¿cómo reclamar?

- Todos los establecimientos regulados por este Decreto, deben disponer de Hojas de Reclamaciones a disposición de los consumidores y usuarios.
- La reclamación se formalizará en dichas Hojas, que de forma gratuíta, han de ser proporcionadas.
- De los tres ejemplares autocopiativos de que consta la Hoja de Reclamaciones, el usuario retirará dos hojas: la correspondiente a la Administración (original y de color blanco) y la correspondiente al reclamante. El usuario hará llegar lo antes posible la hoja original a la Administración.
- En caso de inexistencia o de negativa a facilitar la Hoja de Reclamaciones, el usuario podrá formular la reclamación por cualquier otro medio ante la Administración.
- Junto con la Hoja de Reclamaciones el usuario remitirá cuantas pruebas o documentos sirvan para mejorar la valoración de los hechos.

En todo caso, las reclamaciones podrán resolverse por voluntad de las partes en el Sistema Arbitral de Consumo.

DIRECCIÓN GENERAL DE CONSUMO
Pº María Agustín, 36. Edificio Pignatelli
50071 ZARAGOZA
Tel. 976 71 40 00

SERVICIOS PROVINCIALES DEL DEPARTAMENTO DE SANIDAD, CONSUMO Y BIENESTAR SOCIAL

HUESCA
Plaza Cervantes, 1
Tel. 974 29 30 60

TERUEL
Ronda de la Liberación, 1
Tel. 978 64 11 74

ZARAGOZA
Ramón y Cajal, 68
Tel. 976 71 50 00

JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE ARAGÓN
Pº María Agustín, 36. Edificio Pignatelli
50071 ZARAGOZA
Tel. 976 71 40 00

GOBIERNO DE ARAGON
Departamento de Sanidad, Consumo y Bienestar Social

¿Qué exigir?

GASOLINERAS

GOBIERNO DE ARAGON
Departamento de Sanidad, Consumo y Bienestar Social

información al consumidor y usuario

En los accesos debe existir un pilar o cartel que informe de:

- Horario de apertura y cierre.
- Precio Venta al Público de los carburantes e indicación de su octanaje.
- Medios y modalidades de pago admitidos.
- La expresión "Autoservicio" cuando el suministro sea en éste régimen.

Dentro de la instalación existirán carteles informativos de dimensiones que permitan su lectura desde el interior del vehículo. Informarán de:

- Nombre o anagrama de la empresa suministradora.
- Precio Venta al Público de los carburantes e indicación de su octanaje.
- Medios de pago admitidos.
- Horario de apertura y cierre.
- Régimen del suministro.

En todas las instalaciones existirán carteles que indiquen:

- Prohibido fumar o encender fuego.
- Prohibido repostar con las luces encendidas o el motor en marcha.
- Existen Hojas de Reclamaciones a disposición del consumidor.
- Existen medidas de comprobación del suministro a disposición del consumidor.

qué son

Se consideran instalaciones de venta al público al por menor de gasolinas y gasóleos de automoción, a las estaciones de servicio, unidades de suministro y cualquier otro punto de venta al consumidor final, debidamente autorizadas.

régimen de prestación del servicio

Los responsables de la instalación deben garantizar:

- El permanente abastecimiento y suministro, dentro del horario de funcionamiento.
- El correcto estado de conservación y funcionamiento de los aparatos y surtidores, que deben estar precintados.
- Que las características y calidad de las gasolinas y gasóleos se ajusten a las especificaciones de calidad reglamentarias.
- El correcto funcionamiento de los sistemas de aire y agua.
- Que ni empleados ni clientes fumen, enciendan fuego y que no se reposte con el motor en marcha o luces encendidas.

derechos del consumidor y usuario

- A que se les expida factura, si así lo solicitan.
- A poder comprobar la exactitud de las cantidades de combustible suministradas.

venta automática

Consiste en el autoservicio de carburantes a través de una máquina, previo pago de la cantidad deseada.

Este tipo de servicio debe consignar la siguiente información en lugar visible de la máquina:

- Instrucciones de uso.
- Medios de pago admisibles (especificando tipo de monedas y billetes en su caso).
- Sistema de devolución.
- Empresa responsable.
- Teléfono de reclamaciones.

factura

Todos los usuarios tiene derecho, si lo solicitan, a que se les expida factura, en la que conste:

- Número de la factura.
- Razón social del suministrador y su domicilio y N.I.F.
- Tipo de carburante, cantidad suministrada, precio por litro I.V.A. incluido e importe total.
- Lugar y fecha de emisión.

DECRETO 105/1995, de 9 de Mayo, del Gobierno 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. (B.O.A. nº 61 de 24-5-1995). Ley 7/1996 de 15 de enero de Ordenación del Comercio Minorista (B.O.E. nº 15 de 17-1-1996)