

Informe

Normativa de las unidades de suministro de carburantes



Indice

Introducción	3
I. Obligaciones propias de las unidades de suministro de carburantes	4
Obligaciones de información	4
A. Obligación de que exista en el lugar del suministro una persona responsable	6
B. Obligación de disponer guantes y papel de un solo uso cerca de los surtidores.	6
C. Obligaciones en materia de seguridad	7
II. Hojas de reclamaciones	13
III. Útiles y recipientes de comprobación a disposición de los usuarios	14
IV. El derecho a obtener factura y problemas con el pago	15
V. Supuesto específico de personas con discapacidad	16
VI. Analogía con la venta automática	18
VII. Tipo de responsabilidad por daños en las diferentes instalaciones de servicios de suministro de gasolina y gasóleos de automoción.	20
VIII. Conclusiones	22
Resumen comparativo sobre cumplimiento de la normativa de la defensa del consumidor en unidades de suministro desatendidas de combustibles y carburantes de automoción	24
Anexo informativo	
Legislación estatal	31
Legislación autonómica	34

Introducción

En el presente informe, a través de un repaso detallado de las obligaciones más características que puedan afectar a las unidades de suministro de carburantes, incidiremos en aquéllas que pueden representar un mayor grado de dificultad en cuanto a su correcto cumplimiento para el supuesto específico de unidades de suministro que no disponen de personal para prestar el servicio.

Uno de los aspectos más relevantes a tener en consideración es el de la dispersión de la normativa que regula los diferentes aspectos de la actividad propia de las unidades de suministro, tanto por lo que se refiere a la normativa estatal como por lo que hace referencia a las competencias cedidas a las Comunidades Autónomas en materias de seguridad o de defensa de consumidores y usuarios, entre otras.

A efectos del presente informe, y en base a la normativa vigente, resulta necesario concretar las definiciones esenciales y diferenciadoras de “unidad de suministro” y de “instalación atendida”.

Así, en primer lugar, partimos de la consideración que realiza el Real Decreto 1905/1995, de 24 de noviembre, que señala la clasificación de las instalaciones de venta al público y establece la diferencia entre estación de servicio y unidad de suministro, considerando que:

1. Estación de servicio es la que destina a la venta al público tres o más productos entre gasolinas y gasóleos de automoción, y que
2. Unidad de suministro es la que distribuye menos de tres productos entre gasolinas y gasóleos de automoción.

Igualmente, señala el Real Decreto 2201/1995, de 28 de diciembre, por el que se aprueba la Instrucción Técnica Complementaria MI-IP 04 «instalaciones fijas para distribución al por menor de carburantes y combustibles petrolíferos en instalaciones de venta al público», que se considera:

1. Instalación atendida aquella cuyo suministro al vehículo lo realiza el personal de la propia instalación;
2. Instalación desatendida aquella en que no existe personal afecto a la instalación y el suministro al vehículo lo realiza el usuario; y se considera instalación en autoservicio aquella en la que en el suministro al vehículo la operación de llenado la realiza el cliente pero el surtidor es activado por un operario desde el centro de control de la instalación, desde el cual puede autorizar la entrega, y en caso de emergencia parar y bloquear el surtidor.

Aunque el presente informe, tal y como hemos indicado, se centra en el análisis de la posible vulneración de las disposiciones legales por parte de las unidades de suministro “desatendidas”, es importante destacar que en el mercado actual son reducidas las Low Cost en las que no exista ninguna persona afecta a la instalación. Cuestión distinta es, si esta persona puede atender el servicio en caso de necesidad, si se encuentra debidamente formada para ello (sobre todo por lo que hace referencia a las normas de seguridad) y si su disposición y dedicación es plena y exclusiva y durante todo el horario de atención al público, o comparte su dedicación con otras actividades diferenciadas.

Por último, es importante destacar que, en todo aquello que no está claramente diferenciado, se aplica lo establecido para las Estaciones de Servicio, resultando que las diferencias están en:

1. la falta de obligatoriedad de que existan los elementos necesarios para suministrar agua y aire,
2. la falta de obligatoriedad de que existan lavabos independientes para caballeros y señoras,
3. y que se permita para las unidades de suministro desatendidas la existencia de equipos automáticos para la extinción de incendios.

I. Obligaciones propias de las unidades de suministro de carburantes

Tal y como hemos indicado, nos limitaremos a exponer aquéllas disposiciones de obligado cumplimiento para las estaciones de servicio que, por razones obvias, en el supuesto específico de las unidades de suministro no asistidas, consideramos que pueden resultar de imposible o difícil realización.

A. Obligaciones de información

- **Fuera de la instalación:**

Las unidades de suministro deben exhibir información en un pilar informativo próximo a la instalación que sea legible sin que haya necesidad de acceder a la misma¹.

En Cataluña no existe ninguna regulación al respecto en concreto de las unidades de suministro, pero otras CCAA sí regulan como han de ser estos pilares².

Así, por ejemplo, la comunidad Autónoma de Madrid señala que estos paneles deberán ser de 100 por 80 centímetros y estar situados a una altura no inferior a 2 metros, salvo que la normativa urbanística condicione estas medidas mínimas.

En otras Comunidades, como en el caso concreto de la Comunidad Autónoma de Navarra, se dispone que las medidas mínimas del cartel serán de 80 por 60 centímetros y estará situado a una altura no inferior a un metro y medio, que además señala que figurarán unidos o adheridos en posición perfectamente visible en cada aparato surtidor el nombre y octanaje de cada combustible que suministren. En aquellos casos en los cuales el aparato surtidor suministre varios tipos de combustibles y carburantes estarán colocados de modo perfectamente diferenciados. Figurarán a ambos lados del surtidor cuando el suministro pueda realizarse a ambos lados, siendo el tamaño de la letra no inferior a 6 centímetros.

Se ha de indicar el precio por litro de cada tipo de gasolina o gasóleo, horario de apertura y medios de pago, y si algún suministro no está disponible también tendrá obligación de informar en el panel informativo.

¹ La normativa sobre el deber de información la encontramos regulada en los artículos 17 y 18 del RD 1/2007, de 16 de noviembre, sobre la Ley de la Defensa de Consumidores y Usuarios, a nivel estatal y en otras disposiciones sobre consumo.

² Deber de información: Art. 2 y 3 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, de la CA de Madrid.; Art. 4 Decreto 46/1996, de 30 de agosto, por el que se regula el derecho a la información de los consumidores y usuarios en la prestación del servicio de suministro de gasolinas y gasóleos de automoción en instalaciones de venta al público (CA La Rioja); Art. 3 y 4 Decreto 182/1997, de 30 de junio, por el que se regulan los derechos de los consumidores y usuarios en el suministro de gasolinas y gasóleos de automoción en instalaciones de venta al público.

Por tanto, uno de los primeros problemas que se pueden plantear en las unidades de suministro no asistidas, es precisamente el de la actualización de dicha información:

1. Si algún surtidor sufre alguna avería, resulta complicado comunicarlo inmediatamente.
2. En la práctica diaria puede existir una imposibilidad de actualizar la información de forma inmediata en caso de que algún surtidor deje de estar disponible.

- **Interior de la instalación:**

Existe obligación de informar quién es el suministrador y el propietario de la instalación.

También hay que informar acerca de los medios de pago aceptados en caracteres legibles desde el interior del vehículo.

Se indicarán los diferentes avisos de seguridad:

1. Prohibido fumar o encender fuego.
2. Prohibido repostar con las luces encendidas o con el motor en marcha.
3. Prohibido usar el móvil

También se informará de la existencia de hojas de reclamaciones a disposición del consumidor.

Es importante destacar que la obligatoriedad de estos avisos se encuentra contemplada en todas las legislaciones autonómicas.

También se advertirá que existen equipos o útiles de medida reglamentaria para la comprobación del suministro a disposición del consumidor³.

Concretamente, en cumplimiento de la normativa sobre metrología, a fin de verificar la correcta medición de los aparatos surtidores y las cantidades de combustible suministrado, todas las instalaciones de venta de gasolinas y gasóleos de automoción a los consumidores y usuarios dispondrán como útil de comprobación de un recipiente de medida, de 10 litros de capacidad, sin perjuicio de los útiles que en número, tipo y composición se establezcan en las normas metroológicas. El recipiente de medida de 10 litros anteriormente citado, estará 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. A falta de disposición normativa sobre su composición, ésta ha de ser de un material con resistencia mecánica y al ataque químico, totalmente transparente y graduado en tantos por ciento o en milímetros, con objeto de poder determinar el cumplimiento de las normas metroológicas aplicables respecto a los errores máximos tolerados en la medición de los aparatos surtidores. Dicho recipiente ha de estar a disposición de los usuarios y de la Inspección.

Otra información a facilitar es la relativa a la ubicación y distancia de la gasolinera más cercana, con independencia de la titularidad y marca de la misma.

³ A partir de lo señalado en el art. 7 de la ley de Metrología 3/1985, de 18 de marzo, las diferentes CCAA desarrollan que los consumidores y usuarios pueden tener acceso a un recipiente de medida, así lo señala el artículo 5 del Decreto de la CA de Aragón 105/1995 y el artículo 13 del Decreto de la CA de Castilla la Mancha de 05 de abril, de los derechos de los consumidores y usuarios en el servicio de Suministro al por menor de carburantes y combustibles de automoción en instalaciones de venta al público.

Pues bien, con independencia de que existan los carteles preceptivos donde se informe debidamente a los usuarios, en una unidad de suministro no asistida se producirán una serie de circunstancias que impedirán el cumplimiento adecuado de dichas disposiciones o de las obligaciones inherentes a las mismas. Así, a título puramente enunciativo podemos citar:

1. Imposibilidad de advertir que una persona está fumando dentro del recinto de la unidad de suministro, o de poder tomar las medidas oportunas de manera inmediata.
2. Imposibilidad de advertir a un usuario que repostó con las luces encendidas o con el motor en marcha.
3. Falta de disposición efectiva de los recipientes de medida o las hojas de reclamaciones, máxime si se produce robo, extravío, etc., de dichos recipientes y hojas de reclamaciones.
4. Imposibilidad de controlar el mal uso o incorrecta cumplimentación de las hojas de reclamaciones o la utilización inadecuada de los recipientes de medida.

B. Obligación de que exista en el lugar del suministro una persona responsable.

En la normativa propia de alguna Comunidad Autónoma, aunque no sucede en el caso específico de Cataluña, existen disposiciones que directamente contemplan la obligación de que exista alguna persona responsable en las unidades de suministro.

Concretamente podemos citar los siguientes casos:

1. En la Comunidad Autónoma de Navarra, Decreto 182/1997, de 30 de junio, existe la obligación de que haya una persona responsable en las instalaciones de venta al público de gasolineras y gasóleo para garantizar el ejercicio de los derechos reconocidos en el decreto.
2. En la Comunidad Autónoma de Castilla la Mancha, Decreto 33/2005, de 05 de abril, igual que sucede en Navarra, en el caso de personas con discapacidades físicas que les impida el suministro en régimen de autoservicio, el responsable ha de garantizarlo.
3. En la Comunidad Autónoma de Andalucía, directamente señala en el art. 7.7 del Decreto 537/2004: 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.

En definitiva, vemos que en determinadas Comunidades Autónomas existe la obligación de atender dentro del horario de funcionamiento de las instalaciones todas las peticiones de suministro, además de otras obligaciones como la de mantener el nivel adecuado de existencias que garantice el permanente abastecimiento y suministro y la de informar adecuadamente acerca de la falta de cualquiera de los suministros.

C. Obligación de disponer guantes y papel de un solo uso cerca de los surtidores.

Entre otras de las obligaciones que se establecen para el supuesto específico de los servicios de suministro de combustibles y carburantes de automoción en instalaciones de venta al público en régimen de autoservicio/ instalaciones desatendidas, podemos citar la que se refiere a que se debe disponer de guantes y papel en las inmediaciones de los surtidores que impidan el contacto directo de las manos de los usuarios con los surtidores.

Esta obligación la encontramos recogida en la normativa de las Comunidades Autónomas. A modo de ejemplo, esta obligación la encontramos contemplada en el artículo 5 del Decreto 33/2005 de Castilla La Mancha.

El mismo artículo establece que se indicará, en caso de autoservicio, en cada uno de los surtidores junto a la manguera, las instrucciones de uso, exhibiéndose en ambos lados del aparato surtidor cuando el suministro pueda realizarse por ambos lados.

En una unidad de suministro en régimen de autoservicio, siempre existirá algún encargado o empleado que puede auxiliar al usuario en caso de algún tipo de incidencia. Pero en las unidades de servicio no asistidas, la ausencia de personal responsable de la gasolinera, impide, por ejemplo:

1. Que se repongan rápidamente el papel o los guantes cuando los mismos, por el motivo que sea, se agoten.
2. Que se pueda auxiliar al usuario en caso de derrames o cualquier otro tipo de incidencia que se pueda producir en el momento de repostar.

Recordemos en ese punto que la normativa estatal establece determinadas obligaciones en los supuestos de manipulación de mercancías peligrosas de cara a la protección de los consumidores y usuarios. En este sentido podemos citar el artículo 13 del Real Decreto Ley 1/2007, de 16 de noviembre, de Defensa de Consumidores y Usuarios, que establece obligaciones específicas para la protección de la salud y seguridad de los consumidores y usuarios. En concreto esta disposición regula el mantenimiento del necesario control de forma que pueda comprobarse con rapidez y eficacia el origen, distribución, destino y utilización de los bienes potencialmente inseguros, los que contengan sustancias clasificadas como peligrosas o los sujetos a obligaciones de trazabilidad.

En definitiva, en el supuesto de unidades de suministro no atendidas, difícilmente se podrá cumplir con obligaciones tales como:

1. Que en el supuesto de que se produzca cualquier tipo de accidente por un incorrecto uso o defecto de un surtidor, exista alguna persona responsable y debidamente preparada que pueda actuar con rapidez y eficacia.
2. Que exista alguna persona responsable y debidamente formada que pueda realizar las tareas propias de prevención de posibles accidentes por el uso inadecuado de los surtidores o por incumplimiento de cualquier otra norma básica de seguridad.

D. Obligaciones en materia de seguridad

1. Formación del personal

Evidentemente, por la naturaleza de los productos que se manipulan en una unidad de suministro, entendemos que las normas relativas a seguridad y a protección del medio ambiente, son las que pueden presentar mayores dudas, en cuanto a su debido cumplimiento se refiere, cuando nos encontramos en una unidad de suministro totalmente desasistida.

Así, un requisito esencial en la manipulación de mercancías peligrosas, es precisamente el de la formación del personal. Concretamente, en cuanto a las diferentes operaciones que se realizan en una estación de servicio,

se establece que es fundamental la formación del personal para asegurar una buena práctica y para que se actúe adecuadamente ante cualquier incidencia, tanto desde el punto de vista de la seguridad como del medio ambiente. Por tanto, las primeras dudas o razonamientos que podemos formular son los siguientes:

1. Imposibilidad de actuar rápidamente y de forma eficaz si no hay nadie en la unidad de suministro.
2. Si hay personal debidamente formado en la estación significa una mejor operativa, vigilancia y control de la instalación. Pero es imposible realizar estas funciones en ausencia de personal.

Por otro lado, destacar que se deben atender las disposiciones de seguridad y sobre el buen funcionamiento de la estación, las cuales establecen que su vigilancia es responsabilidad del encargado. Por ejemplo: en las operaciones de suministro a vehículos particulares, deben evitarse vertidos superficiales que pueden producirse si no se atiende adecuadamente durante la operación (sobrellenado de depósito, alejarse del vehículo...).

En definitiva, si no hay un encargado, es decir, una persona responsable y debidamente formada para la correcta manipulación de mercancías peligrosas, tal y como exige la normativa en vigor, nos podemos plantear que:

1. Si no hay un encargado, nadie puede vigilar que se cumplan las condiciones, requisitos y demás disposiciones establecidas en materia de seguridad.
2. Si no hay un responsable, nadie supervisa, controla, advierte en caso de mal uso o incumplimiento de las normas de seguridad por parte de los usuarios o auxilia a los mismos en casos de necesidad.

2. Áreas peligrosas

Es importante reconocer cuales son las áreas consideradas peligrosas en las instalaciones en régimen de autoconsumo, pues es el propio consumidor quien permanece allí durante el repostaje, sin la supervisión de un personal formado y experto.

Se debe tener en cuenta que son establecimientos en los que se almacenan y manejan líquidos, gases o vapores altamente inflamables, y por lo tanto nos encontramos con áreas peligrosas donde existen o pueden existir concentraciones inflamables de vapores de hidrocarburos.

Se consideran áreas peligrosas las siguientes:

1. Lugares en donde bajo condiciones normales de operación existen concentraciones de gases o vapores inflamables, generados por hidrocarburos líquidos. Características del área:
 - i. Áreas en las cuales la concentración de gases o vapores existe de manera continua, intermitente o periódicamente en el ambiente, bajo condiciones normales de operación.
 - ii. Zonas en las que la concentración de algunos gases o vapores puede existir frecuentemente por reparaciones de mantenimiento o por fugas de combustibles.
 - iii. Áreas en las cuales por fallo de equipo de operación, los gases o vapores inflamables pudieran salir hasta alcanzar concentraciones peligrosas y simultáneamente ocurrir fallos en el equipo eléctrico.

2. Lugares donde normalmente los líquidos, vapores o gases, se encuentran confinados en recipientes o sistemas cerrados de donde podrían escapar al presentarse una abertura no controlada o un mal funcionamiento del equipo. Características del área:
 - a) Áreas en las cuales se manejan o usan líquidos volátiles o gases inflamables que normalmente se encuentran dentro de recipientes o sistemas cerrados, de los que pueden escaparse sólo en caso de ruptura accidental u operación anormal del equipo.
 - b) Áreas adyacentes en donde las concentraciones de gases o vapores pudieran ocasionalmente llegar a comunicarse.

3. **Descarga de combustible**

Son precisamente las operaciones de carga y descarga del combustible las que entrañan más riesgos en cuanto a su manipulación. Así, cuando se realiza la operación de descarga de combustible se pueden producir accidentes y vertidos que pueden provocar:

1. Sobrellenado del tanque y posterior vertido.
2. Vertido superficial de producto en la zona de descarga.

Por ese motivo, todo el personal de la instalación debe conocer y entender el procedimiento de descarga para poder actuar en caso de incidencias. En esta operación de descarga, el encargado de la instalación debe asegurar lo siguiente:

1. Que el personal encargado de la operación tenga conocimiento de qué tipo de dispositivo de sobrellenado existe en cada tanque y qué debe hacer si se activa.
2. Que el volumen disponible en el tanque es superior al volumen de producto que se transferirá antes de la operación de descarga, además de las medidas y dispositivos.
3. Toda la operación de descarga se controla de forma continua para evitar sobre llenados y vertidos. Esta operación se debe atender y controlar adecuadamente y en todo momento, tanto por el responsable de la instalación como por la persona encargada del camión. Deben evitarse problemas como la desconexión accidental de la manguera de camión durante la operación o ignorar las respuestas o alarmas del dispositivo de sobrellenado.

Una vez finalizada la operación, debe retirarse el producto que se pueda haber vertido; el método habitual es un drenaje que se realiza con una cadena y conduce el hidrocarburo a la tubería de descarga y al tanque. Se debe asegurar antes y después de la operación de descarga que la arqueta de la boca descarga está siempre limpia. En caso de acumulación de agua, tierra o suciedad, se debe limpiar y gestionar los materiales adecuadamente.

Toda esta operativa además de realizarse según el ADR por el transportista en cuestión, es importante que el encargado del establecimiento lo controle a efectos de cumplir con las condiciones de seguridad industrial y para evitar posibles incidentes posteriores.

A efectos meramente ilustrativos de la complejidad y de los procedimientos a seguir durante las operaciones de descarga, a continuación transcribimos un cuadro resumen contenido en la *“Guía de prevención de la contaminación del suelo para las actividades potencialmente contaminantes del suelo bajo el epígrafe CCAE*

50500: venta al detalle de carburantes para la automoción” elaborado por la Agència de Residus de Catalunya del Departament de Medi Ambient i Habitatge de la Generalitat de Catalunya.

Operación de descarga	
Antes de la operación de descarga	<ul style="list-style-type: none"> - Medir y registrar niveles de producto y agua en cada tanque. - Asegurar que el tubo para la vara de medidas está cerrado. - Calcular y ordenar al responsable del suministro la cantidad de producto necesario para cada tanque (hasta el 90% de su capacidad). Idealmente suministrar una tabla al responsable de suministro con la capacidad libre de cada tanque. - Informar al responsable del suministro del tipo de dispositivo existente para la prevención del sobrellenado y qué actuaciones debe realizar en caso que se active. Se recomienda un panel informativo en el punto de descarga. - Revisar los procedimientos de actuación ante vertidos. - Disponer los materiales de respuesta a vertidos al lado del punto de descarga. Instalar barreras de seguridad.
Durante la operación de descarga	<ul style="list-style-type: none"> - Mantener las bocas de descarga cerradas hasta que el responsable del suministro requiera el acceso. - Al abrir la boca de descarga, verificar que la arqueta esté limpia y vacía. Verificar que el drenaje está cerrado antes del inicio del suministro. - Conectar la manguera a la boca de descarga e iniciar la operación (responsable de suministro). - Controlar toda la operación de descarga, estando preparado en todo momento para parar el suministro y actuar delante de cualquier incidente (fuga, vertido, etc.)
Después de la operación de descarga	<ul style="list-style-type: none"> - Desconectar la manguera de la boca de descarga (responsable de suministro). - Medir y registrar niveles de producto y agua en cada tanque. - Calcular la cantidad de producto recibido. - Cerrar la boca de descarga. - Verificar que la arqueta esté limpia y vacía; drenar o limpiar en cas necesario. - Verificar finalmente que el drenaje esté cerrado y cerrar la arqueta. - Devolver los materiales de respuesta a vertidos y las barreras de seguridad a su almacén habitual.

Además de todas estas operaciones perfectamente detalladas en el anterior cuadro resumen, también deberán realizarse otras comprobaciones, por ejemplo, se debe vigilar la medición correcta del carburante suministrado, de modo que los aparatos surtidores no presenten defectos de medición que excedan de los límites máximos de tolerancia establecidos en las normas de metrología.

Cuando algún surtidor efectúe mediciones fuera de la tolerancia permitida o esté averiado, se suspenderá el suministro de combustible con el mismo.

El propietario, arrendatario o responsable de las instalaciones deberá adoptar las medidas necesarias para garantizar el permanente abastecimiento, estando obligado a realizar los pedidos necesarios con la antelación debida para mantener las existencias adecuadas.

El propietario, arrendatario, o responsable de la estación de servicio o de la unidad de suministro no permitirá que los empleados fumen o enciendan cerillas o mecheros en la zona donde se suministre el combustible, ni suministrará productos a los usuarios que estén fumando o encendiendo cerillas.

4. Seguridad en surtidores

No debe realizarse movimiento de producto o despacho, por otro medio que no sea a través del surtidor, de modo tal que pueda controlarse el caudal y se impida de esta forma una pérdida o una descarga accidental.

Se debe verificar el correcto funcionamiento del dispositivo de control del surtidor que permite que la bomba del surtidor funcione cuando se saca el pico de la manguera, de su alojamiento. Así como verificar la detención de la bomba mediante el interruptor eléctrico, cuando se vuelve el pico a su posición de no abastecimiento.

Por lo tanto, en este punto, en una estación de autoservicio, nos planteamos:

1. Problemática derivada de la ausencia de un encargado, con la formación adecuada, para controlar, entre otros aspectos, el correcto funcionamiento del surtidor.
2. ¿Cómo se informa correctamente y de manera inmediata ante un supuesto de avería o mal funcionamiento del surtidor?

Complementariamente, durante la operación de despacho de combustible, se debe vigilar que el pico de la manguera esté conectado firmemente a la boca de llenado del tanque del vehículo y el contacto del pico con la estructura del automotor se tiene que mantener durante toda la operación de la carga.

Cuando el usuario realiza esta operación en una estación de autoservicio, no hay ningún operario responsable atento, aún en el caso de utilizar picos automáticos, a los efectos de evitar derrames, ahogos, salpicaduras, etc. Así como la simple acción de asegurar que, una vez completada la carga, se reponga la tapa del tanque de combustible del vehículo.

En cuanto a las mangueras de los surtidores, cabe también hacer alguna precisión:

1. Se debe asegurar que las mismas no queden enganchadas en alguna parte saliente del vehículo a abastecer, ni se produzcan roces de la manguera, y consecuentemente desgastes.
2. Si se detectaran desgastes o cortaduras en las mangueras, que permitan poner a la vista las telas internas de las mismas, o se detecten pérdidas de producto, se deben cambiar de forma inmediata.

Por lo tanto, ante la ausencia de personal atendiendo la estación, resulta imposible el cambio o inutilización de una manguera en mal estado de forma inmediata.

Nos encontramos con el mismo problema con los picos de las mangueras del surtidor que tienen pérdidas de combustible o no corta en la forma debida. Pues se debe proceder a su recambio de forma inmediata.

5. Plan de actuación ante pequeños vertidos o fugas:

Toda instalación debe disponer de un plan de actuación con las medidas a adoptar en el caso de producirse pequeños vertidos o bien detectarse una fuga, incluida las medidas de seguridad. Es obligatorio que el personal lo conozca y entienda para que pueda actuar adecuadamente ante tal ocasión.

El personal debe actuar ante estas situaciones (vertido o fuga) para contenerla y posteriormente evaluar si es necesaria la intervención de empresas especializadas.. En concreto son las siguientes actuaciones.:

1. Suspender el suministro de combustible del equipo que está originando la fuga o vertido y eliminar todas las fuentes de ignición o que puedan producir chispas que estén cerca de la zona.
2. Contener, absorber y limpiar cualquier vertido superficial, para evitar que el hidrocarburo acceda al alcantarillado o a cauce público. Limpiar la zona con agua para recoger el producto.
3. Identificar los peligros existentes (fuego, explosión, vapores) y actuar para neutralizarlos.

Por consiguiente, del análisis de todas las medidas de seguridad previstas en las operaciones de carga y descarga, se pueden plantear dudas razonables en cuanto a su debido cumplimiento en aquellas unidades de suministro que no dispongan de personal:

1. Al no existir personal debidamente preparado y cualificado es imposible actuar de forma rápida y eficaz en supuesto de vertido provocado por un usuario al repostar en la unidad de suministro
2. Imposibilidad por parte del usuario de reducir el riesgo en caso de fuga al no conocer el procedimiento específico para ello.

6. Inspecciones periódicas:

Es importante que el responsable de la instalación realice una inspección básica como mínimo mensualmente para asegurar que los equipos más relevantes funcionen adecuadamente. En concreto se debe comprobar:

1. Que el sistema de detección de fugas está operativo y funciona adecuadamente.
2. Que las arquetas de los tanques están limpias, vacías y en buenas condiciones.
3. Que los surtidores, mangueras y pistolas de suministro están en buen estado y funcionan adecuadamente.
4. Que las arquetas de la zona de descarga están limpias, vacías y en buenas condiciones.
5. Que la superficie de la zona de suministro y de descarga y red de drenaje de aguas hidrocarburadas está limpia y en buen estado.
6. Que el sistema de tratamiento de las aguas hidrocarburadas está en buen estado.
7. Que existe suficiente material para una respuesta inmediata en caso de vertidos superficiales.

Del análisis de las diferentes inspecciones de carácter periódico que debe llevar a cabo el responsable de la instalación observamos que, si bien la mayoría se deben realizar con una periodicidad más o menos dilatada en el tiempo, alguna de dichas comprobaciones puede exigir una inmediatez. Inmediatez en la comprobación y adopción de las medidas pertinentes que difícilmente se podrán dar en una gasolinera no asistida.

En resumen, por lo que se refiere a las medidas de seguridad, podemos concluir diciendo que manipular el combustible o carburante sin la supervisión de personal especializado puede ser muy peligroso. En las unidades de suministro en régimen de de autoservicio, es el propio conductor quien realiza el repostaje sin intervención ajena ni siquiera para el cobro.

Estas dificultades que se pueden presentar en el momento de la manipulación de mercancías peligrosas, como sucede en el momento de un repostaje realizado directamente por un usuario o consumidor sin asistencia de personal especializado que controle, oriente o supervise, se agravan en suma medida cuando el consumidor que desea realizar el repostaje es un cliente cuyas circunstancias personales le impiden o dificulten su realización (discapacitados en general).

La práctica diaria ha demostrado que se ocasiona una inseguridad cuando una estación de servicio atendida pasa a convertirse en una gasolinera de autoservicio en funcionamiento las 24 horas y que prescinde del personal en pista, ya que se generan una serie de "riesgos" que podrían acarrear graves consecuencias. Pues bien, muchos más riesgos e inseguridades se pueden generar en los supuestos de unidades de suministros de carburantes totalmente desatendidas.

Esos riesgos del autoservicio, sin apoyo de un empleado, se derivan en gran parte por la falta de vigilancia del cumplimiento de las normas por parte de los usuarios. Por ejemplo, puede haber algún cliente irresponsable que se baje del coche fumando y no apague el cigarro a la hora de repostar, o que lo haga con las luces encendidas, el coche en marcha o hablando por el teléfono móvil.

Si no se supervisa el servicio, tampoco se puede controlar el acceso de menores al combustible -que como es consabido es altamente inflamable-, el uso de envases no homologados, o posibles derrames en el suelo. "Existe un peligro latente", y por eso es tan importante que exista un control.

En conclusión, ya no se trata solamente de la incomodidad que puede sufrir el usuario, obligado a conocer el funcionamiento del surtidor, o de la imposibilidad al acceso al suministro por parte de una persona con discapacidad, sino del grave riesgo que supone la manipulación de una mercancía peligrosa, altamente inflamable y contaminante, sin tan siquiera el control y supervisión de una persona encargada y debidamente formada a los efectos pertinentes.

II. Hojas de reclamaciones.

La obligatoriedad de disponer de hojas de reclamaciones viene establecida con carácter general en la normativa relativa a la defensa de los consumidores y usuarios

En relación a las unidades de suministro de carburantes⁴, después de establecer que los aparatos surtidores deberán ser automáticos, de chorro continuo, de accionamiento eléctrico y dotados de contadores de volumen e importe e indicador del precio unitario del producto, ajustándose al de Metrología, y demás disposiciones de desarrollo, obliga a que *"toda estación de servicio o unidad de suministro deberá tener a disposición del público las medidas de comprobación legalmente aprobadas y hojas de reclamaciones, de acuerdo con la normativa vigente en materia de defensa de los consumidores y usuarios"*.

A nivel autonómico esta obligación queda recogida, ad exemplum, en el art. 9 del Decreto de la CA de Navarra 182/1997, de 30 de junio, sobre los derechos de consumidores y usuarios en el servicio de suministros de gasolinas y gasóleos de automoción en instalaciones de venta al público, resultando que en Cataluña viene recogido con carácter general en el Código de Consumo, artículo 126, que establece el derecho a obtener una hoja de reclamaciones en cuanto se solicite, y también se recoge en el Decreto 121/2013, de 26 de febrero, sobre las hojas de reclamaciones y denuncias en las relaciones de consumo que señala, en su artículo 7, la obligación por parte del empresario de facilitar inmediatamente las hojas de reclamaciones, quedando

⁴ Ver el artículo 6.2 del Real Decreto 1905/1995, de 24 de noviembre, que aprueba el Reglamento para la Distribución al por menor de carburantes y combustibles en instalaciones de venta al público.

exonerada esa inmediatez en el caso de máquinas automáticas en el que la persona consumidora puede dirigirse o bien al teléfono gratuito de atención de incidencias o reclamaciones, o bien a la dirección del oferente del bien o servicio, para solicitar que se le envíen las hoja oficiales de queja, reclamación y denuncia.

Evidentemente, el disponer de hojas de reclamaciones no constituye ningún problema, pero en el caso concreto de las unidades de suministro no asistidas, se pueden plantear graves inconvenientes en el momento de la puesta a disposición de dichas hojas a los usuarios y consumidores y, principalmente, en el momento de materializar los derechos que a partir de las mismas se pretendan ejercer.

Insistimos en que la puesta a disposición de las hojas de reclamaciones debe ser con carácter permanente y no se puede obligar al consumidor a esperar al titular del establecimiento para disponer de las mismas⁵.

Además de estar a disposición del público, las hojas de reclamaciones deben encontrarse en un sitio visible de la instalación y que su ubicación se indique debidamente mediante un cartel anunciador⁶.

En definitiva, el problema planteado en el supuesto de que no exista ninguna persona responsable en la gasolinera para atender al usuario, es el siguiente:

1. Grave dificultad en cuanto a la posibilidad de materializar el ejercicio del derecho de los consumidores y usuarios al acceso y cumplimentación de las hojas de reclamaciones.
2. En caso de robo o extravío, imposibilidad de acceder inmediatamente a dichas hojas de reclamaciones de manera automática y sin demora.
3. Dificultad en garantizar el buen uso y destino de las hojas de reclamaciones.

III. Útiles y recipientes de comprobación a disposición de los usuarios

Señala el artículo 6.2 del real Decreto 1905/1995, de 24 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento para la distribución al por menor de carburantes y combustibles en instalaciones de venta al público, que toda estación de servicio o unidad de suministro deberá tener a disposición del público las medidas de comprobación legalmente aprobadas y hojas de reclamaciones, de acuerdo con la normativa vigente en materia de defensa de los consumidores y usuarios. Pues bien, este extremo se desarrolla a través de las distintas Comunidades Autónomas que regulan los derechos de los usuarios y consumidores de dichas instalaciones, reflejándose también expresamente en la normativa foral, señalándose en algunos casos como ha de ser el recipiente, su capacidad, normalmente de 10 litros de capacidad, con el oportuno certificado y calibrado oficial y con la periodicidad que se establezca.

En este sentido, la Comunidad Autónoma de Andalucía establece que será debidamente calibrado con trazabilidad a patrones nacionales al menos cada tres años, y cuyo manejo sólo puede llevarse a cabo a través del personal de la instalación, con el fin que los usuarios puedan comprobar la exactitud de la medida de la cantidad del producto suministrado por los aparatos surtidores.

Ello conlleva que dicho recipiente no puede estar bajo el resguardo necesario en una instalación desatendida, puesto que resulta imposible controlar que alguien lo sustraiga, lo manipule, lo vierta, etc..

⁵ Ver en este sentido la Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Castilla la Mancha de 16 de octubre de 1998.

⁶ Ver el artículo 7 del Real Decreto 1905/1995, de 24 de noviembre, que aprueba el Reglamento para la Distribución al por menor de carburantes y combustibles en instalaciones de venta al público.

IV. El derecho a obtener factura y problemas con el pago

La normativa que regula el sector de los servicios de suministro de combustibles y carburantes de automoción en instalaciones de venta al público, prevé que al usuario que así lo pida se le entregue un justificante del suministro o una factura, aunque en Cataluña este extremo no se concreta ni para las unidades de suministro ni para el sector de servicios de suministro de gasolina y gasóleo en general.

Las obligaciones de facturación, así como el contenido de las facturas o documentos sustitutivos, además de las disposiciones propias establecidas para el supuesto específico de las gasolineras, están recogidas en la normativa tributaria⁷.

Según la normativa vigente, en el caso de una gasolinera que opere en régimen de autoservicio, será obligatorio extender el recibo o factura sin necesidad de que lo pida el usuario.

A título meramente ilustrativo, podemos utilizar el ejemplo de las obligaciones que al respecto impone la Comunidad Autónoma de Madrid⁸.

Así, para el supuesto contemplado, el suministrador está obligado a extender y entregar factura o justificante acreditativo del suministro de combustible efectuado a favor del usuario que lo solicite expresamente en el que figurarán, al menos, los siguientes datos:

1. Nombre o denominación social, domicilio y número o código de identificación fiscal de la empresa prestadora del servicio.
2. Número de orden de la factura o del justificante acreditativo.
3. Tipo de combustible suministrado.
4. Cantidad de litros suministrados.
5. Precio por litro, IVA incluido.
6. Importe total del suministro efectuado.
7. Lugar y fecha de la emisión.
8. Firma o sello del prestador del servicio.
9. Matrícula del vehículo, siempre que lo requiera el usuario.

También la misma normativa exige expresamente que, en el supuesto de que el suministro se efectúe en régimen de autoservicio, se expedirá y entregará el documento con el contenido que acabamos de detallar, sin necesidad de que sea solicitado expresamente por el consumidor y usuario.

⁷ Las **obligaciones de facturación** se concretan en la expedición por los sujetos pasivos de facturas o documentos sustitutivos referidos a cada operación con incidencia en el Impuesto sobre el Valor Añadido. La normativa que concreta la obligación que incumbe a empresarios y profesionales de expedir y entregar factura es el Reglamento de facturación, aprobado por el Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre, aplicable a las operaciones que se realicen a partir del 01-01-2004. No obstante, hay que citar la Directiva 2001/115/CE, de 20-12-2001 (actualmente refundida en la Directiva 2006/112/CE de 28-11-2006), por la que se simplificaron y armonizaron a nivel comunitario las **obligaciones de facturación** de los empresarios o profesionales. La Ley 53/2002 introdujo diversas modificaciones en los artículos 164 y 165 que anticipaban la transposición de esta Directiva, si bien dicha transposición se completó con el Real Decreto que se acaba de mencionar. Por su parte, la Orden EHA/962/2007, de 10 de abril, desarrolla diversas disposiciones del Reglamento de facturación en materia de facturación telemática y conservación electrónica de facturas.

⁸ Ver el artículo 12 del 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 (Comunidad Autónoma de Madrid)

Por otro lado, también se establece la obligación de que el suministrador extienda y entregue un justificante acreditativo de las cantidades entregadas a cuenta cuando tenga establecido el régimen de pago previo. Mediante una Orden de desarrollo reglamentario se han establecido los requisitos y las condiciones de entrega de dicho justificante.

En cuanto a Cataluña, con carácter general se establece que la factura debe incluir el nombre o razón social de la empresa que realiza el suministro, el nº de identificación fiscal, la dirección completa del establecimiento, los bienes adquiridos, servicios prestados e importes de cada uno, el importe total con los tributos incluidos, desglosándolos si procede., y la fecha de la transacción.

En definitiva, tanto la normativa tributaria relativa a las obligaciones de facturación como las propias disposiciones legales y reglamentarias, tanto estatales como autonómicas, específicas del sector de suministro de combustibles y carburantes, establecen una serie de exigencias muy estrictas en cuanto a la obligación de expedir facturas o documentos sustitutivos.

Entendemos que dichas exigencias para el supuesto específico de las unidades de suministro de carburantes no asistidas, se pueden solventar, en principio, a través de sistemas y procedimientos informáticos.

Ello no obstante, resulta obvio que la falta de una persona responsable en una unidad de suministro que pueda atender al usuario de forma inmediata para solventar las dudas, incidencias, averías o demás circunstancias que se pueden presentar de cara al debido cumplimiento de la obligación analizada, constituye un grave problema que puede dar origen a situaciones de grave incumplimiento de las normas comentadas.

A título meramente enunciativo nos podemos plantear:

1. Imposibilidad de que el usuario pueda obtener la factura en caso de avería o error.
2. Imposibilidad de solventar de forma rápida y sin demoras los diversos problemas e incidencias que se pueden presentar en el momento de realizar un pago mediante tarjeta (el lector no funciona, la máquina se queda con la tarjeta, etc.)

V. Supuesto específico de personas con discapacidad

En cuanto a la cuestión de si se podría exigir la existencia de una persona responsable para prestar el servicio en el caso concreto de atención a un usuario con discapacidad, no existe con carácter general a este respecto ninguna previsión específica en la normativa que regula el sector.

Ahora bien, hay que tener en cuenta que la Constitución Española⁹ prohíbe cualquier discriminación y ampara a las personas con discapacidad, obligando a los poderes públicos a realizar una política de previsión, tratamiento, rehabilitación e integración de los disminuidos físicos, sensoriales y psíquicos, a los que prestarán la atención especializada que requieran y los ampararán especialmente para el disfrute de los derechos que el Título I otorga a todos los ciudadanos.

Por dicha razón se han ido aprobando a lo largo del tiempo una serie de disposiciones tendentes a la plena participación de las personas con discapacidad en la vida social y el desarrollo económico. Entre ellas se puede destacar que el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, de los derechos de los discapacitados, en su artículo 1 establece que tiene por objeto: "Garantizar el derecho a la igualdad de

⁹ Ver los artículos 14 y 49 de la Constitución Española.

oportunidades y de trato, así como el ejercicio real y efectivo de derechos por parte de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones respecto del resto de ciudadanos y ciudadanas, a través de la promoción de la autonomía personal, de la accesibilidad universal, del acceso al empleo, de la inclusión en la comunidad y la vida independiente y de la erradicación de toda forma de discriminación, conforme a los artículos 9.2, 10, 14 y 49 de la Constitución Española y a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y los tratados y acuerdos internacionales ratificados por España.”

En el ámbito internacional existen también numerosas disposiciones que obligan al Estado español. Entre ellas destaca la Convención internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad, aprobada el 13 de diciembre de 2006 por la Asamblea General de las Naciones Unidas (ONU), ratificada por España el 3 de diciembre de 2007 y que entró en vigor el 3 de mayo de 2008 y que merece especial mención en el Real Decreto Legislativo mencionado que regula los derechos de las personas con discapacidad. Entre las disposiciones que se regulan en dicho Real Decreto Legislativo cabe destacar lo que se señala en el artículo 2 como accesibilidad universal: “es la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos, instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible. Presupone la estrategia de «diseño universal o diseño para todas las personas», y se entiende sin perjuicio de los ajustes razonables que deban adoptarse”. También destacar lo dispuesto en el artículo 23.2: “Las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación establecerán, para cada ámbito o área, medidas concretas para prevenir o suprimir discriminaciones, y para compensar desventajas o dificultades. Se incluirán disposiciones sobre, al menos, los siguientes aspectos:

- a) Exigencias de accesibilidad de los edificios y entornos, de los instrumentos, equipos y tecnologías, y de los bienes y productos utilizados en el sector o área. En particular, la supresión de barreras a las instalaciones y la adaptación de equipos e instrumentos, así como la apropiada señalización en los mismos”
- b)”

Asimismo, el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social en su artículo 29.1 señala que: “Todas las personas físicas o jurídicas que, en el sector público o en el privado, suministren bienes o servicios disponibles para el público, ofrecidos fuera del ámbito de la vida privada y familiar, estarán obligadas, en sus actividades y en las transacciones consiguientes, al cumplimiento del principio de igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad, evitando discriminaciones, directas o indirectas, por motivo de o por razón de discapacidad”

En lo que se refiere al ámbito de consumo hay que tener en cuenta lo dispuesto en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, cuyo artículo 8 f) establece: “La protección de sus derechos mediante procedimientos eficaces, en especial ante situaciones de inferioridad, subordinación e indefensión.” Por otra parte, aunque si bien la fijación de las condiciones de venta y suministro de carburantes y combustibles forma parte del contenido de la libertad de empresa, ello requiere del adecuado equilibrio y medida entre las prestaciones de ambas partes, de forma que el prestador no imponga exigencias de autoorganización desproporcionadas, que en el caso de los discapacitados físicos les dificultarían el acceso a los bienes suministrados. Debe valorarse también el hecho de que los combustibles líquidos son sustancias fácilmente inflamables y que su manejo, a través de mangueras de los surtidores, requiere de cierta pericia y cuidado y ello determina que por parte de la estación de servicio no se pueda dar un tratamiento igual ante situaciones desiguales, teniendo en cuenta además que estas no están totalmente

automatizadas, sino que en ellas siempre hay algún empleado que puede ocuparse de estos casos. A este respecto, la Ley 3/1991, de 10 enero de 1991, Ley de Competencia Desleal, en su artículo 16, considera como un acto desleal "el tratamiento discriminatorio del consumidor en materia de precios y demás condiciones de venta, a no ser que medie causa justificada" y el Real Decreto 1945/1983, de 22 de junio, por el que se regulan las infracciones y sanciones en materia de defensa del consumidor y de la producción agroalimentaria, regula en su artículo 3.2.4. como una infracción en materia de consumo "la realización de transacciones en las que se imponga injustificadamente al usuario el prestar él un servicio no ofrecido" y en el artículo 3.2.8. "la negativa injustificada a satisfacer las demandas del consumidor o usuario y de expendedores o distribuidores, producidas de buena fe o conforme al uso establecido, cuando su satisfacción esté dentro de las disponibilidades del vendedor o prestador habitual, así como cualquier forma de discriminación con respecto a las referidas demandas."

Así, en base a todos los principios no discriminatorios que se han ido regulando, ya en la Resolución a la Consulta número 12/2003 del Instituto Nacional de Consumo se llegó a la conclusión de que existe base legal suficiente para afirmar que las estaciones de venta al público de carburantes y combustibles petrolíferos que anuncien que el régimen de atención al público es de autoservicio tienen la obligación de que sean sus empleados los que realicen el suministro cuando el usuario sea un minusválido.

Nuestra recomendación por lo que se refiere a este punto concreto, sería la de plantear de nuevo una consulta similar a la analizada para el caso específico de las unidades de suministro de carburantes no asistidas.

VI. Analogía con la venta automática

Por las similitudes que pueden existir entre la posibilidad de adquirir determinados bienes (refrescos, comidas, tabaco, etc.) a través de máquinas dispensadoras automáticas y la posibilidad de realizar el suministro de carburantes en una gasolinera no asistida, por tanto, totalmente automatizada, procederemos al análisis de esta modalidad de venta automática.

De todos modos, es importante tener presente en todo momento que siempre existirá una diferenciación de partida de carácter esencial y relevante: en las unidades de suministro de carburantes, el bien objeto de comercio, por sus propias características, es una mercancía peligrosa.

Hecha esta reflexión, decir que la regulación estatal en esta materia la encontramos recogida esencialmente en la Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista y que, en relación a la venta automática, dispone lo siguiente:

- a) En cuanto a su definición la encontramos en el artículo 49 de la Ley, que establece:
 1. Es venta automática la forma de distribución detallista, en la cual se pone a disposición del consumidor el producto o servicio para que éste lo adquiera mediante el accionamiento de cualquier tipo de mecanismo y previo pago de su importe.
 2. Los distintos modelos de máquinas para la venta automática deberán cumplir la normativa técnica que les sea de aplicación.
- b) Por lo que se refiere a las advertencias obligatorias que deben constar en todas las máquinas de venta, a efectos de la debida protección de los usuarios y consumidores, el artículo 50 de la misma Ley dispone que deberán figurar con claridad:

1. La información referida al producto y al comerciante que lo ofrece: el tipo de producto que expenden, su precio, la identidad del oferente, así como una dirección y teléfono donde se atiendan las reclamaciones.
2. La información relativa a la máquina que expende el producto: el tipo de monedas que admite, las instrucciones para la obtención del producto deseado, así como la acreditación del cumplimiento de la normativa técnica aplicable.

Por otro lado, también destacar que la misma Ley obliga en su artículo 51 a que todas las máquinas de venta deberán permitir la recuperación automática del importe introducido en el caso de no facilitarse el artículo solicitado.

En términos similares las Comunidades Autónomas que tienen cedidas las competencias en esta materia, han procedido a regular la venta mediante máquinas automáticas, así la Comunidad Autónoma de Cataluña ha señalado lo siguiente:

- 1.- Son relaciones de consumo por medio de máquinas automáticas aquellas en que la persona consumidora adquiere el bien o servicio directamente de una máquina preparada para esta finalidad, por medio del accionamiento de cualquier tipo de mecanismo y previo pago de su importe.
- 2.- El hecho de que la máquina esté instalada en el establecimiento del vendedor o vendedora no priva la relación de su condición de automática.
- 3.- En las máquinas debe exponerse de forma clara la siguiente información:
 - a) La identidad del oferente del bien o servicio, la dirección y un teléfono gratuito de atención a las personas consumidoras donde se atenderán sus eventuales quejas y reclamaciones.
 - b) La identificación y características esenciales del bien o servicio, salvo que su contenido sea evidente.
 - c) Las instrucciones para la obtención del bien.
 - d) El precio exacto del bien o servicio, el tipo de tarjetas de pago y de monedas o billetes que admite y la indicación de si debe introducirse el importe exacto o devuelve el cambio.
 - e) El funcionamiento del sistema automático que permite recuperar monedas o billetes en casos de error, inexistencia del bien o servicio o mal funcionamiento de la máquina.
- 4.- La máquina debe tener un sistema que permita obtener un comprobante de la transacción efectuada, de acuerdo con lo establecido sobre el derecho a obtener una factura.
- 5.- La máquina automática debe tener un sistema que permita anular la operación sin ningún cargo para la persona consumidora antes de la obtención del bien o servicio.

Del análisis de la normativa vigente relativa a la venta mediante máquinas automáticas no se desprende, a priori, ninguna obligación que no puedan cumplir las máquinas automáticas de suministro de carburantes.

De todos modos insistimos en que el hecho diferencial se encuentra esencialmente en relación al bien ofrecido por su naturaleza de mercancía peligrosa. Esta circunstancia obliga a una serie de cautelas en su manipulación reguladas en normas relativas a seguridad y a protección del medio ambiente que resultan, evidentemente, mucho más estrictas que las que se pueden exigir para otro tipo de productos dispensados mediante máquinas automáticas.

VII. Tipo de responsabilidad por daños en las instalaciones de servicios de suministro de gasolina y gasóleos de automoción.

En este apartado, partiendo de los criterios jurisprudenciales existentes en la materia, procederemos a analizar algunos de los supuestos más relevantes en cuanto a responsabilidad por daños en instalaciones de venta al público de carburantes, a efectos de ver si puede existir algún elemento relevante a tener en consideración para el supuesto específico de las unidades de suministro de carburantes no asistidas.

1. Una primera línea jurisprudencial considera responsable del daño, en todo caso, al responsable de la estación de servicio, sin que se puedan repercutir los riesgos a los usuarios.

Esta línea jurisprudencial parte del principio básico de que la venta de hidrocarburos en las diferentes instalaciones a los particulares, es una actividad generadora de riesgo, máxime si tenemos en cuenta la peligrosidad de las sustancias manejadas; asimismo es evidente que el riesgo se incrementa en aquellas Instalaciones que se acogen al sistema de autoservicio, en las que es el propio consumidor o usuario quien debe manipular los surtidores de gasolina para proceder al llenado de combustible de su vehículo. El riesgo generado por tan peligrosa actividad implica que a este tipo de establecimientos, con independencia de que estén sujetos o no al régimen de autoservicio, les sea aplicable una responsabilidad objetivada.

El Tribunal Supremo ha consagrado la doctrina sobre la evolución de la interpretación del artículo 1902, de la idea subjetiva de culpa hacia una objetivación de la responsabilidad para quien utiliza y se beneficia del instrumento generador del riesgo, con mecanismos tales como la inversión de la carga de la prueba, responsabilidad por riesgo, etc.¹⁰

En esta línea cabe citar la Sentencia de la Audiencia Provincial de Guadalajara de 27 de mayo de 1.999, que en casos de daños en gasolineras atribuyen la responsabilidad al empleado de la estación de servicio, partiendo de la teoría del riesgo y pasando por la teoría del "ubi commodum ibi incommodum" razona literalmente:

"Los combustibles líquidos son sustancias fácilmente inflamables y que su manejo, a través de las mangueras de los surtidores, requiere de cierta pericia (...) las estaciones de servicio no pueden de forma unilateral constituirse en estaciones de autoservicio, haciendo recaer sobre los consumidores y usuarios una de las prestaciones en que se desenvuelve su obligación contractual, esto es, obligando a los ciudadanos a introducir ellos mismo el combustible en sus depósitos (...) cuando una estación de servicio se transforma en estación de autoservicio, tan solo hay beneficio para la propia estación, esto es, se abaratan los costes al suprimirse mano de obra (...) Pues bien, esta Sala, tan solo alcanza a constatar que la referida reducción beneficia a estas compañías, sin alcanzar a comprender o a atisbar cual es el

¹⁰ Doctrina que aparece reflejada entre otras en las SSTS de 11 de marzo de 1971 (RJ\1971\1234); 21 de septiembre de 1974 (RJ\1974\3559); 10 de octubre y 29 de diciembre de 1975 (RJ\1975\3585 y RJ\1975\4842); 31 de marzo de 1978 (RJ/1978\1503); 11 de octubre de 1979; 5 de julio de 1989 (RJ\1989\5297); 18 de abril de 1990 (RJ\ 1990\2726), y 5 de febrero de 1995, entre otras.

beneficio que se produce con respecto a los consumidores o usuarios o con respecto a la sociedad en general. Muy al contrario lo que se produce es un evidente deterioro del servicio que deben prestar las referidas estaciones de servicio. (...) Que no obstante lo anterior, si las estaciones de servicio deciden dicha conversión, en aras de la competitividad y del aumento de sus beneficios, deben soportar los riesgos inherentes a dicha transformación, sin que en ningún caso puedan o deban repercutir sobre los consumidores y usuarios, quienes estarían perfectamente legitimados para negarse a introducir ellos mismos el combustible en los depósitos de sus vehículos, exigiendo que dicha labor fuera realizada por algún empleado de la estación de servicio."

2. Hay otra vertiente, en la que de forma mayoritaria se atribuye la responsabilidad al conductor¹¹.

El razonamiento utilizado por los Tribunales parte de que "las gasolineras, según es notorio, obedecen a sistemas diversos. En unas, las de autoservicio, es el propio conductor el que tiene que servirse pasando después por caja para abonar el importe si bien en ocasiones es necesario pasar previamente por ésta y abonar el importe para que el surtidor funcione. En otras, al existir empleados, son estos los únicos encargados de manipular las mangueras, limitándose el cliente a abonar el importe, una vez efectuado el servicio, si bien existe también una doble variante: unas veces cobra el propio empleado que ha servido el combustible y otras, efectuado este, el importe se ha de abonar directamente a la caja".

En estos casos se considera que "corresponde al cliente, después de abonar el importe del gasoil abonado y puesto que ha perdido de vista su coche, comprobar al regresar a él y antes de ponerlo en marcha, si el servicio interesado ha sido totalmente finalizado, lo que supone cerciorarse de que la manguera ha sido retirada, sin que el hecho de que el empleado que le había atendido se encontrara atendiendo a otro cliente, pueda eximirle de tan elemental precaución. Se ratifica por ello la sentencia de instancia y la proporción de culpabilidad entre gasolinera y cliente que la misma establece"¹²

Por el contrario otros precedentes detectan la responsabilidad en el empleado de la gasolinera, entendiendo que la misión del empleado consiste en realizar el servicio completo y este no queda finalizado hasta que se desconecta la manguera y se deposita en el surtidor de donde la extrajo al iniciar el servicio, debiendo el empresario asumir el consiguiente periculum, como dice la SAP de Alicante de 27 mayo de 1998¹³.

3. Un tercer criterio de las Audiencias viene a estimar la existencia de concurrencia de culpas.

Así en un supuesto (esto es importante) en que no se trataba de una unidad de suministro en régimen de autoservicio, en que había sido el empleado de la estación quien había iniciado el servicio colocando la manguera en la boca del depósito, yéndose luego con el propio cliente a la oficina para expedirle un

¹¹ Esta nueva línea argumental la podemos encontrar, a título de ejemplo, en la SAP de Valencia de 17 de Oct. de 1.997, la SAP de Asturias Sec. 4ª de 19 de enero de 2.000, la SAP de Barcelona Sec. 17ª de 21 de Sept. de 2.000.

¹² En similar sentido la SAP de Segovia de 29 de Nov. de 2.000 y la SAP de Sevilla Sec. 6ª de 22 de Mayo de 2.001, SAP de Castellón Sec. 3ª de 5 de Julio de 2.001.

¹³ En este sentido, por ej., las SAP de Álava de 27 de abril de 1.993, SAP de Tarragona de 3 de Oct. de 1.994, de Murcia de 7 de Mayo de 1.996, SAP de Málaga de 29 de Nov. de 2.000 Sec. 6ª. etc.

justificante de pago. En este supuesto el Tribunal sostiene la responsabilidad de ambos factores causales, en similar relevancia, trascendencia o intensidad¹⁴.

Pero aún dentro de este criterio en que se detecta una concurrencia de causas, existen precedentes donde se entiende que una de ellas es de mayor entidad que la otra, absorbiendo la más trascendente a la menor hasta significar su falta de relevancia en el plano de la responsabilidad. Y así, por ejemplo, la Sentencia de la Audiencia Provincial de Segovia de 29 de Dic. de 2.000 exonera lo que entiende como pequeña culpa del empleado diciendo que: "Únicamente podría entenderse como mínima negligencia del empleado, si se hubiera demorado en exceso en la retirada de la manguera; pero aparte de que ello no se encuentra suficientemente acreditado, resultaría de entidad tan nimia ante la evidente negligencia del conductor, que arranca con quebranto de la normativa viaria (115.3 del Reglamento General de Circulación) y olvido de las más elementales normas de cuidado, que en examen comparativo resultaría absolutamente absorbida por ésta, sin resquicio a la minoración cuantitativa de la indemnización resultante, dada la magnitud de su absoluta desproporción".

Del análisis de las múltiples sentencias que se han ido produciendo en materia de responsabilidad por daños en Estaciones de servicio, nos permite llegar a la conclusión de que cuando una unidad de suministro se encuentre desasistida, siempre que en la misma se cumplan escrupulosamente todos los requisitos de información al usuario, esta circunstancia puede eximir de responsabilidad a la propia estación de servicio en el caso de que se produzca algún daño en la misma debido a una negligencia cometida por el usuario, tal y como sucede en el caso más común en el que el conductor arranca el vehículo sin haber retirado previamente la manguera de suministro del depósito.

En un supuesto de esta índole parece que los Tribunales interpretan que el usuario acepta la responsabilidad al acudir a una estación de servicio desasistida en aras a la obtención de otros beneficios, tales como un menor precio del carburante.

Una cuestión muy distinta es la problemática que se genera en la propia unidad de suministro que, al estar desasistida, puede tener un tiempo de reacción superior al esperado a efectos de solventar, reparar y minimizar los daños que un accidente de este tipo puede ocasionar.

VIII. Conclusiones

A lo largo del presente informe hemos ido enumerando una serie de inconvenientes de mayor o menor gravedad, que presuponen un posible incumplimiento de la normativa vigente, y que nos permiten cuestionar seriamente la legalidad de las unidades de suministro de carburantes no asistidas.

Además consideramos que algunos de dichos incumplimientos también serán extrapolables a las unidades de suministro que, aunque no estén totalmente desasistidas, no cumplirán con todos los requisitos legales

¹⁴ En este sentido de equiparación de culpas la SAP de Valencia de 2 de julio de 1999, y SAP de Burgos Sec. 3ª de 14 de enero de 2.001 argumentando que "Se considera como más ajustada una atribución por igual de la culpabilidad en la producción del siniestro, sin que tampoco tenga este Tribunal elementos de juicio suficientes para considerar más culpable la conducta de uno o de otro, ya que ambos padecieron una distracción en lo que debiera haber constituido su normal forma de actuar, y tan extraño resulta el descuido del empleado del actor, como el del propio demandado"

analizados si la persona que puede atender el servicio no está debidamente formada y/o no tiene plena dedicación durante todo el tiempo que la unidad de suministro se encuentra abierta al público. Este será el caso más común de las denominadas “Low Cost” que presentan una casuística muy variada.

Además de las consecuencias negativas con relación al empleo y de la dudosa efectividad para aumentar la competencia en el mercado de los carburantes, las instalaciones Low Cost delatan una serie de deficiencias e incumplimientos vulnerando lo dispuesto en normativa de consumo, seguridad o lo establecido en disposiciones específicas de diferentes Comunidades Autónomas. Destacamos de forma genérica las insuficiencias que consideramos pueden tener un peso más relevante. Concretamente:

- a) Las que se refieren a las medidas de seguridad en la manipulación de mercancías peligrosas sin el control, supervisión y/o auxilio de una persona debidamente formada a los efectos.
- b) Las que pueden suponer la imposibilidad del acceso a un servicio público, tal y como se define en la Resolución a la Consulta número 12/2003 del Instituto Nacional de Consumo, a personas con algún tipo de discapacidad, vulnerando un derecho fundamental recogido en los artículos 14 y 49 de la Constitución española.
- c) Las que afectan a derechos básicos de los consumidores o usuarios, como pueden ser los de tener a su disposición las hojas de reclamaciones o las medidas de comprobación legalmente aprobadas, entre otras.

En Barcelona, a 26 de mayo de 2014.

Comparación normativa de las diferentes Comunidades Autónomas

Resumen comparativo sobre cumplimiento de la normativa de la defensa del consumidor en unidades de suministro desatendidas de combustibles y carburantes de automoción

COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ANDALUCÍA			
OBLIGACIONES	Si es posible su cumplimiento en Unidades Suministro	NO es posible su cumplimiento en Unidades Suministro	OBSERVACIONES
OBLIGACIÓN INFORMACION EN CARTEL LEGIBLE PARA CUALQUIERA	X		Dificultad de actualizar inmediatamente la información
AVISOS Y CONTROL DE SEGURIDAD, EVITAR QUE SE ENCIENDA FUEGO, SE REPOSTE CON LAS LUCES ENCENDIDAS Y MOTOR EN MARCHA	X		Imposibilidad de realizar un control efectivo
OBLIGACIÓN DE INFORMAR SI UN SUMINISTRO ESTÁ FUERA DE SERVICIO, INDICÁNDOLO MEDIANTE CARTEL SEÑALANDO DÍA Y MES.	x		Dificultad de actualizar inmediatamente la información
OBLIGACIÓN DE DISPONER DE GUANTES Y PAPEL DE UN SOLO USO	x		Dificultad de reposición inmediata
OBLIGACIÓN DE DISPONER DE HOJAS DE RECLAMACIONES	x		Dificultad de control de las hojas de reclamación
ATENCIÓN A PERSONAS CON MINUSVALÍA		x	Imposible en las no asistidas que no pueden acceder a ningún servicio
OBLIGACIÓN DE EMITIR FACTURA	x		Dificultad de subsanar incidencias, tanto en la emisión de facturas como en los medios de pago
OBLIGACIÓN DE PONER A DISPOSICIÓN DEL USUARIO RECIPIENTES DE COMPROBACIÓN	x		Imposibilidad de control sobre los recipientes
OBLIGACIÓN QUE EXISTA EN LA INSTALACIÓN UN RESPONSABLE EN HORARIO DIURNO (regulado expresamente)		x	Imposible en las no asistidas
OBLIGACIÓN QUE SE ATIENDAN TODAS LAS PETICIONES DE SUMINISTRO EN HORARIO DE APERTURA DE LA INSTALACIÓN		x	Imposible en las no asistidas

COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ARAGÓN			
OBLIGACIONES	Si es posible su cumplimiento en Unidades Suministro	NO es posible su cumplimiento en Unidades Suministro	OBSERVACIONES
OBLIGACIÓN INFORMACION EN CARTEL LEGIBLE PARA CUALQUIERA	x		Dificultad de actualizar inmediatamente la información
AVISOS Y CONTROL DE SEGURIDAD, EVITAR QUE SE ENCIENDA FUEGO, SE REPOSTE CON LAS LUCES ENCENDIDAS Y MOTOR EN MARCHA	x		Imposibilidad de realizar un control efectivo
OBLIGACIÓN DE INFORMAR SI UN SUMINISTRO ESTÁ FUERA DE SERVICIO, INDICÁNDOLO MEDIANTE CARTEL SEÑALANDO DÍA Y MES.	x		Dificultad de actualizar inmediatamente la información
OBLIGACIÓN DE DISPONER DE GUANTES Y PAPEL DE UN SOLO USO			Dificultad de reposición inmediata
OBLIGACIÓN DE DISPONER DE HOJAS DE RECLAMACIONES	x		Dificultad de control de las hojas de reclamación
ATENCIÓN A PERSONAS CON MINUSVALÍA		x	Imposible en las no asistidas que no pueden acceder a ningún servicio
OBLIGACIÓN DE EMITIR FACTURA	x		Dificultad de subsanar incidencias, tanto en la emisión de facturas como en los medios de pago
OBLIGACIÓN DE PONER A DISPOSICIÓN DEL USUARIO RECIPIENTES DE COMPROBACIÓN	x		Imposibilidad de control sobre los recipientes
OBLIGACIÓN QUE EXISTA EN LA INSTALACIÓN UN RESPONSABLE EN HORARIO DIURNO (no se contempla esta obligación)		x	Imposible en las no asistidas
OBLIGACIÓN QUE SE ATIENDAN TODAS LAS PETICIONES DE SUMINISTRO EN HORARIO DE APERTURA DE LA INSTALACIÓN		x	Imposible en las no asistidas

COMUNIDAD AUTÓNOMA DE CANARIAS			
OBLIGACIONES	Si es posible su cumplimiento en Unidades Suministro	NO es posible su cumplimiento en Unidades Suministro	OBSERVACIONES
OBLIGACIÓN INFORMACION EN CARTEL LEGIBLE PARA CUALQUIERA	x		Dificultad de actualizar inmediatamente la información
AVISOS Y CONTROL DE SEGURIDAD, EVITAR QUE SE ENCIENDA FUEGO, SE REPOSTE CON LAS LUCES ENCENDIDAS Y MOTOR EN MARCHA	x		Imposibilidad de realizar un control efectivo
OBLIGACIÓN DE INFORMAR SI UN SUMINISTRO ESTÁ FUERA DE SERVICIO, INDICÁNDOLO MEDIANTE CARTEL SEÑALANDO DÍA Y MES.	x		Dificultad de actualizar inmediatamente la información
OBLIGACIÓN DE DISPONER DE GUANTES Y PAPEL DE UN SOLO USO	x		Dificultad de reposición inmediata
OBLIGACIÓN DE DISPONER DE HOJAS DE RECLAMACIONES	x		Dificultad de control de las hojas de reclamación
ATENCIÓN A PERSONAS CON MINUSVALÍA		x	Imposible en las no asistidas que no pueden acceder a ningún servicio
OBLIGACIÓN DE EMITIR FACTURA	x		Dificultad de subsanar incidencias, tanto en la emisión de facturas como en los medios de pago
OBLIGACIÓN DE PONER A DISPOSICIÓN DEL USUARIO RECIPIENTES DE COMPROBACIÓN	x		Imposibilidad de control sobre los recipientes
OBLIGACIÓN QUE EXISTA EN LA INSTALACIÓN UN RESPONSABLE EN HORARIO DIURNO (no se contempla esta obligación)		x	Imposible en las no asistidas
OBLIGACIÓN QUE SE ATIENDAN TODAS LAS PETICIONES DE SUMINISTRO EN HORARIO DE APERTURA DE LA INSTALACIÓN		x	Imposible en las no asistidas

COMUNIDAD AUTÓNOMA DE CANTABRIA			
OBLIGACIONES	Si es posible su cumplimiento en Unidades Suministro	NO es posible su cumplimiento en Unidades Suministro	OBSERVACIONES
OBLIGACIÓN INFORMACION EN CARTEL LEGIBLE PARA CUALQUIERA	x		Dificultad de actualizar inmediatamente la información
AVISOS Y CONTROL DE SEGURIDAD, EVITAR QUE SE ENCIENDA FUEGO, SE REPOSTE CON LAS LUCES ENCENDIDAS Y MOTOR EN MARCHA	x		Imposibilidad de realizar un control efectivo
OBLIGACIÓN DE INFORMAR SI UN SUMINISTRO ESTÁ FUERA DE SERVICIO, INDICÁNDOLO MEDIANTE CARTEL SEÑALANDO DÍA Y MES.	x		Dificultad de actualizar inmediatamente la información
OBLIGACIÓN DE DISPONER DE GUANTES Y PAPEL DE UN SOLO USO	x		Dificultad de reposición inmediata
OBLIGACIÓN DE DISPONER DE HOJAS DE RECLAMACIONES	x		Dificultad de control de las hojas de reclamación
ATENCIÓN A PERSONAS CON MINUSVALÍA		x	Imposible en las no asistidas que no pueden acceder a ningún servicio
OBLIGACIÓN DE EMITIR FACTURA	x		Dificultad de subsanar incidencias, tanto en la emisión de facturas como en los medios de pago
OBLIGACIÓN DE PONER A DISPOSICIÓN DEL USUARIO RECIPIENTES DE COMPROBACIÓN	x		Imposibilidad de control sobre los recipientes
OBLIGACIÓN QUE EXISTA EN LA INSTALACIÓN UN RESPONSABLE EN HORARIO DIURNO (no se contempla esta obligación)		x	Imposible en las no asistidas
OBLIGACIÓN QUE SE ATIENDAN TODAS LAS PETICIONES DE SUMINISTRO EN HORARIO DE APERTURA DE LA INSTALACIÓN		x	Imposible en las no asistidas

COMUNIDAD AUTÓNOMA DE CASTILLA - LA MANCHA			
OBLIGACIONES	Si es posible su cumplimiento en Unidades Suministro	NO es posible su cumplimiento en Unidades Suministro	OBSERVACIONES
OBLIGACIÓN INFORMACION EN CARTEL LEGIBLE PARA CUALQUIERA	x		Dificultad de actualizar inmediatamente la información
AVISOS Y CONTROL DE SEGURIDAD, EVITAR QUE SE ENCIENDA FUEGO, SE REPOSTE CON LAS LUCES ENCENDIDAS Y MOTOR EN MARCHA	x		Imposibilidad de realizar un control efectivo
OBLIGACIÓN DE INFORMAR SI UN SUMINISTRO ESTÁ FUERA DE SERVICIO, INDICÁNDOLO MEDIANTE CARTEL SEÑALANDO DÍA Y MES.	x		Dificultad de actualizar inmediatamente la información
OBLIGACIÓN DE DISPONER DE GUANTES Y PAPEL DE UN SOLO USO	x		Dificultad de reposición inmediata
OBLIGACIÓN DE DISPONER DE HOJAS DE RECLAMACIONES	x		Dificultad de control de las hojas de reclamación
ATENCIÓN A PERSONAS CON MINUSVALÍA		x	Imposible en las no asistidas que no pueden acceder a ningún servicio
OBLIGACIÓN DE EMITIR FACTURA	x		Dificultad de subsanar incidencias, tanto en la emisión de facturas como en los medios de pago
OBLIGACIÓN DE PONER A DISPOSICIÓN DEL USUARIO RECIPIENTES DE COMPROBACIÓN	x		Imposibilidad de control sobre los recipientes
OBLIGACIÓN QUE EXISTA EN LA INSTALACIÓN UN RESPONSABLE EN HORARIO DIURNO		x	Imposible en las no asistidas
OBLIGACIÓN QUE SE ATIENDAN TODAS LAS PETICIONES DE SUMINISTRO EN HORARIO DE APERTURA DE LA INSTALACIÓN		x	Imposible en las no asistidas

COMUNIDAD AUTÓNOMA DE CASTILLA Y LEÓN			
OBLIGACIONES	Si es posible su cumplimiento en Unidades Suministro	NO es posible su cumplimiento en Unidades Suministro	OBSERVACIONES
OBLIGACIÓN INFORMACION EN CARTEL LEGIBLE PARA CUALQUIERA	x		Dificultad de actualizar inmediatamente la información
AVISOS Y CONTROL DE SEGURIDAD, EVITAR QUE SE ENCIENDA FUEGO, SE REPOSTE CON LAS LUCES ENCENDIDAS Y MOTOR EN MARCHA	x		Imposibilidad de realizar un control efectivo
OBLIGACIÓN DE INFORMAR SI UN SUMINISTRO ESTÁ FUERA DE SERVICIO, INDICÁNDOLO MEDIANTE CARTEL SEÑALANDO DÍA Y MES.	x		Dificultad de actualizar inmediatamente la información
OBLIGACIÓN DE DISPONER DE GUANTES Y PAPEL DE UN SOLO USO	x		Dificultad de reposición inmediata
OBLIGACIÓN DE DISPONER DE HOJAS DE RECLAMACIONES	x		Dificultad de control de las hojas de reclamación
ATENCIÓN A PERSONAS CON MINUSVALÍA		x	Imposible en las no asistidas que no pueden acceder a ningún servicio
OBLIGACIÓN DE EMITIR FACTURA	x		Dificultad de subsanar incidencias, tanto en la emisión de facturas como en los medios de pago
OBLIGACIÓN DE PONER A DISPOSICIÓN DEL USUARIO RECIPIENTES DE COMPROBACIÓN	x		Imposibilidad de control sobre los recipientes
OBLIGACIÓN QUE EXISTA EN LA INSTALACIÓN UN RESPONSABLE EN HORARIO DIURNO		x	Imposible en las no asistidas
OBLIGACIÓN QUE SE ATIENDAN TODAS LAS PETICIONES DE SUMINISTRO EN HORARIO DE APERTURA DE LA INSTALACIÓN		x	Imposible en las no asistidas

COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA RIOJA			
OBLIGACIONES	Si es posible su cumplimiento en Unidades Suministro	NO es posible su cumplimiento en Unidades Suministro	OBSERVACIONES
OBLIGACIÓN INFORMACION EN CARTEL LEGIBLE PARA CUALQUIERA	x		Dificultad de actualizar inmediatamente la información
AVISOS Y CONTROL DE SEGURIDAD, EVITAR QUE SE ENCIENDA FUEGO, SE REPOSTE CON LAS LUCES ENCENDIDAS Y MOTOR EN MARCHA	x		Imposibilidad de realizar un control efectivo
OBLIGACIÓN DE INFORMAR SI UN SUMINISTRO ESTÁ FUERA DE SERVICIO, INDICÁNDOLO MEDIANTE CARTEL SEÑALANDO DÍA Y MES.	x		Dificultad de actualizar inmediatamente la información
OBLIGACIÓN DE DISPONER DE GUANTES Y PAPEL DE UN SOLO USO	x		Dificultad de reposición inmediata
OBLIGACIÓN DE DISPONER DE HOJAS DE RECLAMACIONES	x		Dificultad de control de las hojas de reclamación
ATENCIÓN A PERSONAS CON MINUSVALÍA		x	Imposible en las no asistidas que no pueden acceder a ningún servicio
OBLIGACIÓN DE EMITIR FACTURA	x		Dificultad de subsanar incidencias, tanto en la emisión de facturas como en los medios de pago
OBLIGACIÓN DE PONER A DISPOSICIÓN DEL USUARIO RECIPIENTES DE COMPROBACIÓN	x		Imposibilidad de control sobre los recipientes
OBLIGACIÓN QUE EXISTA EN LA INSTALACIÓN UN RESPONSABLE EN HORARIO DIURNO		x	Imposible en las no asistidas
OBLIGACIÓN QUE SE ATIENDAN TODAS LAS PETICIONES DE SUMINISTRO EN HORARIO DE APERTURA DE LA INSTALACIÓN		x	Imposible en las no asistidas
COMUNIDAD AUTÓNOMA DE MADRID			
OBLIGACIONES	Si es posible su cumplimiento en Unidades Suministro	NO es posible su cumplimiento en Unidades Suministro	OBSERVACIONES
OBLIGACIÓN INFORMACION EN CARTEL LEGIBLE PARA CUALQUIERA	x		Dificultad de actualizar inmediatamente la información
AVISOS Y CONTROL DE SEGURIDAD, EVITAR QUE SE ENCIENDA FUEGO, SE REPOSTE CON LAS LUCES ENCENDIDAS Y MOTOR EN MARCHA	x		Imposibilidad de realizar un control efectivo
OBLIGACIÓN DE INFORMAR SI UN SUMINISTRO ESTÁ FUERA DE SERVICIO, INDICÁNDOLO MEDIANTE CARTEL SEÑALANDO DÍA Y MES.	x		Dificultad de actualizar inmediatamente la información
OBLIGACIÓN DE DISPONER DE GUANTES Y PAPEL DE UN SOLO USO	x		Dificultad de reposición inmediata
OBLIGACIÓN DE DISPONER DE HOJAS DE RECLAMACIONES	x		Dificultad de control de las hojas de reclamación
ATENCIÓN A PERSONAS CON MINUSVALÍA		x	Imposible en las no asistidas que no pueden acceder a ningún servicio
OBLIGACIÓN DE EMITIR FACTURA	x		Dificultad de subsanar incidencias, tanto en la emisión de facturas como en los medios de pago
OBLIGACIÓN DE PONER A DISPOSICIÓN DEL USUARIO RECIPIENTES DE COMPROBACIÓN	x		Imposibilidad de control sobre los recipientes
OBLIGACIÓN QUE EXISTA EN LA INSTALACIÓN UN RESPONSABLE EN HORARIO DIURNO		x	Imposible en las no asistidas
OBLIGACIÓN QUE SE ATIENDAN TODAS LAS PETICIONES DE SUMINISTRO EN HORARIO DE APERTURA DE LA INSTALACIÓN		x	Imposible en las no asistidas

COMUNIDAD AUTÓNOMA DE NAVARRA			
OBLIGACIONES	Si es posible su cumplimiento en Unidades Suministro	NO es posible su cumplimiento en Unidades Suministro	OBSERVACIONES
OBLIGACIÓN INFORMACION EN CARTEL LEGIBLE PARA CUALQUIERA	x		Dificultad de actualizar inmediatamente la información
AVISOS Y CONTROL DE SEGURIDAD, EVITAR QUE SE ENCIENDA FUEGO, SE REPOSTE CON LAS LUCES ENCENDIDAS Y MOTOR EN MARCHA	x		Imposibilidad de realizar un control efectivo
OBLIGACIÓN DE INFORMAR SI UN SUMINISTRO ESTÁ FUERA DE SERVICIO, INDICÁNDOLO MEDIANTE CARTEL SEÑALANDO DÍA Y MES.	x		Dificultad de actualizar inmediatamente la información
OBLIGACIÓN DE DISPONER DE GUANTES Y PAPEL DE UN SOLO USO	x		Dificultad de reposición inmediata
OBLIGACIÓN DE DISPONER DE HOJAS DE RECLAMACIONES	x		Dificultad de control de las hojas de reclamación
ATENCIÓN A PERSONAS CON MINUSVALÍA		x	Imposible en las no asistidas que no pueden acceder a ningún servicio
OBLIGACIÓN DE EMITIR FACTURA	x		Dificultad de subsanar incidencias, tanto en la emisión de facturas como en los medios de pago
OBLIGACIÓN DE PONER A DISPOSICIÓN DEL USUARIO RECIPIENTES DE COMPROBACIÓN	x		Imposibilidad de control sobre los recipientes
OBLIGACIÓN QUE EXISTA EN LA INSTALACIÓN UN RESPONSABLE EN HORARIO DIURNO		x	Imposible en las no asistidas
OBLIGACIÓN QUE SE ATIENDAN TODAS LAS PETICIONES DE SUMINISTRO EN HORARIO DE APERTURA DE LA INSTALACIÓN		x	Imposible en las no asistidas
COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ASTURIAS			
OBSERVACIONES			
NO TIENE LEGISLACIÓN ESPECÍFICA			
COMUNIDAD AUTÓNOMA DE BALEARES			
OBSERVACIONES			
NO TIENE LEGISLACIÓN ESPECÍFICA			
COMUNIDAD AUTÓNOMA DE CATALUÑA			
OBSERVACIONES			
NO TIENE LEGISLACIÓN ESPECÍFICA			
COMUNIDAD AUTÓNOMA DE EXTREMADURA			
OBSERVACIONES			
NO TIENE LEGISLACIÓN ESPECÍFICA			
COMUNIDAD AUTÓNOMA DE GALICIA			
OBSERVACIONES			
NO TIENE LEGISLACIÓN ESPECÍFICA			
COMUNIDAD AUTÓNOMA DE MURCIA			
OBSERVACIONES			
NO TIENE LEGISLACIÓN ESPECÍFICA			
COMUNIDAD AUTÓNOMA DEL PAÍS VASCO			
OBSERVACIONES			
NO TIENE LEGISLACIÓN ESPECÍFICA			
COMUNIDAD AUTÓNOMA DE VALENCIA			
OBSERVACIONES			
NO TIENE LEGISLACIÓN ESPECÍFICA			
CIUDAD AUTÓNOMA DE CEUTA			
OBSERVACIONES			
NO TIENE LEGISLACIÓN ESPECÍFICA			
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA			
OBSERVACIONES			
NO TIENE LEGISLACIÓN ESPECÍFICA			

Anexo normativo

Legislación estatal

Ubicación de las estaciones de servicio

- Ley 25/1988, de 29 de Julio, de Carreteras.
- Real Decreto 12812/1994, de 2 de septiembre, de Reglamento de Carreteras...
- ORDEN de 16 de diciembre de 1997 por la que se regulan los accesos a las carreteras del Estado, las vías de servicio y la construcción de instalaciones de servicios consolidado con las siguientes modificaciones:
 - Orden FOM/1740/2006, de 24 de mayo, por la que se modifica la Orden del Ministerio de Fomento de 16 de diciembre de 1997, por la que se regulan los accesos a las carreteras del Estado, las vías de servicio y la construcción de instalaciones de servicios.
 - Orden FOM/392/2006, de 14 de febrero, de modificación parcial de la Orden de 16 de diciembre de 1997, por la que se regulan los accesos a las carreteras del Estado, las vías de servicio y la construcción de instalaciones de servicio.
 - Orden de 13 septiembre 2001 de modificación parcial de la Orden de 16 de diciembre de 1997 por la que se regulan los accesos a las carreteras del Estado, las vías de servicio y la construcción de instalaciones de servicios y de la Orden de 27 de diciembre de 1999 por la que se aprueba la norma 3.1.IC. Trazado, de la Instrucción de Carreteras.
- Ley 8/1972, de 10 de mayo, de construcción, conservación y explotación de autopistas en régimen de concesión...
- Real Decreto Legislativo 1/1992, de 26 de junio, de Texto refundido de la Ley sobre el Régimen del Suelo y Ordenación Urbana.
- Real Decreto 155/1995, de 3 de febrero (B.O.E. nº 42 de fecha 18/02/1995), por el que se suprime el régimen de distancias mínimas entre establecimientos de venta al público de carburantes y combustibles petrolíferos de automoción.

Instalaciones

- Ley 21/1992, de 16 de junio, de Industria.
- Real Decreto 2085/1994, de 20 de octubre, de Reglamento de Instalaciones petrolíferas.
- Instrucción Técnica Complementaria MI-IP 01 de "Refinerías", aprobada mediante Real Decreto 2085/1994, de 20 de octubre, de Reglamento de Instalaciones Petrolíferas.
- Instrucción Técnica Complementaria MI-IP 02 de "Parques de almacenamiento de líquidos petrolíferos" modificada mediante Real Decreto 1562/1998, de 17 de julio.
- Instrucción Técnica Complementaria MI-IP 03, de "Instalaciones de almacenamiento para su consumo en la propia instalación", aprobada mediante Real Decreto 1523/1999, de 1 de octubre.
- Instrucción Técnica Complementaria MI-IP 04, de "Instalaciones para suministro a vehículos", aprobada mediante Real Decreto 1523/1999, de 1 de octubre.
- Orden de 16 de diciembre 1998, sobre el procedimiento de actuación de las empresas instaladoras, de las entidades de inspección y control y de los titulares, en relación a los parques de almacenamiento de líquidos petrolíferos y a las instalaciones fijas para la distribución al por menor de carburantes y combustibles petrolíferos en instalaciones de venta al público (Estaciones de Servicio).

- Real Decreto 1523/1999, de 1 de octubre (B.O.E. nº 253 de fecha 22 de octubre de 1999), por el que se modifica el Reglamento de instalaciones petrolíferas, aprobado por el Real Decreto 2085/1994, de 20 de octubre, y las instrucciones técnicas complementarias MI-IP 03, aprobada por el Real Decreto 1427/1997, de 15 de septiembre, y MI-IP 04, aprobada por el Real Decreto 2201/1995, de 28 de diciembre.

Metrología

- Ley 3/1995, de 18 de marzo, de Metrología.
- Real Decreto 1616/1985, de 11 de septiembre, por el que se establece el control metrológico que realiza la Administración de Estado.
- Orden 27 de mayo de 1998, del Ministerio de Fomento, por la que se Regula el control metrológico del Estado sobre los sistemas de medida de líquidos distintos del agua destinados al suministro de carburantes y combustibles líquidos, en sus fases de verificación después de reparación o modificación y revisión periódica.
- Orden ITC/360/2010, de 12 de febrero, por la que se regula el control metrológico del Estado de los sistemas de medida de líquidos distintos del agua denominados surtidores o dispensadores destinados al suministro a vehículos automóviles de sustancias no destinadas a su uso como combustible.

Consumo:

- Real Decreto legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, de Defensa de los Consumidores y usuarios.
- Ley 44/2006, de 29 de diciembre, de Mejora de Protección de Consumidores y usuarios
- Ley Orgánica 9/1992, de transferencia de Competencia a las Comunidades Autónomas, entre las que se incluye la defensa del consumidor y usuario.
- Constitución Española, de 27 de diciembre de 1978.
- Ley 3/1991, de 10 de enero, sobre la Competencia desleal.
- Ley 7/1996, de 15 de enero, de ordenación del comercio minorista.
- Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.
- Real Decreto 1905/1995, de 24 de noviembre, que aprueba el Reglamento para la Distribución al por menor de carburantes y combustibles en instalaciones de venta al público.
- Orden 10 de abril de 1980, por el que se aprueba el Reglamento para el suministro y venta de carburantes y combustibles líquidos.
- Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación.
- Orden EHA/962/2007, de 10 de abril, por la que se desarrollan determinadas disposiciones sobre facturación telemática y conservación electrónica de facturas.

Medio Ambiente

- 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.

- Ley 4/2009, de 14 de mayo, de Protección Ambiental Integrada.
- Ley 26/2007, de 23 de octubre, de Responsabilidad Medioambiental
- Ley de Residuos 10/1998 del 21 de abril
- Ley 20/2009, de 4 de diciembre, de prevención y control ambiental de las actividades.
- Orden de 16 de diciembre 1998, sobre el procedimiento de actuación de las empresas instaladoras, de las entidades de inspección y control y de los titulares, en relación a los parques de almacenamiento de líquidos petrolíferos y a las instalaciones fijas para la distribución al por menor de carburantes y combustibles petrolíferos en instalaciones de venta al público (Estaciones de Servicio).
- Directiva 94/63/CEE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de diciembre de 1994, de control de emisiones de compuestos orgánicos volátiles (COV) resultantes de almacenamiento y distribución de gasolina desde las terminales a las estaciones de servicio.
- Real Decreto 2102/1996, de 20 de septiembre, de control de emisiones de compuestos orgánicos volátiles (COV) resultantes de almacenamiento y distribución de gasolina desde las terminales a las estaciones de servicio.
- Decreto 2414/1961, de 30 de noviembre, de Reglamento de actividades molestas, insalubres nocivas y peligrosas (MINP).
- Ley 38/1972, de 22 de diciembre, de protección del ambiente atmosférico.
- Decreto 2204/1975, de 23 de agosto, por el que se tipifican las características, calidades y condiciones de empleo de los combustibles y carburantes.
- Real Decreto 2115/1998, de 2 de octubre, de Reglamento de transporte de mercancía peligrosa por carretera (TPC).
- Real Decreto 1566/1999, de 8 de octubre, que regula los consejeros de seguridad para el transporte de mercancías peligrosas por carretera, por ferrocarril o por vía navegable.
- Orden 21-10-1999, de capacitación profesional de los consejeros de seguridad para el transporte de mercancías peligrosas por carretera, por ferrocarril o por vía navegable.
- Directiva 96/61/CE del Consejo, de 24 de septiembre de 1996, de prevención y control integrados de la contaminación
- Ley 34/2007, de 15 de noviembre, de calidad del aire y protección del medio ambiente atmosférico.
- Decreto 2204/1975, de 23 de agosto, por el que se tipifican las características, calidades y condiciones de empleo de los combustibles y carburantes.
- Ley 29/1985, de 2 de agosto 1985, de Aguas (B.O.E. nº 189 de 08/08/1985 y B.O.E. nº 243 de fecha 10 de octubre 1985).

Otros

- “Criterios técnicos a tener en cuenta en el otorgamiento de autorizaciones de vertido en estaciones de servicio y tanques de almacenamiento enterrados”, aprobado por el Consejo de Administración del ACA el 3 de mayo de 2001. (Medio Ambiente).
- “Protocolo de actuaciones de descontaminación de las aguas subterráneas en emplazamientos de Estaciones de Servicio”, ACA. (Medio Ambiente).

Accidentes mayores

- Real Decreto 1254/1999, de 16 de junio, aprueba medidas de control de los riesgos inherentes a los accidentes graves en los que intervengan sustancias peligrosas.

Afectación al ambiente atmosférico

- Ley 38/1972, de 22 de diciembre, de Protección del Ambiente Atmosférico.
- Decreto 833/1975, de 6 de febrero, por el cual se desarrolla la Ley 38/1972, de 22 de diciembre de Protección del Ambiente Atmosférico.
- Real decreto 547/1979, de 20 de febrero, de modificación del D.833/1975, de 06-02-1975, de desarrollo de la Ley de 22-12-1972, de Protección del Ambiente atmosférico.
- Orden de 18 de Octubre de 1976, de prevención y corrección de la contaminación atmosférica

Afectación al suelo y la gestión de residuos

- Ley 10/1998 de 21-04, de residuos.
- Ley 24/2001 de 27-12 de Medidas Fiscales, Administrativas y del Orden Social.
- Real Decreto 833/1988, de 20-06-1988, por el que se aprueba el
- Reglamento para la ejecución de la Ley 20/1986, básica, de residuos tóxicos y peligrosos.
- Real Decreto 952/1997, de 20-06-97, por el que se modifica el Reglamento para la ejecución de la Ley 20/1986, de 14-05-86, básica, de residuos tóxicos y peligrosos, aprobado mediante R. D. 833/1988, de 20-06-88
- Ley 11/1997, del 24-04, de envases y residuos de envases.
- Real Decreto 782/1998, del 30 de abril, por el que se aprueba el Reglamento para el desarrollo y ejecución de la Ley 11/1997 del 24-04, de envases y residuos de envases.
- Orden, de 27 de abril de 1998 se establecen las cantidades individualizadas a cobrar en concepto de depósito y el símbolo identificativo de los envases que se pongan en el mercado a través del sistema de depósito, devolución y retorno, regulado en la Ley 11/1997 24-04.
- Ley 14/2000, de 29 de diciembre, de Medidas Fiscales, Administrativas y del Orden Social.

Seguridad

- Real Decreto 2364/1994, de 9 de diciembre, que aprueba el Reglamento de la seguridad privada.
- Orden INT/317/2011, de 1 de febrero, sobre medidas de seguridad privada.
- Ley Orgánica 1/1992, de 21 de febrero, sobre Protección de la Seguridad Ciudadana.

Legislación autonómica

Medioambiental

Comunidad Autónoma de Cataluña.

- Ley 20/2009, de prevención y control ambiental de las actividades (PCAA)
- Decreto 136/1999, de 18 de mayo (DOGC 2894 de fecha 21 de mayo 1999), por el que se aprueba el Reglamento general de desarrollo de la Ley 3/1998, y se adaptan sus anexos.
- Decreto 114/1988, de 07 de abril, de evaluación de impacto ambiental.

Afectación al ambiente atmosférico

- Ley 22/1983, de 21 de Noviembre, de Protección del Ambiente atmosférico. (DOGC N°385)

Afectación a la gestión de residuos:

- Ley 6/1993, de 15 de Julio, reguladora de residuos. DOGC N° 1776
- Decreto 34/1996, de 9 de enero, por el que se aprueba el Catálogo de residuos de Cataluña. DOGC N° 2166
- Decreto 93/1999, de 06 de abril, sobre procedimientos de gestión de residuos. DOGC N° 2865.
- Orden 06 de septiembre de 1988, sobre prescripciones en el tratamiento y eliminación de los aceites usados. DOGC N° 1055
- Orden de 1 de junio de 1995, sobre acreditación de laboratorios para la determinación de las características de los residuos. DOGC N° 2069
- Decreto 322/1987, de 23 de septiembre, de desarrollo de la Ley 22/1983 de 21 de Noviembre de 1983, de Protección del Ambiente Atmosférico. DOGC N° 919
- Decreto 398/1996, de 12 de diciembre, regulador del sistema de planes graduales de reducción de emisiones a la atmósfera. DOGC N° 2294
- Resolución de 30 de Octubre de 1995, por la cual se aprueba una ordenanza municipal tipo, reguladora del ruido y los residuos. DOGC N° 2126

Defensa de los derechos de los consumidores

Comunidad Autónoma de Aragón

- Decreto Foral 105/1995, de 9 de mayo, de la Diputación General de Aragón, sobre protección de los derechos de los consumidores en los servicios de suministro de combustibles y carburantes de automoción en instalaciones de venta al público.

Comunidad Autónoma de Canarias.

- Decreto Foral 173/1994, de 29 de julio, sobre protección de los derechos del consumidor en el servicio de suministro de gasolinas y gasóleos de automoción de instalaciones de venta al público.

Comunidad Autónoma de Cantabria.

- Decreto Foral 40/1998, de 30 de abril, por el que se regula la protección de los derechos de los consumidores y usuarios en el servicio de combustibles y carburantes de automoción y calefacción en establecimientos de venta al público.

Comunidad Autónoma de Castilla La Mancha

- Decreto Foral 33/2005, de 5 de abril, de los derechos de los consumidores y usuarios en el servicio de suministro al por menor de carburantes y combustibles de automoción en instalaciones de venta al público (DOCM nº 71 de 08/04/2005).

Comunidad Autónoma de Castilla y León

- Decreto Foral 78/1995, de 27 de abril, por el que se regulan los derechos de los consumidores y usuarios en el servicio de suministro de gasolinas y gasóleos de automoción en instalaciones de venta al público (BOCyL nº 82 de 3/05/1995).

Comunidad Autónoma de la Comunidad de Madrid

- Decreto Foral 147/1998, de Protección de los Consumidores en el Servicio de Suministro de Gasolina, de 27 agosto 1998 (BOCM Nº 210 de 4/09/1998).

Comunidad Autónoma de La Rioja

- Decreto Foral 46/1996, de 30 de agosto, por el que se regula el derecho a la información de los consumidores y usuarios en la prestación del servicio de suministro de gasolinas y gasóleos de automoción en instalaciones de venta al público (BOR nº 108 de 3/9/1996).

Comunidad Autónoma de Cataluña

- Ley 1/1990, de 8 de enero, sobre disciplina de mercado y defensa de los consumidores y usuarios.
- Ley 22/2010, de 20 de julio, del Código de Consumo
- Decreto 121/2013, de 26 de febrero, por el que se regulan las hojas oficiales de queja, reclamación y denuncia en las relaciones de consumo.

Comunidad Autónoma de Andalucía

- Decreto foral 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.

Comunidad Autónoma de Navarra

- Decreto foral 182/1997, de 30 de junio, por el que se regulan los derechos de los consumidores y usuarios en el servicio de suministros de gasolinas y gasóleos de automoción en instalaciones de venta al público. (BON de 23/07/1997)