del alimento.
- Respecto a las bebidas que tengan más de un 1,2% en volumen de alcohol, se especificará el grado alcohólico volumétrico adquirido.
- El lote.

## **Mercado de precios**

Los productos ofrecidos por los comerciantes a los consumidores, a fin de mejorar la información de estos y facilitar la comparación de los precios, deberán indicar:

a) El precio de venta al público en todos los productos.

b) El precio por unidad de medida en:

- Todos los productos que deban llevar una indicación de la cantidad a cuya magnitud deberán referirse. Por ejemplo en el caso de que se comercialicen envases de azúcar o legumbres de 250 g, deberá indicarse el precio/Kg; si se trata de envases de aceite o vinagre de 250 ml, deberá indicarse el precio/litro, etc.).
- Los productos comercializados por unidades o piezas, utilizándose en este caso el uno como referencia de la unidad.

No obstante lo anterior, hay excepciones y particularidades relativas al mercado de precio por unidad de medida en el Anexo I, de Definiciones, de este código.

En todo caso, el precio de venta y el precio por unidad de medida deberán ser:

- Inequívocos, fácilmente identificables y claramente legibles, situándose en el mismo campo visual.
- Visibles por el consumidor sin necesidad de que este tenga que solicitar dicha información.

Asimismo, los comerciantes informarán a los consumidores de los precios establecidos que se cobren en aplicación de las medidas de reducción de bolsas de plástico, exponiéndolos al público en un lugar visible e incluyendo una referencia al cumplimiento de las obligaciones contenidas en los apartados anteriores.

## **Horario comercial**

Como establecimientos comerciales de conveniencia tienen plena libertad para determinar los días y horas que permanecerán abiertos al público, si bien la información relativa al calendario y horario de apertura y cierre, deberá figurar en sitio visible, tanto en el interior como en el exterior del mismo, incluso cuando esté cerrado.

## **Facturas y publicidad**

Los establecimientos de conveniencia deberán cumplir, en cuanto a facturas y publicidad, los requisitos recogidos al respecto en los apartados 3.14 y 3.15, respectivamente, de este código de buenas prácticas.

## **Reclamaciones**

El titular que efectúe la explotación de las tiendas de conveniencia situadas en el marco de las instalaciones de venta de gasolinas y gasóleos de automoción, deberá tener a disposición del público hojas de reclamaciones debidamente anunciadas mediante cartel oficial, con independencia de la obligación de proporcionar los datos que, a estos efectos, constan, en el epígrafe 3.12 de este código.

# 4. Compromisos de actuación

Sin perjuicio del cumplimiento de todos los requisitos establecidos legalmente, los establecimientos que se adhieran al presente código, asumen los siguientes compromisos de actuación:

## 4.1. En materia de consumo

- Aceptarán el Sistema Arbitral de Consumo como medio de resolución extrajudicial de los conflictos surgidos entre las empresas y personas consumidoras en relación con los derechos legal o contractualmente reconocidos a estas. Para ello formularán la correspondiente oferta pública de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo.

Son características esenciales del Sistema Arbitral de Consumo:

- Voluntariedad.
  - Gratuidad.
  - Carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes.
  - Rapidez, simplicidad y eficacia.
  - Igualdad entre las partes.
- El empresario anunciará la adhesión a este código en su local y también informará sobre la misma en la página web de que disponga, mediante el correspondiente distintivo acreditativo. Por esta razón debe haber un ejemplar del código de buenas prácticas en su establecimiento así como facilitar su consulta a través del enlace [madrid.es/consumo](http://madrid.es/consumo).
  - Se facilitarán las hojas de reclamaciones siempre que sean solicitadas por las personas consumidoras, ayudándoles a su cumplimentación, si fuera necesario.
  - Mediante carteles u otros medios informativos efectuarán recomendaciones sobre la conveniencia de guardar la publicidad, ya que puede tener carácter contractual, así como los justificantes de pago.
  - La adhesión al código de buenas prácticas y la concesión del correspondiente símbolo de calidad, requerirán la cumplimentación del protocolo de autocontrol, que recoge el enfoque esencial de la normativa y los compromisos de calidad, recomendándose la consulta previa o simultánea de los epígrafes del código a

los que se refiere cada uno de sus apartados, especialmente en los casos en que se hace referencia a una gran cantidad de datos; por ejemplo, facturación, elementos técnicos sometidos a inspección, etcétera. Es necesaria su remisión al Ayuntamiento de Madrid, junto a la documentación solicitada y relativa a cada establecimiento del titular. Anualmente, al objeto de comprobar la regularidad de la adhesión, deberán remitir el protocolo y la documentación citada y correspondiente a la actividad desarrollada. En todo momento se atenderán al seguimiento de la aplicación del código descrito en el epígrafe 5 de este código.

- Los establecimientos adheridos al presente código de buenas prácticas, colaborarán en su difusión, debiendo tener ejemplares del mismo a disposición de los consumidores que lo soliciten. Asimismo, mantendrán a disposición del público cualquier otro material divulgativo facilitado por las administraciones, asociaciones de consumidores y entidades análogas.

## 4.2. Prestación del servicio

- En la prestación del servicio al cliente, se tratará de fomentar el camino progresivo hacia la calidad total. Un elemento de calidad que redunde en la mejora del servicio es la comprobación de la conformidad del etiquetado de los productos que se puedan vender en las instalaciones anejas. Por esta razón el titular ha de verificar su conformidad antes de ponerlos a la venta, de forma que si no es adecuado ha de proceder al reenvío al proveedor de los productos mal etiquetados. Así mismo revisará la documentación que vaya a ser entregada (tiques, publicidad, cartelería) para verificar su conformidad con carácter previo.
- Independientemente de la información que resulte obligatoria, se implementará la adicional y necesaria para mejorar la elección del consumidor, facilitando el uso que las nuevas tecnologías puedan ofrecer al respecto. En especial, se ofrecerán a través de los medios que se consideren más adecuados (tablón de anuncios, folletos divulgativos, página web) las actualizaciones normativas, noticias y publicaciones que se consideren novedosas y de interés para aquel.
- Se atenderá al usuario sin discriminación alguna por orden de petición del servicio, independientemente del motivo que lo origine (información sobre los servicios ofertados, información de precios, devoluciones, reclamaciones, etc.).
- En los pagos efectuados mediante tarjeta electrónica, con el fin de dotar a la transacción comercial de la mayor seguridad posible, se solicitará la exhibición del documento de identidad personal o similar para comprobar los datos facilitados.

- Los empleados velarán para que durante el horario de la actividad de suministro de combustibles estén en todo momento debidamente abastecidos los dispositivos suministradores de papel y guantes de un solo uso, para evitar el contacto directo de la clientela con los medios de distribución, disponiendo de recipientes de recogida para que sean desechados una vez utilizados.

### 4.3. En relación al personal

- Se velará por la actualización permanente de los empleados del establecimiento fomentando su formación continua y especializada. Se involucrará al personal trabajador en el cumplimiento de este código. En particular se atenderá a los compromisos de actuación en materia de consumo, a los de medio ambiente y a los que favorezcan prácticas laborales seguras y eficientes entre los empleados con el fin de evitar al máximo posibles accidentes.
- El personal que atienda directamente al público mostrará, en todo momento un comportamiento correcto y un lenguaje atento y cortés, colaborando con diligencia y rapidez, siempre que así le sea requerido, en la resolución de los problemas y dudas que pudieran tener los clientes.

### 4.4. Protección medioambiental

El titular de la actividad observará estrictamente la legislación vigente en materia de residuos y, además, adoptará las buenas prácticas ambientales que sean necesarias para minimizar el consumo de materias primas y energía, así como la producción de emisiones de componentes volátiles y residuos. En especial:

- Colaborarán en la ejecución de medidas generales de recogida selectiva de residuos que potencien su reciclado, así como en las campañas específicas de prevención de residuos concretos que desarrolle el Ayuntamiento, a través de la Estrategia de Prevención y Gestión de Residuos de la Ciudad de Madrid (2018-2022), accesible desde la página web ([www.madrid.es](http://www.madrid.es)) u otras Administraciones competentes.
- Prestarán la colaboración solicitada por las Administraciones Públicas que efectúen campañas de información y sensibilización en aplicación de la normativa de reducción del consumo de bolsas de plástico, sobre las consecuencias negativas para el medio ambiente que entraña su consumo excesivo y de los efectos de su abandono, así como la información relativa al contenedor en que deben depositarse las bolsas de plástico, compostables y no compostables, una vez que se conviertan en residuos.

- Fomentarán la utilización de papel reciclado para la elaboración de catálogos y folletos.
- Contribuirán a la educación ambiental de los consumidores mediante la difusión de mensajes que fomenten el consumo responsable de todos los productos y servicios disponibles en el establecimiento.
- Participarán en los acuerdos voluntarios que, para reducir las emisiones de COVs a la atmósfera, puedan promover las Administraciones Públicas; con independencia del cumplimiento, antes del 31 de diciembre de 2018, de las obligaciones que le imponga el Real Decreto 455/2012, de 5 de marzo.
- Promoverán la comercialización de los productos menos contaminantes y más eficientes, comprometiéndose a facilitar una oferta completa a los clientes incluyendo la mayor variedad de carburantes, según el estado de la técnica en cada momento. Dispondrán de material informativo a tal efecto a disposición de los clientes.

### **Información complementaria. Sistema comunitario de gestión y auditoría medioambientales EMAS**

Las empresas del sector podrán participar en el sistema europeo de gestión y auditoría medioambientales denominado EMAS, que permite la participación con carácter voluntario de las organizaciones.

El objetivo principal de EMAS consiste en promover mejoras continuas del comportamiento medioambiental global de las empresas mediante el establecimiento y la aplicación de un sistema de gestión medioambiental, la evaluación sistemática, objetiva y periódica de su funcionamiento, así como la difusión de información sobre el comportamiento medioambiental, el diálogo abierto con el público y otras partes interesadas, junto con la implicación activa del personal en la empresa y una formación adecuada.

Las organizaciones que se adhieran a EMAS deberán cumplir los requisitos del sistema de gestión medioambiental especificados en la norma EN ISO 14001:2015, así como una serie de requisitos adicionales, en relación con los objetivos que persigue EMAS, que se recogen en el Reglamento europeo que regula el sistema EMAS (Reglamento (CE) nº 1221/2009, del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de noviembre de 2009). Las organizaciones que se inscriban en el Registro EMAS serán reconocidas con el logotipo único EMAS, que constituye una herramienta de comunicación y marketing para dichas organizaciones, y que permite la difusión

de este sistema a los consumidores y otras partes interesadas, constituyendo un reconocimiento de excelencia ambiental.

Con carácter específico, la aplicación del sistema EMAS reporta una serie de ventajas desde el punto de vista económico, a nivel de competitividad y ecológicas, entre las que podemos relacionar:

- Aumento de la sensibilización del personal.
- Reducción del riesgo de incumplimiento de la normativa en materia medioambiental (vertidos, emisiones, ruidos, etc.).
- Mayor control y gestión de contratistas y proveedores.
- La consolidación y fidelización de los clientes más proactivos a nivel ecológico.
- La consecución de una garantía de que se realizan debidamente las gestiones relacionadas con el medioambiente.
- Mejora la relación con la Administración y los organismos de control.
- Reducción de costes ligados a consumo energético, agua, etc.



## 5. Seguimiento de la aplicación del código

Una vez que los establecimientos hayan materializado su adhesión al presente código de buenas prácticas, mediante la cumplimentación de la correspondiente solicitud, los Servicios Técnicos del Ayuntamiento de Madrid procederán a valorar el grado de implantación del mismo, así como el cumplimiento de los requisitos legales y compromisos de calidad recogidos en él, en base a los datos consignados en el protocolo de autocontrol y documentación solicitada al respecto, sin perjuicio de las actividades de inspección, control y verificación que se estimen oportunas en relación a aquellas prácticas que pudieran ser objeto de infracción administrativa.

El cumplimiento de todos los preceptos y compromisos contenidos en este código irá ligado a la concesión del correspondiente símbolo de calidad “Buenas Prácticas”, otorgado por el Ayuntamiento de Madrid, quien podrá determinar en cualquier momento su retirada, en el caso de detectar desviaciones con respecto al mismo.

La exhibición del símbolo de calidad por parte de aquellas empresas que incumplan en algún momento alguno de los aspectos, tanto legales como de calidad, contenidos en este código, producirá la retirada del símbolo y prohibición absoluta de su utilización.

El Ayuntamiento de Madrid, a través del Instituto Municipal de Consumo, procederá a la publicación en su página web, [www.madrid.es](http://www.madrid.es), del listado de empresas adheridas a los Códigos de Buenas Prácticas y al Sistema Arbitral de Consumo, una vez que se haya comprobado por los Servicios Técnicos del Ayuntamiento de Madrid el cumplimiento de todos los requisitos.

## 6. Revisión y vigencia del código

La revisión y vigencia de este código se llevará a cabo, en todo caso, transcurridos cuatro años desde su aprobación y siempre que se produzca alguna modificación normativa que afecte sustancialmente al contenido del mismo.

# 7. Anexo I. Definiciones

## **Actividad Comercial Minorista**

Es la que tiene como destinatario al consumidor final, con el objetivo de situar u ofrecer en el mercado, por cuenta propia o ajena, bienes, así como servicios que constituyan acto de comercio, independientemente de la modalidad o soporte empleado para ello.

## **Autocontrol**

Mecanismo de control que, incorporado a los Códigos de Buenas Prácticas, facilita a los empresarios la verificación de que sus prácticas comerciales se desarrollan de acuerdo con la normativa vigente y a los compromisos de calidad contenidos en los mismos.

## **Bolsas de plástico**

A efectos de la normativa de reducción de bolsas de plástico (Real Decreto 293/2018, de 18 de mayo), se entiende que son aquellas, con o sin asa, hechas de plástico, proporcionadas a los consumidores en los puntos de venta de bienes o productos, lo que incluye la venta online y la entrega a domicilio; comprendiéndose como tipos las:

- «bolsas de plástico ligeras»: bolsas de plástico con un espesor inferior a 50 micras;
- «bolsas de plástico muy ligeras»: bolsas de plástico con un espesor inferior a 15 micras, que son necesarias por razones de higiene, o que se suministran como envase primario para alimentos a granel, como fruta, legumbre, carne, pescado, entre otros, cuando su uso contribuye a prevenir el desperdicio de estos alimentos;
- «bolsas de plástico fragmentable»: bolsas de plástico fabricadas con materiales plásticos que incluyen aditivos que catalizan la fragmentación del material plástico en microfragmentos. Se incluye en el concepto de plástico fragmentable tanto el plástico oxofragmentable como el fotofragmentable, el termofragmentable y el hidrofsegmentable;
- «bolsas de plástico compostables»: bolsas de plástico que cumplan los requisitos de la norma europea vigente EN 13432:2000 «Envases y embalajes. Requisitos de los envases y embalajes valorizables mediante compostaje y biodegradación. Programa de ensayo y criterios de evaluación para la aceptación final del envase o embalaje» y en sus sucesivas actualizaciones, así como las bolsas de plástico que cumplan los estándares europeos o nacionales de biodegradación a través de compostaje doméstico.

## **Boquerel**

Dispositivo para controlar el flujo de producto durante las operaciones de suministro a vehículos de combustibles y carburantes.

### **Combustibles alternativos**

Los combustibles o fuentes de energía que sustituyen, al menos en parte, a los combustibles fósiles clásicos como fuente de energía en el transporte y que pueden contribuir a la descarbonización de estos últimos y a mejorar el comportamiento medioambiental del sector del transporte. Incluyen, entre otros: la electricidad, el hidrógeno, los biocarburantes, tal como se definen en el artículo 2, punto 2, del Real Decreto 1597/2011, de 4 de noviembre, por el que se regulan los criterios de sostenibilidad de los biocarburantes y biolíquidos, el Sistema Nacional de Verificación de la Sostenibilidad y el doble valor de algunos biocarburantes a efectos de su cómputo, los combustibles sintéticos y parafínicos, el gas natural, incluido el biometano, en forma gaseosa (gas natural comprimido (GNC)) y en forma licuada (gas natural licuado (GNL)), y el gas licuado del petróleo (GLP).

### **Consumidor o usuario**

Las personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión; así como las personas jurídicas y las entidades sin personalidad jurídica que actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial.

### **Control Metrológico del Estado**

Conjunto de actividades que contribuyen a garantizar la certeza y corrección del resultado de las mediciones, regulando las características que deben tener los instrumentos, medios, materiales de referencia, sistemas de medida y programas informáticos relacionados con la medición, los procedimientos adecuados para su utilización, mantenimiento, evaluación y verificación, así como la tipología y obligaciones de los agentes intervinientes.

### **Equipos de suministro**

Conjunto de elementos que permite el suministro de carburantes y combustibles a vehículos a motor y que consta como mínimo de los siguientes elementos: bomba, manguera y boquerel o llave de corte del suministro.

### **Precio de venta**

Es el precio final de una unidad del producto o de una cantidad determinada del producto, incluidos el Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA) y todos los demás impuestos (art. 2 Real Decreto 3423/2000, de 15 de diciembre).

### **Precio por unidad de medida**

Es el precio final, incluidos el IVA y todos los demás impuestos, por un kilogramo, un litro, un metro, un metro cuadrado o un metro cúbico del producto o una

unidad de producto. Teniendo en cuenta que se puede emplear sólo una unidad de medida para cada categoría de productos.

Sin perjuicio de lo establecido en el párrafo anterior, y especialmente de aplicación a los productos existentes en las tiendas de conveniencia, hay que tener en cuenta lo siguiente:

1. Quedan exceptuados de la indicación del precio por unidad de medida:
  - a) Los productos que se comercializan en cantidades inferiores a 50 g o ml.
  - b) Los productos de diferente naturaleza que se vendan en un mismo envase y no se comercialicen individualmente productos iguales a los que lo forman.
  - c) Los productos que se comercialicen mediante venta automática.
  - d) Porciones individuales de helado.
  - e) Los vinos de mesa con indicación geográfica y los vinos con denominación de origen.
  - f) Las bebidas espirituosas con denominación geográfica.
  - g) Los productos alimenticios de fantasía.
2. Particularidades de venta de cada producto:
  - a) En el caso de los huevos, la unidad de medida se considerará la docena.
  - b) En los complementos alimenticios, la unidad de medida se referirá a 100 g o 100 ml.
  - c) En los detergentes destinados al uso doméstico para el lavado de ropa en máquinas automáticas, la unidad de medida se referirá a la cantidad necesaria para un lavado en condiciones normales de suciedad y dureza del agua de 25 grados franceses.
  - d) En los productos cosméticos, la unidad de medida se referirá a 100 g o 100 ml.

### **Producto vendido a granel**

Es el producto que no haya sido envasado previamente y se mida en presencia del consumidor (art. 2 Real Decreto 3423/2000, de 15 de diciembre).

### **Sistema de recuperación de vapores de gasolina de la fase II**

Equipo destinado a recuperar los vapores de gasolina desprendidos del depósito de combustible de un vehículo de motor durante el repostaje y que transfiere esos vapores a un depósito de almacenamiento de la instalación o lo devuelve al surtidor o dispensador de gasolina para su reventa.

### **Surtidor**

Equipo de suministro y medición diseñado para el abastecimiento de combustibles líquidos a vehículos, que constará como mínimo de manguera, boquerel, sistema de medida destinado a la medición continua y dinámica de cantidades (volúmenes o

masas) de combustibles líquidos y sistema de fijación y lectura de precios y equipo de bombeo propio.

### **Terminal**

Toda instalación empleada para el almacenamiento y carga de gasolina en camiones cisterna, vagones cisterna y buques, incluidas todas las instalaciones de almacenamiento desde las que se procede a la carga.

### **Titular de instalación**

Persona física o jurídica que figura como responsable ante la Administración, de las obligaciones impuestas en la normativa y reglamentación vigente. Podrá ser titular el propietario, arrendatario, administrador, gestor o cualquier otra cuyo título le confiere esa responsabilidad.

### **Transacción comercial de venta directa**

Desde el punto de vista metrológico, una transacción comercial es de venta directa si se cumplen las tres condiciones siguientes:

- a) El resultado de la medición sirve como base para el importe que se ha de pagar.
- b) Al menos una de las partes que participan en la transacción relacionada con la medición es un consumidor o cualquier otra parte que necesita un nivel de protección similar.
- c) Todas las partes en la transacción aceptan el resultado de la medición en ese momento y lugar.

### **Venta al público**

Se entiende como venta al público de carburantes y combustibles en instalaciones de suministro a vehículos, la actividad consistente en la entrega de carburantes y combustibles petrolíferos a granel, efectuada por precio a favor de los consumidores en la propia instalación.

### **Verificación**

La verificación es el conjunto de exámenes administrativos, visuales y técnicos que pueden ser realizados en un laboratorio o en el lugar de uso, que tienen por objeto comprobar y confirmar que el surtidor en servicio mantiene, bien desde su última verificación anual, bien después de la reparación o modificación que haya requerido la rotura de precintos, las características metrológicas que le sean de aplicación, en especial en lo que se refiere a los errores máximos permitidos, así como que funcione conforme a su diseño y sea conforme a su reglamentación específica y, en su caso, diseño o modelo aprobado.

# 8. Anexo II. Marco jurídico aplicable

Con carácter general, el marco jurídico aplicable, además de la correspondiente normativa que lo complementa, desarrolle, sustituya o modifique, es el siguiente:

## ÁMBITO COMUNITARIO

- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CEE (Reglamento general de protección de datos).

## ÁMBITO ESTATAL

- Real Decreto 293/2018, de 18 de mayo, sobre reducción del consumo de bolsas de plástico y por el que se crea el Registro de Productores.
- Real Decreto 706/2017, de 7 de julio, por el que se aprueba la Instrucción Técnica Complementaria M-IP DE “Instalaciones para suministro a vehículos”.
- Real Decreto 639/2016, de 9 de diciembre, por el que se establece un marco de medidas para la implantación de una infraestructura para los combustibles alternativos.
- Real Decreto 244/2016, de 3 de junio, por el que se desarrolla la Ley 32/2014, de 22 de diciembre, de Metrología.
- Ley 32/2014, de 22 de diciembre, de Metrología.
- Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación.
- Real Decreto 455/2012, de 5 de marzo. Establece las medidas destinadas a reducir la cantidad de vapores de gasolina emitidos a la atmósfera durante el repostaje de los vehículos de motor en las estaciones de servicio.
- Ley 22/2011, de 28 de julio, de residuos y suelos contaminados.
- Orden INT/317/2011, de 1 de febrero, sobre medidas de seguridad privada.
- Ley 1/2010, de 1 de marzo, de reforma de la Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista.
- Ley 29/2009, de 30 de diciembre, por la que se modifica el régimen legal de la competencia desleal y de la publicidad para la mejora de la protección de los consumidores y usuarios.

- Ley 25/2009, de 22 de diciembre, de modificación de diversas leyes para su adaptación a la Ley sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio.
- Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicio y su ejercicio.
- Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.
- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias. (Modificado por Ley 3/2014, de 27 de marzo, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias).
- Ley 26/2007, de 23 de octubre, de responsabilidad medioambiental.
- Orden ITC/2308/2007, de 25 de julio, por la que se determina la forma de remisión de información al Ministerio de Industria, Energía y Turismo sobre las actividades de suministro de productos petrolíferos.
- Orden ITC/3720/2006, de 22 de noviembre. Regula el control metrológico del Estado de los sistemas de medida de líquidos distintos del agua denominados surtidores o dispensadores.
- Real Decreto 919/2006, de 28 de julio, por el que se aprueba el Reglamento técnico de distribución y utilización de combustibles gaseosos y sus instrucciones técnicas complementarias ICG 01 a 11.
- Real Decreto 9/2005, de 14 de enero, por el que se establece la relación de actividades potencialmente contaminantes del suelo y los criterios y estándares para la declaración de suelos contaminados.
- Real Decreto Ley 6/2000, de 23 de junio, de Medidas Urgentes de Intensificación de la Competencia en Mercados de Bienes y Servicios.
- Real Decreto-Ley 15/1999, de 1 de octubre, por el que se aprueban Medidas de liberalización, reforma estructural e incremento de la competencia en el sector de hidrocarburos.
- Ley 34/1998, de 7 de octubre, del Sector de Hidrocarburos.
- Real Decreto 2085/1994, de 20 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento de instalaciones petrolíferas.
- Ley 21/1992, de 16 de junio, de Industria.
- Ley 34/1988, de 11 de noviembre, General de Publicidad. (Modificado el artículo 1 y el título II y se reenumera el título III, por Ley 29/2009, de 30 de diciembre).

## ÁMBITO AUTONÓMICO

- Ley 2/2012, de 12 de junio, de Dinamización de la Actividad Comercial en la Comunidad de Madrid.

- Decreto 1/2010, de 14 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid.
- Ley 5/2003, de 20 de marzo, de Residuos de la Comunidad de Madrid.
- Resolución de 2 de julio de 1999, de la Dirección General de Industria, Energía y Minas, relativa a las condiciones que deben cumplir las instalaciones eléctricas en las estaciones de servicio y unidades de suministro.
- Ley 16/1999, de 29 de abril, de Comercio Interior de la Comunidad de Madrid.
- Decreto 147/1998, de 27 de agosto, de protección de los derechos de los consumidores y usuarios en el servicio de suministro de gasolinas y gasóleos de automoción en instalaciones de venta al público.
- Ley 11/1998, de 9 Julio, de Protección de los Consumidores y usuarios de la Comunidad de Madrid.

## **ÁMBITO LOCAL**

- Ordenanza Municipal de Consumo de la Ciudad de Madrid de 30 de marzo de 2011 (BOCM 15/04/2011).
- Ordenanza de Limpieza de Espacios Públicos y Gestión de Residuos de 27 de febrero de 2009.
- Ordenanza Municipal de Gestión y Uso Eficiente del Agua en la Ciudad de Madrid de 31 de mayo de 2006.
- Ordenanza sobre supresión de Barreras Arquitectónicas en las Vías Públicas y Espacios Públicos de 31 de octubre de 1980.

## 9. Anexo III. Requisitos específicos de sistemas de medida

Hay requisitos específicos de aptitud que deben reunir algunos sistemas de medida usuales en la venta menor de combustibles; y que, entre otros, contempla la regulación metrológica (Apéndice I del Anexo XII del Real Decreto 244/ 2016, de 3 de junio, que desarrolla la Ley 32/2014, de Metrología). Teniendo en cuenta la definición de transacción comercial de venta directa que figura en el Anexo I de Definiciones de este código, resulta de especial consideración el conjunto de requisitos relativos a:

Instrumentos para venta directa:

- Los sistemas de medida para venta directa deberán estar provistos de un medio que permita volver a poner el indicador a cero.
- No deberá ser posible desviar la cantidad medida.
- La indicación de la cantidad sobre la que se basa la transacción deberá ser permanente hasta que todas las partes implicadas en la transacción hayan aceptado el resultado de la medición.
- Los sistemas de medida para la venta directa serán interrumpibles.
- En caso de existir un porcentaje de aire o gas en el líquido, este no dará lugar a una variación del error superior a los valores especificados en el punto 5.3.

Surtidores de combustible:

- Durante la medición, no será posible volver a poner a cero los indicadores de los surtidores de combustible.
- El inicio de una nueva medición quedará bloqueado hasta que el indicador haya vuelto a situarse en cero.
- Cuando los sistemas de medida estén provistos de un indicador de importe, la diferencia entre el importe indicado y el importe calculado a partir del precio unitario y de la cantidad indicada no deberá superar al importe correspondiente al valor absoluto del error máximo permitido para la cantidad mínima medida. No obstante, no es necesario que esta diferencia sea inferior a la denominación mínima de la unidad monetaria.

# 10. Anexo IV. Protocolo de autocontrol

<b>Registro de instalaciones</b> (APARTADO 3.4 DEL CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS)	SI	NO
1. La instalación está inscrita en el Registro Integrado Industrial.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Condiciones generales de la venta menor de combustibles:</b> (APARTADO 3.2 DEL CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS)	SI	NO
2. Toda instalación no destinada a venta de combustible tiene autorización.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Si hay venta menor de tres o más productos diferentes de gasolinas o gasóleos hay aparatos para suministro de agua y aire dentro del recinto.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Se cumple la prohibición de almacenar gasolinas y gasóleos envasados en las instalaciones de venta al público.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Información a las personas consumidoras</b> (APARTADO 3.5 DEL CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS)	SI	NO
5. En el acceso hay cartelería, al menos, sobre productos, precios, horarios, medios de pago y régimen de atención al público, si procede.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Además de esos datos informa sobre hojas de reclamación, útiles para comprobar medidas, pago previo o importe exacto; ubicación y distancia de punto de venta más próximo, así como leyendas o pictogramas de seguridad.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Esas leyendas o pictogramas indican “Prohibido fumar o encender fuego”, “Prohibido repostar con las luces encendidas o con el motor en marcha”.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Se informa sobre tipos y octanaje de combustibles tradicionales y de su compatibilidad con los alternativos de que dispongan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Información en las instalaciones en régimen de autoservicio</b> (APARTADO 3.6 CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS)	SI	NO
9. En recinto al efecto se informa sobre medios de pago y, en cada surtidor, sobre la carga directa de combustible, el tipo de este e instrucciones.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Cerca del surtidor hay guantes, suministro de papel o producto análogo y de un solo uso para evitar el contacto directo con el medio de distribución.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Obligaciones del titular</b> (APARTADO 3.7 DEL CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS)	SI	NO
11. Además de la normativa ambiental y de consumo, atiende a los requisitos técnicos y de seguridad, teniendo las instalaciones en correcto estado.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12. El suministro se hace con motor y luces apagadas, no permitiendo que los empleados fumen o enciendan cerillas o mecheros en esa zona.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Comprueba que los equipos de extinción de incendios y las condiciones de protección en edificios e instalaciones cumplen con su normativa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Tiene surtidores y aparatos de presión en correcto estado, sin defectos de medición que superen la máxima tolerancia establecida en la normativa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Actividades e instalaciones anexas a los establecimientos de venta al por menor de gasolinas o gasóleos de automoción</b> (APARTADO 3.8 DEL CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS)	SI	NO
15. Antes de la zona de lavado se anuncian precios, horarios e instrucciones.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Tiene a disposición del público las medidas de comprobación pertinentes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Evita exoneración o limitación de responsabilidad en el auto lavado.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Obligaciones en las instalaciones</b> (APARTADO 3.9 DEL CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS)	SI	NO
18. Se realizan verificaciones periódicas o después de una reparación o modificación del surtidor, pudiendo justificarlas mediante documentos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Útiles para la comprobación de los aparatos medidores</b> (APARTADO 3.10 DEL CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS)	SI	NO
19. Hay varilla o dispositivo de medición calibrado, dispositivo de extracción de líquidos, bombín de achique, o similar, y pasta busca aguas o similar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. Hay recipiente de medida de 10 litros certificado y calibrado oficialmente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Documentación obligatoria. Libro de revisiones, pruebas e inspecciones</b> (APARTADO 3.11 DEL CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS)	SI	NO
21. Si la capacidad de almacenamiento de la instalación supera los 5000 litros dispone de Libro autonómico de revisiones, pruebas e inspecciones.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Reclamaciones y servicio de atención al cliente</b> (APARTADO 3.12 DEL CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS)	SI	NO
22. Hay cartel oficial y visible sobre la existencia de hojas de reclamaciones.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. Facilita dirección postal, de correo electrónico y teléfono del servicio de atención al cliente para efectuar quejas, reclamaciones o pedir información.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. El servicio de atención al cliente entrega clave identificativa de la reclamación en papel o en cualquier otro soporte duradero.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>Precios</b> (APARTADO 3.13 DEL CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS)	SI	NO
25. Si hay pago previo o por importe exacto, se advierte de esas medidas y de sus horarios en cartel próximo al surtidor.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Facturas</b> (APARTADO 3.14 DEL CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS)	SI	NO
26. Las facturas relativas a productos y servicios están bien cumplimentadas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Protección de datos</b> (APARTADO 3.17 DEL CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS)	SI	NO
27. Si recoge datos personales se ajusta al Reglamento (UE) 2016/679 y demás normativa de aplicación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Responsabilidad y gestión medioambiental:</b> (APARTADO 3.18 DEL CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS)	SI	NO
28. La gestión de residuos peligrosos, incluidos los envases de sustancias peligrosas, se lleva a cabo a través de gestores autorizados.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29. Tiene sistemas de recuperación de vapores según fecha de funcionamiento, caudal efectivo y proximidad a viviendas o zonas de trabajo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30. Informa sobre compatibilidad de combustibles tradicionales y alternativos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Compromisos de actuación</b> (APARTADO 4 DEL CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS)	SI	NO
31. Facilita la formación y conocimiento del CBP entre su personal, así como las buenas prácticas laborales que contribuyan a evitar posibles accidentes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32. La gestión de residuos atiende a su clasificación, depósito y reciclado, colaborando con la Administración en las medidas y campañas promovidas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33. Se compromete a facilitar una oferta variada de productos ecológicos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34. La adhesión al Sistema Arbitral de Consumo se anuncia con distintivo oficial y se colabora con el cliente en caso de conflicto.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35. Evita publicidad que incite a la conducción temeraria o induzca al conductor a una falsa sensación de seguridad.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>









## CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS EN EL SECTOR DE ESTACIONES DE SERVICIO

Una de las principales líneas estratégicas del Área de Gobierno de Salud, Seguridad y Emergencias, desarrollada a través de la Dirección General del Instituto Municipal de Consumo, es la elaboración e implantación de Códigos de Buenas Prácticas para los distintos sectores comerciales, en colaboración con las asociaciones de consumidores y organizaciones empresariales.

Los Códigos de Buenas Prácticas son una referencia útil para empresarios y comerciantes del sector. Recogen los requisitos y actuaciones necesarios para que los establecimientos aumenten los niveles de calidad y seguridad que la normativa establece, a fin de satisfacer las expectativas y necesidades de los consumidores.



**AEESCAM**



**ADICAE**

Asociación de Usuarios de  
Bancos, Cajas y Seguros



FEDERACION  
DE LA UNIÓN NACIONAL  
DE CONSUMIDORES  
Y AMAS DE HOGAR  
DE ESPAÑA



**UCM**  
Unión de Consumidores  
de Madrid



**Secu**  
**madrid**

Confederación de Consumidores  
y Usuarios de Madrid  
[www.cecumadrid.org](http://www.cecumadrid.org)



**uncuma**  
**.coop**  
Unión de Cooperativas de Consumidores  
y Usuarios de Madrid