

Repostar con garantías

EN LAS ESTACIONES DE AUTOSERVICIO LA RESPONSABILIDAD DE REPOSTAR CORRECTAMENTE RECAE SOBRE EL CONDUCTOR DEL VEHÍCULO. EN CASO DE RECLAMACIÓN SERÁ LA NORMATIVA AUTÓNOMICA LA QUE VELE POR PROTEGER LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS



El depósito del coche está lleno, el vehículo acaba de repostar en la estación de servicio. Con prisa para llegar lo antes posible a casa o al trabajo, el conductor gira la llave, arranca y... no avanza. Oye un chirrido acompañado de un ruido estrepitoso, da un frenazo y vuelve la vista atrás para comprobar el desastre causado. ¿La razón? Un descuido: no ha sacado la manguera del depósito y tanto el vehículo como el surtidor han sufrido daños que se pagarán en función de si el servicio era personalizado o autoservicio. Ésta es una de las situaciones conflictivas con las que puede toparse un conductor en una gasolinera, pero no la única. Las quejas que se enumeran en las hojas de reclamaciones sobre la ausencia de servicios específicos como el suministro de agua y aire, o de otros anexos, como tiendas, cafeterías, autolavado y talleres de reparación son cada vez más habituales. Sin embargo, según el tipo de estación, la ausencia de estos servicios es correcta y está recogida por la ley.

Las unidades de suministro, es decir, aquellas estaciones que ofrecen menos de tres productos distintos de gasolinas y gasóleos de automoción no están obligadas a disponer de aparatos para surtir agua y aire. Respecto al resto de servicios anexos (cambio de aceite, venta de repuestos, restaurantes...), la ley entiende que son actividades económicas que dependen de una normativa autonómica específica, y se rigen de acuerdo a las disposiciones reguladoras de la publicidad, marcado de precios y protección general de consumidores. >

EL TITULAR DE LA ESTACIÓN PUEDE ATENDER A SUS CLIENTES EN RÉGIMEN DE AUTOSERVICIO EN CUYO CASO DEBERÁ INDICARLO CON LETREROS A LA VISTA DE LOS USUARIOS



Las estaciones de servicio deben contar con autorizaciones administrativas para que desarrollen su actividad en condiciones de seguridad y protección e información al consumidor. Están reguladas por el Real Decreto 1905/1995, de 24 de noviembre que aprobó el Reglamento para la distribución al por menor de carburantes y combustibles petrolíferos en instalaciones de venta al público y son las comunidades autónomas las responsables de autorizar las instalaciones situadas en los distintos territorios. Por tanto, será la normativa automática la que vele en cada caso de proteger los derechos de los consumidores y usuarios, garantizando que las estaciones dispongan de la información necesaria sobre las características del servicio, su uso y la forma de reclamar ante la quejas de los clientes por los daños sufridos como consecuencia de la deficiente prestación del servicio.

¿Qué información debe estar disponible para el cliente?

En todos los establecimientos, sin excepciones, debe mostrarse –en lugar visible al público– un cartel en el que se indique que los aparatos de comprobación y las hojas de reclamaciones están a disposición del público. Otra serie de letreros advertirán al usuario que está prohibido fumar, encender fuego o repostar con las luces encendidas o el motor en marcha. Por otro lado, en los accesos a las instalaciones de venta se colocará, previa autorización, y en un lugar visible para los vehículos que se aproximen, otro anuncio que informe sobre los productos disponibles, sus precios y si el régimen de atención al cliente es de autoservicio.

¿Cómo se comprueba el suministro de combustible?

Se garantizará que las cantidades de combustible suministradas son las correctas mediante el uso de aparatos surtidores automáticos, de chorro continuo y accionamiento eléctrico. Es obligado dotarse además de contadores de volumen e importe, así como de un indicador del precio unitario del producto, de acuerdo a la Ley de Metrología.

Con el fin de verificar la correcta medición las estaciones deben disponer de una botella o recipiente de medida, de 10 litros de capacidad, sin perjuicio de los útiles que en número, tipo y composición, se establezcan en las normas metrológicas como necesarias para la comprobación de los aparatos surtidores. La ley obliga a que el recipiente de medida de 10 litros cuente con la certificación y calibración oficial para garantizar la fiabilidad de la medida: su fabricación debe garantizar un material con resistencia mecánica y al ataque químico, totalmente transparente y graduado en tantos por ciento o en milímetros. Estos aparatos se mantendrán en todo momento a disposición de los usuarios y de los servicios de Inspección de la Administración.

¿Atención personalizada o autoservicio?

La relación de la estación de servicio con el usuario es la de un contrato de compraventa, de prestación de un servicio de suministro, salvo que la estación opte por el

autoservicio. La elección de un servicio u otro es del titular de la estación. Si opta por el autoservicio está obligado a anunciarlo como corresponde. En este caso, la estación contará con los servicios necesarios para garantizar su normal funcionamiento y el cumplimiento y eficacia de las medidas de seguridad exigidas. Además de indicar en los surtidores el tipo de combustible, o carburante que suministra, y las instrucciones necesarias para el manejo del mismo. Dentro del recinto habilitado para el pago en esta modalidad, es obligatorio mostrar un panel informativo sobre los precios y formas de pago.

¿Qué se entiende por servicio personalizado?

Una sentencia de la Audiencia Provincial de Huelva, de 1-6-2004, recoge las obligaciones que ha de asumir un empleado de una estación de estas características: mantenerse diligente hasta completar el repostaje, comprobar que se ha servido lo solicitado, desconectar la manguera y colocarla en el surtidor.

¿Es competencia de las gasolineras el suministro de agua y aire?

Están obligadas a disponer de este servicio siempre que ofrezcan tres tipos o más de gasolina o combustible. Es más, carecer de estos aparatos o no mantenerlos en perfecto estado de conservación y uso conforme al régimen de funcionamiento establecido, supone incurrir en infracción administrativa.

¿Qué se puede hacer cuando máquinas o instalaciones de autolavado defectuosas dañan el vehículo?

Todas las instalaciones que cuenten con aparatos de suministro de aire, agua, autolavado, u otros análogos, deben incorporar las instrucciones necesarias para el uso adecuado de los mismos y evitar que se produzcan daños. Aunque cada comunidad autónoma disponga de sus normas y no todas regulen específicamente este tipo de servicios, si se causan daños por deficiencias en las instrucciones o por mal funcionamiento de las instalaciones, habría que reclamar la responsabilidad del titular de la instalación por deficiencias en el servicio. De acuerdo con la Ley de Consumidores, los prestadores de servicios son responsables de los daños y perjuicios causados a los consumidores y usuarios, salvo que prueben que han cumplido las exigencias y requisitos establecidos en el reglamento y los demás cuidados y diligencias que exige la naturaleza del servicio.

¿Cómo se puede reclamar?

Se recomienda sacar fotografías de los daños y de las instalaciones en el acto y, si es posible, solicitar los datos personales y el teléfono de otros clientes que hubieran presenciado los hechos, sin olvidarse de rellenar la Hoja de Reclamaciones.

En el formulario aparecerán los datos de identificación de la gasolinera. El usuario escribirá su nombre, apellidos, domicilio y DNI., fecha y una exposición de los hechos

que han motivado la redacción de la reclamación. Por su parte, el responsable de la estación de servicio alegará aquello que estime pertinente. Después, el usuario reclamante remitirá lo antes posible a la autoridad competente en materia de Consumo el formulario original junto al resto de documentos en los que se base la reclamación.

¿Y se indemnizará al titular del vehículo por los daños sufridos?

En primer lugar, y con el fin de llegar a un acuerdo amistoso entre las dos partes, estos daños deben ser tasados o presupuestados. Aunque los servicios de consumo mediarán en el conflicto, si no se alcanza el resultado previsto, el cliente perjudicado puede optar por la vía judicial.

¿Son legales los carteles que indican que las estaciones no se hacen responsables de ningún daño?

No, ésta es una indicación contraria a las normas generales de protección de los consumidores y usuarios. De manera que si se producen daños en una estación que muestre uno de estos carteles se debe iniciar lo antes posible el proceso de reclamación. Como muestra, en Navarra, estos servicios denominados opcionales están obligados a disponer de carteles anunciadores donde consten las siguientes indicaciones: instrucciones de funcionamiento, tarifas de los servicios ofertados y las formas de pago admitidas. La norma dice expresamente que la inclusión en los carteles de informaciones relativas a la exoneración total de

responsabilidad es incompatible con la actual Ley de Consumidores.

¿Cuál es la posición de los jueces en estos casos?

Aunque no hay mucha jurisprudencia, se han dictado varias sentencias sobre casos similares, como la de la Audiencia Provincial de Zaragoza, de 20 de octubre de 2006, en la que el tren de lavado se cayó sobre el vehículo y por la que se condenó al establecimiento a indemnizar los daños causados. Por sorprendente que resulte, el mayor número de sentencias se refieren a los daños sufridos por arrancar el vehículo sin haber retirado antes la manguera del depósito del vehículo. Una práctica nada excepcional que causa daños tanto en el vehículo como en el surtidor de gasolina.

¿Quién es responsable en este último caso?

En la valoración realizada sobre la autoría de culpa, se tiene en cuenta si se trata de un autoservicio o no. El conductor de un vehículo que se abastece de combustible en una estación de autoservicio es negligente si reanuda la marcha sin devolver la manguera al surtidor, puesto que es el responsable del dominio en esta operación de suministro. Sin embargo, la exigencia para el usuario, en una estación de servicio donde un empleado se encarga de manipular el surtidor, es menor. En este caso es habitual que se impute la negligencia a la estación de servicio o se de asuman las responsabilidades y los gastos entre ambas partes. //