

251 - CS 35 Decreto 25/2000, de 15 de febrero, de los derechos de información y económicos de los usuarios de servicios funerarios

(DOCM 13 de 18-02-2000)

La 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, establece en su artículo 2.1. como derechos básicos de los consumidores y usuarios la protección de sus legítimos intereses económicos, así como la información correcta sobre los diferentes servicios, para facilitar el conocimiento sobre su adecuado uso.

La prestación de servicios funerarios constituye una actividad de características especiales por las circunstancias específicas que le acompañan; generalmente la contratación de estos servicios se realiza de forma puntual, con apremio de tiempo y en situaciones familiares delicadas. Esto, unido al elevado coste de estas prestaciones, hacen conveniente la regulación de diferentes aspectos de los mismos, tales como su oferta y publicidad, la información al usuario, la facturación y la adquisición o arrendamiento de sepulturas.

El artículo 32.6 del Estatuto de Autonomía de Castilla-La Mancha atribuye a la Junta de Comunidades competencias de desarrollo legislativo y la ejecución en materia de defensa del Consumidor y Usuario.

El presente Decreto se dicta en ejecución de lo dispuesto en los artículos 7 y 8. c) de la Ley 3/1995, de 9 de marzo, del Estatuto del Consumidor de Castilla-La Mancha, y en el artículo 2.1 de la mencionada Ley 26/1984.

En su virtud y a propuesta del Consejero de Sanidad, oídos el Consejo Regional de Consumo y los interesados, de acuerdo con el dictamen del Consejo Consultivo de Castilla-La Mancha y previa deliberación del Consejo de Gobierno en su reunión del día 15 de febrero de 2000, dispongo

Artículo 1.- Objeto y ámbito de aplicación.

1.- El presente Decreto tiene por objeto regular, en el ámbito de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, el derecho a la información y protección de los intereses de los usuarios de los servicios prestados por empresas funerarias, sin perjuicio de las competencias que correspondan a otros organismos oficiales.

La presente norma se aplicará a todas las empresas funerarias, cualquiera que sea la forma jurídica adoptada por aquellas, de acuerdo con la normativa legal vigente.

A efectos de lo previsto en este Decreto, se entenderán por servicios funerarios los prestados por funerarias, crematorios, tanatorios y cementerios.

2.- Las actividades llevadas a cabo como complemento de los servicios funerarios prestados se regirán por las normas específicas que resulten aplicables y, en todo caso, por las disposiciones reguladoras de la publicidad y mercado de precios.

Artículo 2.- Oferta y publicidad.

1.- La oferta de los servicios funerarios permitirá que los mismos se presten en condiciones de respeto y dignidad a todos los usuarios, con independencia de las posibilidades económicas de los mismos.

2.- La oferta y publicidad de los servicios funerarios, cualquiera que sea el medio utilizado para efectuarla, deberá ajustarse a los principios de veracidad, objetividad y suficiencia. No podrán imponerse servicios que no se deseen, ni condicionar los servicios que se presten al precio o calidad del féretro o de algún otro elemento del servicio. Tampoco se podrá inducir a confusión sobre el régimen jurídico de propiedad o de alquiler o cesión temporal de sepulturas, panteones, nichos, columbarios o mausoleos.

Artículo 3.- Información al usuario.

1.- En las zonas de atención al público existentes en los locales u oficinas de las empresas funerarias, deberá existir un cartel informativo en el que, de forma permanente, clara y visible, figura expuesta, como mínimo, la siguiente información:

- a) El nombre de la empresa funeraria, en su caso.
- b) Nombre o razón social de la persona física jurídica, titular de la empresa.
- c) Inscripción en el Registro de la Escritura de Propiedad de la titularidad del cementerio, en su caso.
- d) Formas y medios de pago admitidos.
- e) Mención expresa de las siguientes leyendas:

“El usuario tiene derecho a un presupuesto previo por escrito”.

“Esta empresa tiene a disposición del público, el catálogo de los servicios que presta y las tarifas de los mismos”.

“El texto completo del Decreto por el que se regula el derecho a la información y protección de los intereses económicos de los usuarios de los servicios funerarios, se encuentra a disposición del solicitante de los servicios”.

“Existen hojas de reclamación a disposición del usuario”.

La información señalada en este apartado, figurará agrupada y, a su vez, convenientemente destacada del resto de información o publicidad que pudiera ofrecerse.

2.- En el mismo cartel o en otro distinto, colocado junto al anterior, el prestador del servicio anunciará los precios ofertados, entre los que figurarán detalladamente:

- a) Tarifas por la obtención de licencias, autorizaciones y cualquier otro documento obligatorio, que deberán corresponderse con las tasas o precios públicos.
- b) Tarifas de féretros y coches fúnebres.
- c) Tarifa de un servicio funerario básico, que abarcará los elementos o componentes necesarios mínimos y obligatorios de sepelio, detallando cuales son aquellos.
- d) Tarifas por otros tipos de servicios funerarios distintos del servicio básico, diferenciando, de modo explícito o inequívoco, sus características y precios.
- e) Tarifas por otros servicios: Esquelas (domiciliarias y en medios de comunicación), utilización de tanatorios, cremación, transportes locales, nacionales e internacionales, flores o coronas, servicios religiosos, gastos de tramitación u otros, según los casos.
- f) Tarifas de adquisición y arrendamiento de sepulcros, panteones, columbarios y mausoleos.

Cuando una prestación admita más de tres posibles precios figurará el precio mínimo y máximo y se recogerán en catálogo aparte las tarifas de todos los ofertados.

3.- Todas las empresas funerarias tendrán a disposición de los usuarios que lo soliciten, un catálogo adecuado a los usos y costumbres del lugar, comprensivo de todos los servicios que presten con indicación detallada de las características y precios.

4.- Cuando se ofrezcan en propiedad o usufructo sepulcros, panteones, nichos, columbarios o mausoleos, tendrán a disposición del interesado la documentación acreditativa de la inscripción de los títulos de propiedad, así como la división material de la misma, en el Registro de la Propiedad.

Artículo 4.- Presupuesto.

1. La empresa prestadora del servicio, previamente a su realización, deberá someter a la firma del solicitante un presupuesto perfectamente detallado, salvo renuncia expresa por escrito del mismo. El presupuesto tendrá carácter vinculante durante un periodo de siete días desde su emisión, salvo que se produzca una variación en las tasas o precios públicos a que alude el artículo 3.2.a.), en cuyo caso podrán repercutirse en el mismo.

2. En el presupuesto deberán figurar los siguientes datos:

a) El nombre de la empresa funeraria, en su caso.

b) El nombre o razón social de la persona, física o jurídica, titular de la empresa, domicilio y número de identificación fiscal.

c) Número de inscripción en el Registro de la escritura de propiedad de titularidad del cementerio, en su caso.

d) El tipo de servicios ofertados, con indicación de sus características, el importe de los mismos, debidamente desglosado, diferenciando, entre otros, los siguientes conceptos:

- Tarifas para la obtención de licencias, autorizaciones y cualquier otro documento obligatorio, que deberán corresponderse con las tasas o precios públicos.

- Precio de los féretros y coches funerarios.

- Tarifas por otros servicios: esuelas (domiciliarias y en medios de comunicación), utilización de tanatorios, cremación, transportes locales, nacionales e internacionales, flores o coronas, servicios religiosos, gastos de tramitación, u otros, según los casos.

- Tarifas de adquisición y arrendamiento de sepulturas, panteones, columbarios y mausoleos, en su caso.

e) El nombre y apellidos del solicitante del servicio.

f) Importe total del servicio, impuestos incluidos, y su forma de pago, en su caso.

g) Lugar, fecha y firma del prestador del servicio.

h) Espacio reservado para la fecha y la firma de aceptación para el usuario.

3. Cualquier modificación del presupuesto inicial, deberá ponerse por escrito en conocimiento del interesado para su aceptación expresa.

4. En el ejemplar del presupuesto que se entregue al solicitante figurará, en cualquiera de sus caras, el siguiente texto informativo:

“Los precios presupuestados por los servicios deberán corresponderse con los anunciados en carteles y catálogos”.

“Cualquier variación del importe del presupuesto inicial deberá ponerse en conocimiento del interesado por escrito y de modo desglosado, para su aceptación expresa”.

“Esta empresa no podrá imponer servicios superiores a los considerados como mínimos y obligatorios”.

“Este establecimiento tiene a disposición del público, el catálogo de los servicios que presta y las tarifas de los mismos”.

Artículo 5.- Facturas o justificantes de pago.

1.- Finalizado el servicio funerario, la empresa deberá entregar al solicitante una factura o justificante de pago del servicio realizado, que se ajustará a lo establecido en las disposiciones vigentes en materia. En todo caso figurarán:

a) Número de la factura o justificante de pago.

b) Nombre o razón social, domicilio y número de identificación fiscal de la empresa prestadora del servicio.

c) Nombre y apellidos del solicitante del servicio.

d) Descripción de los servicios prestados, con indicación de su precio desglosado por conceptos.

e) Precio total del servicio, impuestos incluidos, y su forma de pago, en su caso.

f) Lugar, fecha y firma del prestador del servicio.

2.- En el ejemplar de la factura que se entregue al solicitante figurará, en cualquiera de sus caras, el siguiente texto informativo:

“Los precios facturados por los servicios deberán corresponderse con los presupuestos y estos con los anunciados”.

“La empresa funeraria entregará copia de todos los documentos acreditativos de los servicios prestados”.

“Existen hojas de reclamaciones a disposición del público”.

3.- Las empresas funerarias tendrán a disposición de las autoridades competentes todos los documentos que acrediten la realización de gestiones administrativas, sanitarias o asistenciales que vayan a ser objeto de facturación, tales como certificado de defunción, licencia de enterramiento, operaciones de modelado y estética de cadáveres, operaciones de recogida de órganos o tejidos, autopsias no judiciales, cremación, documentación obligatoria en traslados internacionales, tasas abonadas a la administración de cementerios municipales.

Las empresas entregarán copia de estos documentos al usuario a quien facturen los servicios funerarios.

4.- En el caso de que los servicios se presten a través de una compañía aseguradora, la cual pone a disposición del usuario los servicios reflejados en el contrato mediante una empresa funeraria, propia o ajena, la compañía aseguradora entregará obligatoriamente a los interesados la correspondiente documentación acreditativa, con particular referencia a los servicios no incluidos en la póliza, si los hubiere.

Artículo 6.- Adquisición y arrendamiento de sepulturas.

1.- Los titulares de cementerios públicos o privados, que transfieran la propiedad de sepulturas a particulares o las otorguen en alquiler o cesión temporal, documentarán estas operaciones mediante un contrato, cuyo modelo deberá encontrarse a disposición de las autoridades competentes y de los usuarios.

2.- El contenido de las condiciones y estipulaciones del contrato se ajustará a lo dispuesto en la normativa aplicable, y en especial, a los preceptos contenidos en los artículos 2.3 y 10 de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, respecto a la renuncia de derechos y sobre las cláusulas, condiciones y estipulaciones de carácter general.

3.- El contrato se extenderá por duplicado, entregándose un ejemplar al comprador o arrendatario, quedando el otro archivado en la empresa, con la obligación de conservarlo a disposición de las autorizadas competentes, al menos durante un año, después de la finalización del mismo, en aquellos casos en que el contrato tuviera duración determinada. Cuando el contrato no fije un término cierto de duración, las empresas estarán obligadas a conservar, al menos durante diez años, un ejemplar del contrato a disposición de las autoridades competentes.

Artículo 7.- Reclamaciones.

Todos los establecimientos que presten este tipo de servicios tendrán a disposición de los usuarios "Hojas de Reclamaciones" de acuerdo con lo establecido en el Decreto 72/1997, de 24 de junio, de las Hojas de Reclamaciones de los Consumidores y Usuarios y la Orden de 28 de julio de 1997, por la que se aprueban las hojas de reclamaciones de los consumidores y usuarios y su cartel anunciador.

Artículo 8.- Infracciones y sanciones.

1.- El incumplimiento de los preceptos contenidos en la presente disposición constituirá infracción en materia de protección al consumidor y usuario, de acuerdo con la tipificación contenida en el artículo 34 de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y en los artículos 3º y 5º del Real Decreto 1945/1983, de 22 de junio, por el que se regulan las infracciones y sanciones en materia de defensa del consumidor y de la producción agroalimentaria.

2.-Las infracciones a que se refiere el presente artículo se clasificarán como leves, graves y muy graves, atendiendo a los criterios establecidos en el artículo 35 de la Ley 26/1984, de 19 de julio, así como en los artículos 6º, 7º y 8º del Real Decreto 1945/1983, de 22 de junio.

3.-Las infracciones a que se refiere el presente Decreto serán sancionadas de acuerdo con lo establecido en el artículo 36 de la referida Ley 26/1984, de 19 de julio.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

Se establece un periodo de tres meses, a partir de la entrada en vigor del presente Decreto, para la adaptación de las empresas funerarias ya existentes comprendidas en su ámbito de aplicación, a las exigencias contenidas en el mismo.

DISPOSICIONES FINALES

Primera: Se faculta al Consejero de Sanidad para dictar las disposiciones complementarias que resulten necesarias para el desarrollo de la presente norma.

Segunda: El presente Decreto entrará en vigor a los dos meses de su publicación en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha.

* * *