

Gasolineras: transparencia e información en el suministro de carburante

Acudir a una estación de servicio es una acción cotidiana para la mayoría de los conductores. Para que puedas realizar el repostaje con total tranquilidad y confianza, la normativa de consumo de la Comunidad de Madrid regula al detalle la información obligatoria que estos establecimientos deben mostrar en sus instalaciones, las condiciones de pago y los útiles de comprobación técnica que asisten al usuario.

La regulación vigente garantiza que dispongas de datos claros y accesibles sobre los precios y los servicios antes de repostar.

Información permanente y obligatoria

Las estaciones de servicio deben diseñar sus espacios para ofrecer la máxima transparencia informativa. Al entrar en el recinto, tienes derecho a visualizar de forma rápida e inequívoca todos los elementos esenciales que componen la oferta comercial del establecimiento.

Las instalaciones deben exhibir carteles permanentes y perfectamente legibles con los siguientes contenidos:

- El nombre comercial o anagrama de la empresa distribuidora y la denominación exacta del punto de venta.
 - El listado completo con los medios de pago que la gasolinera admite (tarjetas bancarias, efectivo, aplicaciones móviles, etc.).
 - El horario detallado de la actividad del centro, especificando con precisión las horas de apertura y de cierre.
 - Las leyendas y pictogramas obligatorios de seguridad (prohibición de fumar, encender fuego o repostar con las luces o el motor encendidos).
 - Las leyendas informativas relativas a tus derechos, como la existencia de hojas de reclamaciones y de probetas reglamentarias de medición a disposición del público.
-

- La indicación exacta sobre la ubicación y la distancia a la que se encuentra la estación de servicio más cercana, sin importar su marca comercial.
- La expresión "**Autoservicio**" cuando el suministro sea prestado en este régimen.

Si el establecimiento se encuentra de forma temporal desprovisto de un tipo concreto de combustible, tiene la obligación legal de advertirlo de manera inmediata mediante un cartel fijado en el surtidor afectado donde figure el texto "*Fuera de servicio*".

Formas de pago, prepago e importe exacto por seguridad

Por norma general, la libertad de precios implica que los importes de los carburantes se fijan libremente por los operadores. Sin embargo, debes tener en cuenta que la normativa sectorial autoriza las siguientes modalidades de cobro y medidas preventivas:

- **Exigencia de pago previo:** Las gasolineras pueden requerirte el pago por adelantado del combustible en cualquier momento del día. No obstante, para poder aplicar esta modalidad, es obligatorio que lo adviertan de forma clara mediante un cartel informativo situado junto a cada uno de los surtidores.
- **Importe exacto nocturno:** Como medida específica de protección y seguridad para los empleados, los establecimientos pueden exigir que abones el importe exacto de su compra, evitando así el manejo de dinero en metálico para devolver el cambio. Esta restricción solo se puede aplicar legalmente **entre las 22:00 horas y las 7:00 horas**, y también debe estar señalizada de manera visible.

Facturas, justificantes automáticos y servicios complementarios

Al finalizar el repostaje, en la gasolinera deben facilitarte, si lo solicitas, una un tique o factura justificativo de la operación. Si utilizas un surtidor en régimen de autoservicio (sin personal de caja), los terminales automáticos deben expedir estos documentos de forma automática.

El tique o factura debe reflejar:

- Nombre o denominación social, domicilio y NIF de la empresa.
- Número de orden de la factura o del justificante.
- Tipo de combustible suministrado.
- Cantidad de litros suministrados.
- **Precio** por litro, IVA incluido.

- **Importe total** del suministro efectuado.
- Lugar y fecha de la emisión.
- Firma o sello del prestador del servicio.
- Matrícula del vehículo, si lo solicitas.

Estas mismas obligaciones formales se trasladan a los servicios de lavado de vehículos del recinto, donde el tique debe especificar de forma desglosada el tipo de lavado contratado.

Adicionalmente, en las gasolineras que operan en modalidad de **autoservicio**, la empresa debe poner a tu disposición de manera gratuita guantes desechables o dispensadores de papel higiénico de un solo uso en las inmediaciones de los aparatos surtidores.

Servicios complementarios: agua y aire

La mayoría de las estaciones disponen de instalaciones auxiliares para el mantenimiento básico de los vehículos, como el suministro de agua y los manómetros para medir la presión de los neumáticos. Si estos servicios son de pago su tarifa debe estar claramente anunciada en el propio dispositivo.

Si alguno de estos aparatos complementarios se encuentra averiado, la normativa les obliga a colocar de forma inmediata sobre el equipo un cartel con la leyenda "**Fuera de servicio**", detallando de forma obligatoria el día y el mes en que se produjo la incidencia para mantener informados a los usuarios.

Derechos del usuario: comprobación de cantidad y probetas reglamentarias

Si en algún momento sospechas que la cantidad de carburante suministrada no se corresponde con los litros que marca la pantalla del surtidor, tienes derecho a exigir al personal del establecimiento la realización de una prueba de medición volumétrica.

Para ello, todas las gasolineras deben mantener en perfecto estado de limpieza y calibración un **recipiente de medida** transparente de **10 litros** de capacidad. Si el aparato refleja un error de medición superior al margen de tolerancia legalmente admitido, podrás tramitar la correspondiente reclamación.

Ejemplo práctico

Un conductor acude a repostar a una estación de servicio a las once de la noche. Tras cargar combustible por valor de 23 euros, se dirige a la ventanilla de pago y entrega un billete de 50 euros. El empleado del establecimiento se niega a aceptar el billete argumentando que en horario nocturno no disponen de dinero en metálico para dar cambios y que el cliente debe aportar la cantidad exacta o pagar con tarjeta. El conductor comprueba que el recinto no dispone de ningún cartel que advierta de esta política de cobro.

La postura adoptada por el establecimiento no se ajusta a la normativa. Aunque las gasolineras pueden limitar el uso de efectivo nocturno por motivos de seguridad entre las diez de la noche y las siete de la mañana, la ley les obliga a informar previamente a las personas consumidoras de esta circunstancia mediante una señalización clara y visible al público. Al carecer del cartel informativo correspondiente, el usuario puede exigir que se acepte su medio de pago o formalizar una reclamación.

Conviene tener en cuenta

- Comprueba siempre que el precio reflejado en el tótem exterior coincide con el del surtidor antes de iniciar el repostaje.
 - Los útiles de medida reglamentaria sirven para comprobar en el acto que la cantidad suministrada es la correcta.
 - Las gasolineras pueden solicitar el pago anticipado del combustible si lo tienen anunciado junto al surtidor.
 - En las estaciones de autoservicio los terminales deben entregarte el comprobante de pago de forma automática.
 - Las limitaciones en el cambio de efectivo nocturno solo se permiten de diez de la noche a siete de la mañana si están debidamente anunciadas.
-

Cómo reclamar si hay un problema

Si sufres cualquier conflicto relacionado con los precios, el cobro de un recargo, la negativa a realizar la prueba de la probeta o un defecto en el combustible puedes solicitar una hoja de reclamaciones que deben facilitarte de manera obligatoria y gratuita.

Haz llegar la reclamación en un plazo inferior a un mes al organismo competente según la raíz del conflicto:

- Si el problema está relacionado con la **prestación del servicio o la calidad del carburante**, debes dirigirla a la *Oficina de Información al Consumidor del Ayuntamiento de Madrid*.
- Si la incidencia tiene que ver con la **medición de los surtidores o la cantidad de combustible** suministrado, el organismo encargado es la *Dirección General de Promoción Económica e Industrial de la Comunidad de Madrid*.

Al presentar tu reclamación de manera presencial o telemática es fundamental que adjuntes todos los documentos que sirvan para justificar los hechos, tales como la factura original, el tique automatizado del surtidor o el justificante de pago bancario.

Además, puedes presentar una solicitud de arbitraje de consumo. El arbitraje es un sistema gratuito, voluntario y extrajudicial para resolver conflictos entre personas consumidoras y empresas. Si la empresa está adherida al arbitraje, deberá someterse al procedimiento arbitral en los términos de su adhesión. Si no está adherida, se le invitará a aceptar el arbitraje para ese caso concreto. Si acepta, se iniciará el procedimiento. Si no acepta, la solicitud será archivada.

Preguntas frecuentes

¿Qué puedo hacer si sospecho que un surtidor me está sirviendo menos litros de los que marca la pantalla?

Tienes pleno derecho a solicitar los equipos de medida reglamentaria (probetas homologadas) que la estación debe mantener limpios y calibrados. Esta verificación se efectúa en presencia del usuario en el propio recinto de forma inmediata para comprobar la precisión del aparato.

¿Es obligatorio que la gasolinera disponga de guantes desechables en las zonas de autoservicio?

Sí, es un requisito de higiene obligatorio por ley. Los puntos de suministro asistidos o en régimen de autoservicio deben contar siempre con guantes protectores de un solo uso o dispositivos de papel adaptados junto a los surtidores.

¿Pueden negarse a darme cambio por un billete de 20 euros a las cuatro de la tarde?

No. Durante el horario diurno convencional, el establecimiento debe disponer de moneda fraccionaria suficiente para garantizar el cambio a los usuarios. La restricción del importe exacto es una medida de seguridad exclusiva para la franja nocturna.

¿Qué pasa si los aparatos de aire o agua de la estación están estropeados?

Si algún servicio complementario de la estación (como el manómetro de los neumáticos o el suministro de agua) se encuentra averiado, la empresa debe colocar obligatoriamente sobre el dispositivo un cartel con la leyenda "*Fuera de servicio desde...*", detallando el día y el mes de la incidencia.

Normativa de aplicación

- **Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.** Regula los derechos de las personas consumidoras y usuarias, incluyendo contratación a distancia y fuera de establecimiento, desistimiento, garantías y cláusulas abusivas.
- **Decreto 147/1998, de 27 de agosto, de protección de los derechos de los consumidores y usuarios en el suministro de gasolinas y gasóleos de automoción en instalaciones de venta al público en la Comunidad de Madrid.** Regula las condiciones de información, facturación, seguridad y las comprobaciones de cantidad del combustible.
- **Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid.** Establece el marco autonómico de protección de las personas consumidoras en la Comunidad de Madrid.

Temas relacionados

- El etiquetado europeo de los carburantes: cómo identificar las siglas correctas para tu vehículo.
- Electrolineras: derechos y transparencia en la recarga de tu vehículo eléctrico
- OMIC: ¿Cómo y dónde formular su consulta o reclamación?

- Arbitraje de consumo: cómo funciona y cuándo usarlo

Cierre

El suministro de carburante se apoya en una normativa sectorial estricta orientada a salvaguardar los derechos económicos y de seguridad del ciudadano. Prestar atención a las indicaciones de precios y a los carteles de las condiciones de pago antes de descolgar la manguera te permitirá gestionar tus repostajes con absoluta seguridad y garantías jurídicas.

Fecha de publicación: mayo de 2026.

