

**Decreto 537/2004, de 23 de noviembre, por el que se regulan los derechos de los consumidores y usuarios en las actividades de distribución al por menor y suministro a vehículos de combustibles y carburantes en instalaciones de venta directa al público y las obligaciones de sus titulares.**

*Las menciones a la "Consejería de Salud" y a la "Dirección General de Consumo" han sido sustituidas por las de "Consejería de Administración local y Relaciones Institucionales" y "Secretaría General de Consumo" respectivamente, en virtud de la Disposición Transitoria 8ª del Decreto 342/2012, de 31 de julio, por el que se regula la organización territorial provincial de la Junta de Andalucía.*

Cumpliendo el mandato contenido en el artículo 51.1 de la Constitución que establece que «los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos», y en el ejercicio de las competencias exclusivas que el artículo 18.1.6º del Estatuto de Autonomía para Andalucía atribuye a esta Comunidad Autónoma «en materia de defensa del consumidor y el usuario, sin perjuicio de la política general de precios y de la legislación sobre defensa de la competencia», se dictó la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía.

Las actividades de distribución al por menor y suministro a vehículos de productos petrolíferos afecta a un elevado número de consumidores y usuarios y es causa de considerables consultas y reclamaciones ante la Administración, razón por la que se plantea la conveniencia de regular el ejercicio de dichas actividades en aquellas cuestiones que inciden en materia de consumo. Por otro lado, la entrada en vigor de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, también aconseja la aprobación del presente Decreto al objeto de aclarar y mejorar el alcance de los derechos de los consumidores y usuarios en este ámbito, así como las correlativas obligaciones de los empresarios del sector.

En la elaboración de este Decreto se ha otorgado el preceptivo trámite de audiencia a las asociaciones de consumidores y usuarios de Andalucía y a las asociaciones empresariales, así como el trámite de informe al Consejo de los Consumidores y Usuarios de Andalucía establecido en el artículo 39 de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre.

En su virtud, a propuesta de la Consejera de Gobernación, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 39.2º de la Ley 6/1983, de 21 de julio, del Gobierno y la Administración de la Comunidad Autónoma, de acuerdo con el Consejo Consultivo de Andalucía y previa deliberación del Consejo de Gobierno, en sesión celebrada el día 23 de noviembre de 2004, dispongo:

**Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación.**

1. El presente Decreto tiene por objeto regular los derechos de los consumidores y usuarios en relación con las actividades de distribución al por menor y suministro a vehículos de

**De acuerdo con el artículo 4 del Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos, la información ofrecida tiene exclusivamente carácter ilustrativo y no originará derechos ni expectativas de derechos.**

combustibles y carburantes en instalaciones de venta al público, así como las obligaciones de los titulares de dichas instalaciones.

A los efectos de este Decreto serán consideradas como tales instalaciones de venta al público tanto las estaciones de servicios como las unidades de suministro o cualquier otro punto de venta al consumidor.

2. Las normas contenidas en el presente Decreto serán de aplicación a otros servicios que ofrezca la instalación, tales como tiendas, restaurantes, cafeterías, aseos, autolavados, talleres de reparaciones, cambio de aceite, venta de repuestos u otros análogos, en todo aquello que les sea aplicable y no se encuentre regulado por normas específicas.

### **Artículo 2. Información al consumidor en los accesos o entradas de las instalaciones.**

1. En los accesos o entradas a las instalaciones de venta al público deberán instalarse, previa comunicación a la Administración titular de la vía, en los términos que establece el artículo 58.7 de la Ley 8/2001, de 12 de julio, de Carreteras de Andalucía, pilares informativos perfectamente visibles y legibles que permitan a los consumidores y usuarios, sin necesidad de entrar en el recinto, tener conocimiento de la siguiente información:

- a) El horario de apertura y cierre de las instalaciones.
- b) El precio de venta al público, por litro, de los diferentes tipos de gasolinas y gasóleos.
- c) La expresión de “autoservicio” cuando el suministro sea en dicho régimen y, en su caso, horario del mismo si no fuera a tiempo completo.
- d) Medios y modalidades especiales de pago que se admiten, incluida, en su caso, la indicación de que se exige prepago.
- e) Nombre y domicilio de la empresa responsable de la instalación.

Dichos pilares informativos podrán ser sustituidos por carteles en el caso de que concurran circunstancias especiales que no hagan aconsejable su colocación por razones de espacio, visibilidad o seguridad, especialmente en el caso de instalaciones situadas en zona urbana, previa comunicación a la Secretaría General de Consumo de la Junta de Andalucía de las circunstancias especiales concurrentes que justifican tal sustitución.

2. La comunicación previa para la sustitución de pilares informativos por carteles a que se refiere el párrafo segundo del apartado 1 será presentada por la persona interesada o aquella que, en su caso, la represente, conforme al modelo de “*Comunicación previa para la sustitución de pilares informativos por carteles en las instalaciones de distribución al por menor y suministro a vehículos de combustibles y carburantes*” que figura como Anexo del Decreto 141/2011 de 26 de abril (BOJA núm. 92 de 12/05/2011).

3. Dentro de los mismos pilares, o en otros carteles, podrá informarse al público de aquellos otros servicios que se prestan en la instalación.

**De acuerdo con el artículo 4 del Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos, la información ofrecida tiene exclusivamente carácter ilustrativo y no originará derechos ni expectativas de derechos.**

4. La información a la que se refieren los apartados anteriores se entenderá sin perjuicio del cumplimiento de las exigencias que sobre información a los consumidores y usuarios se contengan en otras normas.

(Modificado por artículo primero Uno y Dos del Decreto 141/2011 de 12 de mayo de 2011)

**Artículo 3. Información al consumidor en el interior de la instalación.**

1. Todas las instalaciones a que es de aplicación el presente Decreto estarán obligadas a exhibir al público en su interior, de modo permanente y en lugar perfectamente visible y legible, al menos en castellano y en caracteres de un tamaño que permita su lectura desde el interior del vehículo, un cartel informativo, con unas medidas mínimas de 130 por 100 centímetros, a una altura no inferior a un metro y medio, en el que se indique:

a) Nombre o razón social del titular de la instalación y el número de inscripción asignado en el Registro Especial de Instalaciones Petrolíferas de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

b) Medios y modalidades de pago admitidos. Si las instalaciones prestadoras del servicio establecieran, como medida de seguridad, el suministro de combustibles por un importe exacto para evitar el manejo de dinero en metálico para cambios o exigiesen el pago previo, se advertirá de tales medidas al consumidor.

La modalidad de prepago conllevará la colocación de una leyenda junto al lugar donde deba realizarse el pago, avisando sobre la conveniencia de ajustarse en la cantidad de combustible que se solicita en evitación de posibles devoluciones de dinero en caso de que lo abonado excediera de la capacidad del depósito del vehículo.

c) Horario de apertura y cierre de las instalaciones.

d) Modalidad del suministro: Atendido por el personal del establecimiento o en régimen de autoservicio.

e) Precio de los combustibles.

2. Además, deberá exponerse otro cartel en la zona exterior de la instalación y lo más próxima posible a los surtidores, en el que se contengan leyendas en un tamaño de carácter tipográfico no inferior a 5 centímetros de altura, o pictogramas, con los siguientes textos o información:

-«Prohibido fumar o encender fuego».

-«Prohibido repostar con las luces encendidas o con el motor en marcha».

-«Deberá mantenerse apagado el teléfono móvil mientras se permanezca en la zona de seguridad de este establecimiento».

-«Existen medidas para la comprobación del suministro».

**De acuerdo con el artículo 4 del Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos, la información ofrecida tiene exclusivamente carácter ilustrativo y no originará derechos ni expectativas de derechos.**

-«Este establecimiento tiene libro de hojas de quejas/reclamaciones a disposición del consumidor que la solicite». Esta leyenda debe constar, al menos, en los dos idiomas en que van redactadas las hojas de referencia.

-«Los surtidores en servicio han sido legalmente verificados y disponen de la etiqueta de verificación periódica al corriente».

3. En cada surtidor figurarán los identificadores de precio y producto suministrado conforme a la normativa vigente en materia de metrología, sin que puedan quedar total o parcialmente ocultos a la vista del consumidor en ningún momento.

En caso de que la obtención del producto deba realizarse mediante autoservicio, deberá existir un cartel en el que se contengan explicaciones claras y sencillas sobre el modo correcto y seguro de realizar la operación, cartel que se situará bien sobre cada surtidor bien en lugares de correcta y fácil visión y lectura por parte de todos los consumidores y usuarios que deban hacer uso de los surtidores.

Además, cuando se detecte que los aparatos surtidores presentan averías o defectos de medición, al suspender el suministro de los mismos deberá colocarse sobre el aparato afectado o boquerel correspondiente, en caso de que aquél tuviera varias bocas o mangueras de salida, un cartel con la leyenda «fuera de servicio», actuándose de acuerdo con lo establecido en la Resolución de 19 de noviembre de 2002, de la Dirección General de Industria, Energía y Minas de la Consejería de Empleo y Desarrollo Tecnológico (publicada en el BOJA núm. 148, de 17 de diciembre de 2002).

4. Todas las instalaciones que cuenten con aparatos de suministro de aire, agua, autolavado u otros análogos, debidamente localizados, deberán exponer a la vista de sus posibles consumidores y usuarios las instrucciones necesarias para el uso adecuado de los mismos. El manómetro en servicio estará legalmente verificado y dispondrá de la etiqueta de identificación periódica al corriente.

En los supuestos en que los aparatos o dispositivos de suministro de agua y aire no funcionasen o realizasen mediciones incorrectas se informará de tales extremos mediante carteles colocados sobre los mismos con la leyenda «fuera de servicio».

#### **Artículo 4. Emisión de facturas.**

El titular de la instalación estará obligado a extender factura o justificante de todos los suministros que efectúe a favor de aquellos consumidores y usuarios que la soliciten, conservando copia o matriz de la misma. Su expedición y los datos que debe contener se ajustarán a lo establecido en las disposiciones vigentes.

#### **Artículo 5. Medidas de comprobación.**

Todos los establecimientos estarán dotados, como mínimo, de un recipiente o vasija de diez litros de capacidad, debidamente calibrado con trazabilidad a patrones nacionales, al menos **De acuerdo con el artículo 4 del Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos, la información ofrecida tiene exclusivamente carácter ilustrativo y no originará derechos ni expectativas de derechos.**

cada tres años, por un laboratorio debidamente acreditado, y cuyo manejo se hará exclusivamente por personal de la instalación, con el fin de que los consumidores y usuarios que lo soliciten puedan comprobar la exactitud de la medida de la cantidad de producto suministrado por los aparatos surtidores.

### **Artículo 6.Reclamaciones.**

En lo referente a quejas y reclamaciones se estará a lo dispuesto en el Decreto 171/1989, de 11 de julio, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de los consumidores y usuarios de Andalucía.

En el caso de que la reclamación se refiera a la cantidad del producto suministrado, el prestador del servicio deberá, en primer lugar, permitir la comprobación por el consumidor conforme a lo establecido en el artículo 5 del presente Decreto. Si el resultado coincidiera con el indicado por el surtidor, o estuviera dentro de la tolerancia permitida, se considerará resuelta la reclamación, salvo que el consumidor manifieste su discrepancia con el proceso o el resultado de la medición efectuada. Si la medición estuviera fuera de la tolerancia legalmente admitida, el responsable de la instalación deberá dejar fuera de servicio el surtidor cuestionado inmediatamente y en el plazo de los tres días hábiles siguientes actuar conforme a la Resolución de 19 de noviembre de 2002, referida en el artículo 3.3 del presente Decreto.

### **Artículo 7.Obligaciones del titular de la instalación.**

1. El titular de la instalación deberá adoptar las medidas necesarias a su alcance para garantizar el abastecimiento de los productos petrolíferos, estando obligado a realizar los pedidos necesarios con la antelación debida para mantener las existencias adecuadas.

2. Asimismo, el titular de la instalación estará obligado a mantener en correcto estado de funcionamiento y conservación todas las instalaciones. En caso de que algún surtidor efectúe mediciones fuera de la tolerancia permitida o esté averiado, se actuará conforme a lo establecido en la ya citada Resolución de 19 de noviembre de 2002, de la Dirección General de Industria, Energía y Minas.

3. Las medidas de seguridad que se adopten en las instalaciones se ajustarán a lo establecido en la normativa vigente, debiéndose prestar una especial atención en cuanto a la vigilancia para que en los puntos de venta no se fume o enciendan cerillas, mecheros, teléfonos móviles o cualquier otro aparato similar dentro de la zona definida como peligrosa por el Real Decreto 2201/1995, de 28 de diciembre, ni abastecer a vehículos con el motor en funcionamiento o con las luces encendidas. En caso de que alguna persona incumpla las prohibiciones anteriores se deberá interrumpir el suministro de combustible de forma inmediata. Si tras el oportuno aviso, la persona causante del peligro persistiera en su actitud, se pondrán los hechos en conocimiento de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

4. Además, el titular de la instalación está obligado a mantener en correcto estado de conservación y funcionamiento tanto el suministro de agua para vehículos como los aparatos o

**De acuerdo con el artículo 4 del Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos, la información ofrecida tiene exclusivamente carácter ilustrativo y no originará derechos ni expectativas de derechos.**

dispositivos de suministro de aire dotados de manómetros, que se ajustarán a la normativa sobre metrología, vigilando su exacta medición dentro de los límites máximos de tolerancia.

5. Corresponderá al titular de la instalación la adopción de las medidas necesarias a su alcance para que los productos que suministran cumplan con los requisitos exigibles de calidad, y que los mismos no sufran alteraciones con respecto a la de los productos suministrados por los operadores.

6. Las peticiones de suministro serán atendidas siempre que se realicen dentro del horario anunciado y respetando las condiciones preestablecidas y anunciadas. No obstante, en ningún caso podrán realizarse suministros de un tanque hasta pasados, al menos, diez minutos desde su llenado.

7. Si se estableciera el sistema de autoservicio en el horario diurno, deberá haber en el establecimiento, al menos, una persona para atender la solicitud de suministro de combustible que pudiera formular algún cliente cuyas circunstancias personales le impidan o dificulten su realización.

Además, existirán próximos a los aparatos surtidores, guantes o dispositivos suministradores de papel especialmente adaptados para este tipo de instalaciones, o productos de naturaleza análoga, de un solo uso, para evitar el contacto directo de los consumidores y usuarios con los medios de distribución, disponiendo de recipientes de recogida para que sean desechados una vez utilizados.

### **Artículo 8. Inspección.**

Las tareas de vigilancia e inspección de cuanto se establece en el presente Decreto y en las disposiciones que lo desarrollen se realizarán por la Inspección de Consumo en la forma establecida en el Capítulo II del Título II de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía, sin perjuicio de las inspecciones que le correspondan a otras Administraciones Públicas o a otros órganos o servicios de la propia Junta de Andalucía.

### **Artículo 9. Infracciones y sanciones.**

El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones establecidas en el presente Decreto será tipificado y sancionado de acuerdo con lo establecido en el Capítulo IV del Título II de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre.

### **Artículo 10. Órganos competentes para iniciar, instruir y resolver los expedientes sancionadores.**

Son órganos competentes para iniciar, instruir y resolver los expedientes sancionadores ocasionados por incumplimiento de lo dispuesto en el presente Decreto los órganos y unidades establecidos en el Decreto 103/2004, de 16 de marzo, de Atribución de Competencias Sancionadoras en Materia de Consumo.

**De acuerdo con el artículo 4 del Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos, la información ofrecida tiene exclusivamente carácter ilustrativo y no originará derechos ni expectativas de derechos.**

**Disposición adicional única. Cumplimiento de las obligaciones en horario nocturno**

Por razones de seguridad no será exigible que ningún operario abandone las dependencias cerradas con las que cuenten las instalaciones a las que se refiere el presente Decreto, en el horario que va del ocaso al amanecer.

**Disposición transitoria única. Plazo de adaptación de la cartelería**

Se establece un plazo de seis meses para la adaptación de la cartelería existente en las instalaciones de distribución al por menor y suministro a vehículos de combustibles y carburantes a que es de aplicación el presente Decreto a las previsiones contenidas en el mismo.

**Disposición derogatoria única. Derogación normativa**

Quedan derogadas las normas de igual o inferior rango en cuanto se opongan a lo establecido en el presente Decreto.

**Disposición final primera. Desarrollo y Ejecución**

Se faculta al titular de la Consejería competente en materia de consumo para dictar cuantas disposiciones sean precisas para el desarrollo y ejecución del contenido de este Decreto.

**Disposición final segunda. Entrada en vigor**

El presente Decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial de la Junta de Andalucía».