

## INFORMACIÓN CAMPAÑAS AUTONÓMICAS. SERVICIOS

**TÍTULO:** CAMPAÑA AUTONÓMICA DE INSPECCIÓN DE ESTACIONES DE SERVICIO (INCLUYE TAMBIÉN, CUANDO EXISTEN, LOS SERVICIOS ANEXOS DE AUTOLAVADO Y LA TIENDA)

**AÑO DE REALIZACIÓN:** 2013

**COMUNIDAD AUTÓNOMA:** CASTILLA Y LEÓN

**OBJETIVOS:** El objetivo fundamental de esta campaña era el control de las estaciones de servicio, incluidos los servicios anexos de autolavado y la tienda, verificando si se cumplía la normativa en vigor para garantizar la protección de los derechos de los usuarios.

En esta Campaña no se inspeccionaban las instalaciones que comercializan menos de tres productos diferentes, de gasolinas y gasóleos de automoción. Estas instalaciones se las considera unidades de suministro.

La Inspección debía comprobar el cumplimiento o no de la normativa que se indica a continuación:

- ✓ La normativa general, como el R.D.L 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras Leyes complementarias, con sus modificaciones y actualizaciones.
- ✓ la relativa a las exigencias de información de los PVP de los productos y servicios destinados a su venta o prestación a los consumidores, y a la información y etiquetado de los

productos alimenticios y no alimenticios.

- ✓ El Decreto 78/1995, de La Junta de Castilla y León, 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.
- ✓ El 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 petrolíferos en instalaciones de venta al público y se desarrolla la disposición adicional primera de la Ley 34/1992. de 22 de diciembre, de ordenación del sector petrolero.
- ✓ Ley 46/1998, de 17 de diciembre sobre la introducción del euro.

**Nº Y TIPO DE ESTABLECIMIENTOS INSPECCIONADOS: 105**

Según las Secciones:

	Total
Estaciones servicio	102
Tienda polivalente general	2
Lavado y engrase de automóviles	1
<b>Total</b>	<b>105</b>

**Nº DE ESTABLECIMIENTOS CON IRREGULARIDADES Y %: 68; 64,76%**

**Nº DE ESTABLECIMIENTOS SIN IRREGULARIDADES Y %: 37; 35,24%**

Por Secciones, el nº de establecimientos con y sin irregularidades se refleja en el cuadro siguiente:

Negativas	Positivas	Total
2	6	8
2	8	10
12	3	15
4	9	13
0	14	14
1	0	1
3	2	5
13	15	28
0	11	11
<b>37</b>	<b>68</b>	<b>105</b>

## RESULTADOS MAS SIGNIFICATIVOS:

❖ <b>Actuaciones de inspección:</b> - negativas.....40
- positivas.....86
Total:.....126

### ❖ **Infracciones registradas en la Campaña:**

Según los resultados del Protocolo de Inspección.

	-	N	S	Total
1 INFORMACIÓN AL USUARIO. Esta se expresará al menos en castellano				
1.1 Al comienzo de los accesos a las instalaciones, en un pilar informativo, un cartel, etc., figura, de modo que los usuarios pueden tener conocimiento de ella, la siguiente información:				
1.1.1 El PVP/litro de todos los combustibles que expenden	2	9	92	103
1.1.2 "Autoservicio", si el régimen de atención al cliente es éste	74		29	103
1.1.3 El horario de apertura y cierre de las instalaciones	2	8	93	103
1.1.4 Los medios y modalidades especiales de pago, en su caso	3	6	94	103
1.2. En la zona de ventas de combustibles figura la siguiente información, en un cartel, un medio electrónico, etc., de modo permanente, perfectamente visible para los usuarios:				
1.2.1 El nombre o anagrama de la empresa suministradora de los combustibles	2	3	98	103
1.2.2 El nombre comercial de la instalación de venta, en su caso	11	3	89	103
1.2.3 El PVP/litro de los diferentes tipos de gasolinas y gasóleos que expenden		7	96	103
1.2.4 Los medios de pago admitidos		10	93	103
1.2.5 En caso de exigir el pago previo al suministro de combustible existe la advertencia al usuario de tal medida, de modo permanente y de forma perfectamente visible	85	1	17	103
1.2.6 En caso de exigir el suministro de combustible por un importe exacto, para evitar manejar cambios, existe la advertencia al usuario de tal medida de modo permanente y de forma perfectamente visible	86	1	16	103
1.2.7 Los siguientes derechos y obligaciones de los usuarios. Puede expresarse mediante leyendas, (en carteles o en un medio electrónico) o pictogramas				
1.2.7.1 "Prohibido fumar o encender fuego"		1	102	103

1.2.7.2 "Prohibido repostar con las luces encendidas o con el motor en marcha"		3	100	103
1.2.7.3 La existencia de las hojas de reclamaciones.		3	100	103
1.2.7.4 "Existen medidas para la comprobación del suministro a disposición del consumidor"		6	97	103
1.2.8 El horario de apertura y cierre de las instalaciones	3	7	93	103
1.3 En cada surtidor informan perfectamente de los nombres de los combustibles que suministran y , cuando es gasolina, del octanaje.			103	103
1.4 En el caso de que el suministro sea en régimen de "autoservicio", en cada surtidor, se dan, de modo comprensible, las instrucciones necesarias para el manejo correcto del mismo	77	2	24	103
1.5 Cuando el suministro pueda realizarse a ambos lados del surtidor, esas informaciones referidas en las preguntas 1.3 y 1.4 se dan en ambos lados	15	1	87	103
1.6 Dentro del recinto habilitado para el pago en esta modalidad de autoservicio, en su caso, se exhibe información, perfectamente visible, de precios y medios de pago	69	4	30	103
1.7 En los aspiradores, los dispositivos de aire u otros, si se accionan con monedas o fichas, figuran las instrucciones necesarias y comprensibles para que los usuarios puedan utilizarlos adecuadamente	59	4	40	103
1.8 La estación de servicio carece de indicación de su exoneración total de responsabilidad en la prestación de cualquiera de los servicios (En caso negativo recoger textualmente, en "observaciones" o en el Acta, la información que dan)	15	3	85	103
<b>2. RECIPIENTE O VASIJA PARA LA COMPROBACIÓN DE LAS MEDIDAS</b>				
2.1 Tienen a disposición del público y de la Inspección un recipiente o vasija de 10 litros de capacidad para la comprobación de las medidas o cantidades de combustibles suministradas			103	103
2.1.1 Este recipiente se encuentra certificado y calibrado oficialmente para garantizar la fiabilidad de la medida		8	95	103
2.1.2 Este recipiente está dotado de resistencia mecánica y al ataque químico y es totalmente transparente y graduado en tantos por ciento o en milímetros		1	102	103
2.1.3 Este recipiente está exento de desperfectos, de modo que pueden realizarse con él las comprobaciones con fiabilidad.	5	1	97	103
<b>3. OTROS REQUISITOS (Surtidores, pago del suministro, hojas de reclamaciones y aparatos de agua y aire)</b>				
3.1. Todos los surtidores que están en funcionamiento tienen los precintos reglamentarios, o, en el caso de no tenerlos, se comprueba por la inspección que han comunicado de inmediato esta circunstancia al órgano competente para colocar dichos precintos. Si la respuesta es negativa indíquese el surtidor que incumple	11		92	103
3.2. Los surtidores de combustible averiados o que presentan defectos de medición, los tienen suspendidos de suministro	92	1	10	103
3.2.1 En tal caso, sobre el aparato o sobre el boquerel correspondiente, figura la	93	3	7	103

información: "Fuera de servicio desde..." indicando el día y el mes				
3.3 Suministran cualquiera de los combustibles que tienen en existencias cuando el consumidor se ofrece a pagar con monedas o billetes de curso legal, incluidos los de 100, 200 y 500 euros. ( Cuando la respuesta sea negativa, y si el compareciente expone algún motivo, el Inspector los verificará y los reflejará en el protocolo o en el Acta)	13	26	64	103
3.4 La estación de servicio tiene a disposición de los consumidores y usuarios las hojas de reclamaciones reglamentarias		8	95	103
3.5 La estación de servicio dispone de aparato de suministro de agua y está en buen estado de funcionamiento	3	2	98	103
3.5.1 En su caso, sobre el aparato de suministro de agua que no funciona figura una información que dice: "Agua, fuera de servicio desde ..." , indicando el día y el mes	94	1	8	103
3.6 La estación de servicio dispone de aparato para suministro de aire y está en correcto estado de funcionamiento	3	2	98	103
3.6.1 En su caso, sobre el aparato de suministro de aire que no funciona o realiza mediciones fuera de la tolerancia permitida existe una información que dice: "Aire, fuera de servicio desde ..." indicando el día y el mes	94	1	8	103
4. SERVICIO DE AUTOLAVADO. En caso de ofertarse este servicio para los consumidores finales se realizarán los siguientes controles:				
4.1 En el túnel, puente, etc., de autolavado, cuando éste necesita ser puesto en marcha por el usuario, figuran las instrucciones comprensibles para el funcionamiento correcto	63	3	37	103
4.2 En el túnel, puente, etc., de autolavado figuran las tarifas de precios de los servicios ofertados	63	6	34	103
5. CONDICIONES DE VENTA DE LA TIENDA. En su caso, indíquense los tipos de productos que tienen a la venta para consumidores finales				
5.1 PRODUCTOS ALIMENTICIOS				
5.1.1 Los productos que tienen a la venta se encuentran envasados y etiquetados, siendo exigidos estos requisitos por la normativa en vigor	9		94	103
5.1.2 Todos los productos con fecha de caducidad se encuentran dentro del periodo de consumo	11	11	81	103
5.1.3 Disponen de los justificantes de adquisición y origen de estos productos	14	2	87	103
5.2 PRODUCTOS NO ALIMENTICIOS				
5.2.1 Los productos puestos a la venta a los consumidores tienen un etiquetado en el que al menos figure su fabricante o importador o un vendedor, establecidos en la UE	5	7	91	103
5.2.2 Disponen de los justificantes de adquisición y origen de estos productos	9	3	91	103

5.3 Todos los producto, alimenticios y no alimenticios, puestos a la venta para los consumidores finales tienen indicado correctamente el P.V.P	5	17	81	103
5.4 Los productos que se encuentran a la venta para los consumidores finales tienen indicado correctamente el precio por unidad de medida, siendo esta información obligatoria	14	40	49	103
5.4.1 El precio por unidad de medida está situado en el mismo campo visual que el P.V.P.	38	14	51	103
<b>Total</b>	<b>1142</b>	<b>239</b>	<b>3151</b>	<b>4532</b>

❖ **Decisiones adoptadas sobre las actuaciones de la Campaña.**

	advertencia escrita	archivo otros	archivo sin infracción	comunicación	expediente	<b>Total</b>
<b>Total</b>	63	13	39	8	3	<b>126</b>

**Nota:** Esta información reproduce exactamente la facilitada por las Comunidades Autónomas

---