

IÓN DE CONSUMIDORES DE MADR

INFORMACIÓN que debe estar **VISIBLE** para **CONSUMIDORES Y USUARIOS** en **ESTACIONES DE SERVICIO**

La información deberá encontrarse recogida de forma permanente, visible, legible y al menos en castellano y en un tamaño que permita su lectura desde el interior del vehículo.

En el acceso a la estación de servicio:

- El precio por litro de los diferentes tipos de gasolinas y gasóleos con indicación del octanaje.
- El horario de la actividad de suministro, especificando el horario de apertura y cierre.
- En caso de que el suministro deba realizarse directamente por el consumidor, deberá hacerse constar la expresión "Autoservicio".
- Los medios de pago admitidos.

En caso de que no se pueda suministrar un determinado tipo de combustible, deberá hacerse constar la leyenda "Fuera de servicio" mediante la exhibición de un cartel.

Dentro de las instalaciones:

- El nombre o anagrama de la empresa suministradora y el nombre comercial de la instalación.
- Leyendas:
 - Prohibido fumar o encender fuego.
 - Prohibido repostar con las luces o el motor encendido.
 - Existencia de equipos para la comprobación del suministro a disposición del consumidor.
 - Existen hojas de reclamaciones.
- La ubicación y distancia de la instalación de venta más próxima aunque se trate de otra marca.
- En el caso en que se exigiese el pago previo o se estableciese el suministro por un importe exacto, se indicará el horario mediante carteles pudiéndose únicamente aplicar esta medida entre las 22:00h y las 07:00h.



Las estaciones de autoservicio, dispondrán de guantes o dispositivos suministradores de papel próximos a los surtidores y recipientes de recogida para que sean desechados una vez utilizados.

Dispondrán de aparatos medidores de presión de neumáticos y de suministro de agua en perfecto estado de conservación y funcionamiento. Si estos servicios suponen un coste, deberá hacerse constar en dicho aparato el precio, el tipo de moneda que admite, si da cambio y las instrucciones de uso.

Reclamaciones:

Para iniciar una reclamación contra la estación de servicio, será necesario solicitar al responsable de la instalación las correspondientes hojas de reclamaciones. En dicho formulario aparecerán los datos de identificación de la gasolinera. El usuario hará constar su nombre, apellidos, domicilio y D.N.I., fecha y una exposición de los hechos que han motivado la presentación de la reclamación.

Por su parte, el responsable de la estación de servicio podrá recoger cuantas alegaciones estime pertinentes.

El usuario deberá remitir a la autoridad competente en materia de Consumo, el original del formulario, junto con todos aquellos documentos en los que se base la reclamación, en el plazo de un mes.

Servicio de lavado de vehículos:

En el acceso al lugar donde se presta el servicio, deberá indicarse mediante carteles:

- Instrucciones de funcionamiento.
- Tarifas de los servicios.
- Horario de prestación del servicio, siempre que no coincida con el de la gasolinera.

Si está averiado, se colocará un cartel que diga: "Fuera de servicio desde (día y mes)".

Factura :

En el caso de suministro de combustible y de servicio de lavado, existe obligación de entregar al consumidor factura o justificante del suministro efectuado siempre y cuando éste así lo solicite.

Sin embargo, en el caso de autoservicio (tanto de combustible como de lavado del vehículo) será obligatorio entregar al usuario el justificante el suministro o servicio prestado sin necesidad de que éste lo solicite.

Información mínima del documento:

- Nombre o denominación social, domicilio y N.I.F ó C.I.F del prestador del servicio.
- Número de factura o justificante.
- Tipo de combustible suministrado, cantidad de litros y precio por litro (IVA incluido). Para el caso de servicio de lavado deberá aparecer el tipo de servicio de lavado prestado.
- Importe total del suministro o servicio efectuado (IVA incluido).
- Lugar y fecha de emisión.
- Firma o sello del prestador del servicio.
- Matrícula del vehículo, si así lo solicita el consumidor.