

### LEGISLACIÓN APLICABLE

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.

Real Decreto 1428/2003, de 21 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento General de Circulación (art. 115.3)

### PARA MÁS INFORMACIÓN

Oficina Municipal de Información al Consumidor  
Tfno: 010

Instituto Municipal de Consumo

Ayuntamiento de Madrid



Para cualquier consulta o reclamación de consumo  
utilice el teléfono de

**INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR:**



**010**



Imprime Artes Gráficas Palermo, S.L. Depósito Legal: M-368.995-2011

# GASOLINAS Y GASOLEOS DE AUTOMOCION

## DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES



## INFORMACIÓN

Los consumidores tienen derecho a ser informados en las instalaciones de suministro de combustibles de diferentes aspectos que resultan importantes a la hora de repostar sus vehículos.

Por ello, estos establecimientos pondrán en conocimiento de los usuarios de forma visible, legible y al menos en castellano la siguiente información:

- ✓ La empresa suministradora de los combustibles y el nombre comercial de la instalación.
- ✓ El horario de suministro de combustibles.
- ✓ El precio de venta al público por litro de los diferentes tipos de combustibles que se suministran, con indicación de su octanaje.
- ✓ Los medios de pago admitidos.
- ✓ La ubicación y distancia de la instalación de venta más próxima, con independencia de su titularidad y marca.
- ✓ La existencia de las prohibiciones de: fumar, encender fuego, repostar con el motor en marcha o con las luces, los sistemas eléctricos (radio, cd, etc), o los dispositivos emisores de radiación electromagnética (teléfonos móviles) encendidos.



## OTROS DERECHOS

- ✓ A obtener, previa solicitud, factura o justificante acreditativo del suministro realizado. En caso de AUTOSERVICIO su obtención será automática.
- ✓ A disponer, en las instalaciones en régimen de AUTOSERVICIO, de guantes y recipientes de recogida para su desecho.
- ✓ A disponer, en las estaciones de servicio, de aparatos medidores de presión de neumáticos y dispositivos para el suministro de agua, en perfecto estado de conservación y funcionamiento.
- ✓ A pedir la comprobación de la correcta medición de los aparatos surtidores y las cantidades de combustible suministrado, mediante la utilización del recipiente de medida que la instalación ha de tener a disposición de los consumidores.
- ✓ A formular reclamaciones relacionadas con el servicio, solicitando la Hoja de Reclamaciones en la propia instalación y acompañando a la misma las pruebas o documentos que sirvan para la mejor valoración de los hechos, especialmente la factura o justificante acreditativo del servicio.
- ✓ La existencia de hojas de reclamaciones y de recipientes de medida certificados y calibrados oficialmente, a disposición del consumidor.
- ✓ La expresión "AUTOSERVICIO" en la entrada y en cada surtidor, cuando el suministro se preste en este régimen, así como las instrucciones necesarias para su utilización.
- ✓ Si alguno de los servicios que prestan las estaciones de servicios no funciona adecuadamente se deberá colocar sobre el surtidor o dispositivo un cartel que indique claramente la expresión "fuera de servicio desde..."
- ✓ En un cartel próximo a cada surtidor debe figurar la exigencia de pago por anticipado, cuando proceda, y del suministro de combustibles por importe exacto, en su caso, como medida de seguridad y como máximo entre las 22:00 y 07:00 horas.
- ✓ Si el aparato medidor de presión de neumáticos se acciona mediante pago, se informará del precio, del tipo de monedas que admite, de si devuelve cambio y de las instrucciones necesarias para su utilización
- ✓ Cada surtidor indicará el nombre del combustible y su octanaje.

