

## ¿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 gratuita, 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.

### SERVICIOS PROVINCIALES DE CIUDADANÍA Y DERECHOS SOCIALES (Sección de Consumo)

**HUESCA**  
San Jorge, 65  
Tel. 974 247 229

**TERUEL**  
San Vicente de Paúl, 1  
Tel. 978 654 026

**ZARAGOZA**  
Plaza del Pilar, 3  
Tel. 976 715 243 / 976 715 897

### DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN DE USUARIOS Y CONSUMIDORES

Plaza del Pilar, 3  
50003 Zaragoza

**ATENCIÓN AL CONSUMIDOR**  
900 12 13 14

[www.aragon.es/consumo](http://www.aragon.es/consumo)



## ¿Qué exigir?

## GASOLINERAS

## 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.

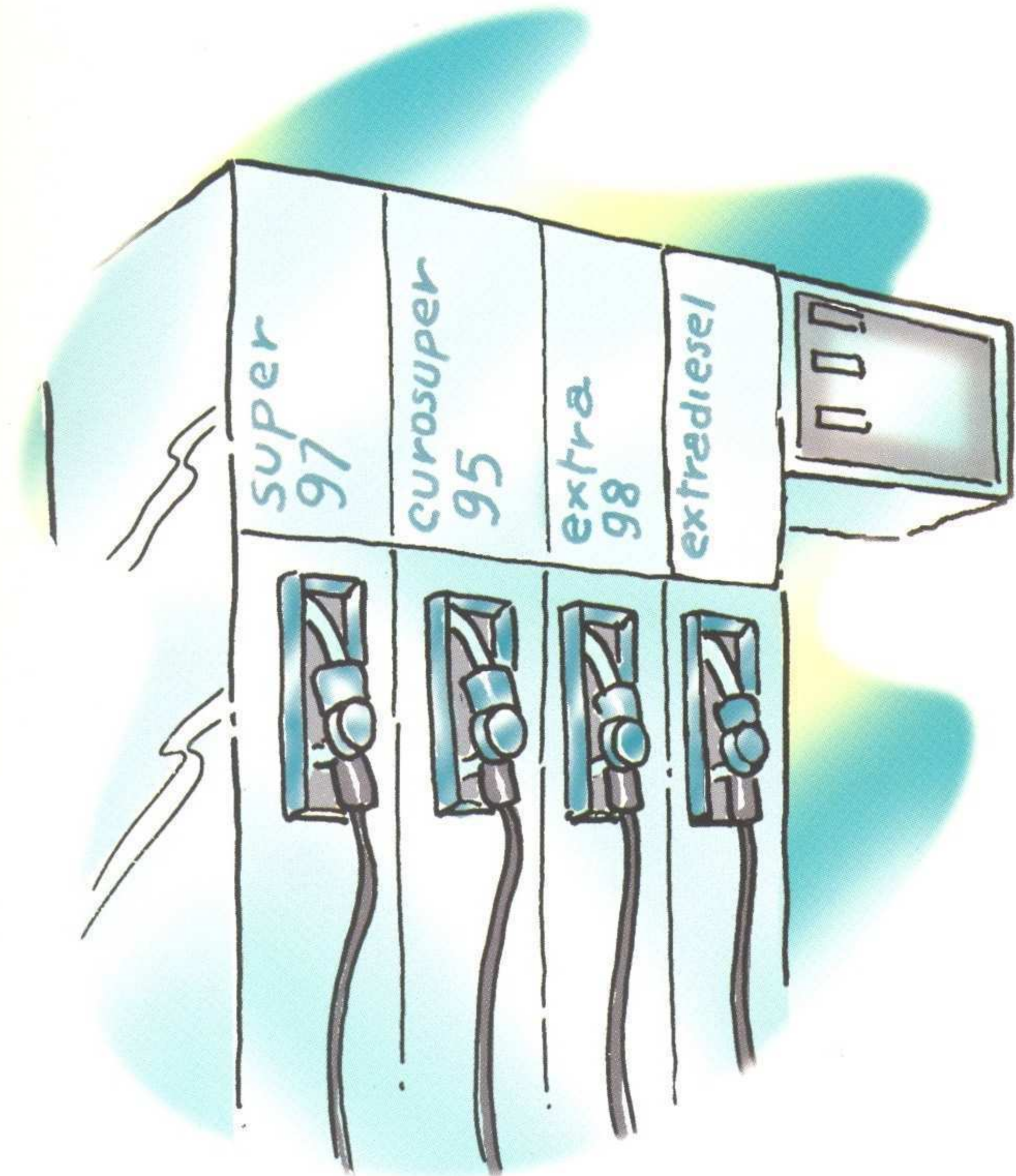
Este tipo de servicio debe consignar la siguiente información en lugar visible de la máquina:

- 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)