

DECRETO 79/1998, DE 16 DE ABRIL, POR EL QUE SE REGULA EL DERECHO A LA INFORMACIÓN Y LOS DERECHOS ECONÓMICOS DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FUNERARIOS

(BOCYL 22 de abril de 1998)

La Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios 26/1984, de 18 de julio, 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 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 estos servicios, 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.

La Comunidad Autónoma de Castilla y León tiene atribuidas competencias de desarrollo normativo y de ejecución en materia de defensa de los consumidores y usuarios, con los límites establecidos en el propio Estatuto y en la Constitución, al establecerlo así la Ley Orgánica 4/1983, de 25 de febrero, de Estatuto de Autonomía de Castilla y León, reformado, por la Ley Orgánica 11/1994, de 24 de marzo.

En la elaboración de este Decreto se han solicitado los informes pertinentes del Consejo Castellano-Leonés de Consumidores y Usuarios, así como de los sectores empresariales afectados.

En su virtud y a propuesta del Consejero de Industria, Comercio y Turismo, oído el Consejo de Estado, y previa deliberación de la Junta de Castilla y León en su reunión del día 16 de abril de 1998, dispongo:

Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación.

El presente Decreto tiene por objeto regular, en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Castilla y León, el derecho a la información y a la protección de los

intereses económicos 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 aquéllas, de acuerdo con la normativa legal vigente.

A efectos de lo previsto en esta disposición, se entiende por servicios funerarios todos los prestados por empresas funerarias, incluidos los tanatorios y los cementerios.

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 marcado de precios.

Artículo 2. Oferta y publicidad.

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.

Las empresas de servicios funerarios tienen la obligación de realizar cualquiera de los servicios anunciados y a los precios ofertados, sin que aquellos puedan quedar condicionados a un número mínimo o a un tipo de prestaciones concretas.

Asimismo, no podrán imponerse servicios de carácter obligatorio, salvo cuando una norma así lo disponga.

Tampoco se podrá inducir a confusión sobre el régimen jurídico de propiedad o de alquiler o cesión temporal de sepulturas, panteones, columbarios o mausoleos.

Artículo 3. Información al público.

En las zonas de atención al público en los locales u oficinas de las empresas funerarias deberá existir expuesto al público un cartel informativo en el que de

forma permanente, clara y visible figure la siguiente información mínima:

1. El nombre comercial de la empresa funeraria, en su caso.
2. Nombre o razón social de la persona física o jurídica titular de la empresa.
3. Inscripción en el Registro de la Escritura de Propiedad de la titularidad del cementerio, en su caso.
4. Mención expresa de las siguientes leyendas:
«El usuario tiene derecho a un presupuesto previo por escrito».

«Los servicios funerarios no están condicionados a un número mínimo o a un tipo de prestaciones concretas u obligatorias».

«Este establecimiento 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 los derechos económicos de los usuarios de los servicios funerarios se encuentra a disposición del solicitante del servicio».

«Existen hojas de reclamaciones a disposición del público».

5. Formas y medios de pago admitidos.

La información señalada en este apartado figurará en caracteres de tamaño no inferior a 3 mm, debiendo estar agrupada y diferenciada de cualquier otra publicidad que pudiera ofrecerse.

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:

1. Tarifas por la obtención de licencias, autorizaciones y cualquier otro documento obligatorio, que deberán corresponderse con las tasas o precios públicos.
2. Tarifas de féretros y coches fúnebres.
3. Tarifas de las restantes prestaciones o elementos del servicio: Prácticas sanitarias, utilización de sanatorios, incineración, transportes locales, nacionales e internacionales, esquelas (domiciliarias y en medios de comunicación), flores o coronas, servicios religiosos, gastos de gestión y tramitación u otros, según los casos.
4. 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.

Todas las empresas funerarias tendrán a disposición de quien lo solicite 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, así como fotografías de los féretros.

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

Artículo 4. Presupuesto.

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.

En el presupuesto deberán figurar los siguientes datos:

1. El nombre de la empresa funeraria, en su caso.
2. El nombre o razón social de la persona, física o jurídica, titular de la empresa, domicilio y número de identificación fiscal.
3. Número de inscripción en el Registro de la Escritura de Propiedad de la titularidad del cementerio, en su caso.
4. El nombre y apellidos del solicitante del servicio.
5. Descripción detallada de los servicios solicitados con indicación de sus elementos y características así como el importe de los mismos diferenciando los siguientes conceptos:

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

Tarifa de los féretros y coches fúnebres.

Tarifas de las restantes prestaciones o elementos del servicio: Prácticas sanitarias, utilización de sanatorios, incineración, transportes locales, nacionales e internacionales, esquelas (domiciliarias y en medios de comunicación), flores o coronas, servicios religiosos, gastos de gestión y tramitación u otros, según los casos.

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

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

7. Lugar, fecha y firma del prestador del servicio.

8. Espacio reservado para la fecha y firma de aceptación por el solicitante.

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

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 impone servicios considerados como mínimos, básicos u obligatorios que no estén previamente establecidos en una norma».

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

Artículo 5. Factura o justificante de pago.

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

1. Número de la factura o justificante de pago.
2. Nombre o razón social, domicilio y número de identificación fiscal de la empresa prestadora del servicio.
3. Nombre y apellidos del solicitante del servicio.
4. Descripción de los servicios prestados, con indicación de su precio desglosado por conceptos.
5. Precio total del servicio, impuestos incluidos, y su forma de pago, en su caso.
6. Lugar y fecha de la prestación del servicio.

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 presupuestados y éstos 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».

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: Certificado de defunción, licencia de enterramiento, operaciones de modelado y estética de cadáveres, operaciones de recogida de órganos o tejidos, incineración, documentación obligatoria en traslados internacionales, tasas abonadas a la Administración de cementerios municipales u otros.

Junto con la factura las empresas entregarán estos documentos al solicitante del servicio.

Cuando a petición de los solicitantes de servicios funerarios, las empresas afectadas por este Decreto gestionasen la liquidación de gastos con Compañías de Seguros, se 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.

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 interesados.

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 o estipulaciones de carácter general.

El contrato se extenderá por duplicado, entregándose un ejemplar al comprador, arrendatario o cesionario, quedando el otro archivado en la empresa, con la obligación de conservarlo a disposición de las

autoridades competentes, al menos durante un año, después de la finalización del mismo.

Artículo 7. Reclamaciones.

Las empresas que realizan actividades sometidas al presente Decreto, tendrán a disposición de los usuarios de servicios funerarios las hojas de reclamaciones que prevé el Decreto 59/1997, de 13 de marzo, por el que se regulan las hojas de reclamaciones de los consumidores y usuarios.

Artículo 8. Infracciones y Sanciones.

Sin perjuicio de las competencias que correspondan a otros organismos oficiales, dentro de sus atribuciones específicas, las infracciones a lo dispuesto en la presente norma se sancionarán de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, cuya tipificación específica se contempla en los artículos 3.º y 5.º del Real Decreto 1945/1983, de 22 de junio, que regula las infracciones y sanciones en materia de defensa del consumidor.

En todo caso, se considerará infracción en materia de protección al consumidor:

1. La negativa injustificada a satisfacer las demandas del consumidor, así como la imposición de condiciones sobre prestaciones no solicitadas.
2. La información contradictoria o incompleta ofrecida al solicitante, induciéndole a engaño o confusión.
3. La realización de presupuestos que no correspondan en su descripción o valoración con la realidad del servicio a prestar.
4. Las actuaciones fraudulentas que se realicen con ocasión de la prestación del servicio.
5. La no expedición de facturas y que éstas no se correspondan con la realización del servicio prestado y la aplicación de precios en cuantía superior a los anunciados y presupuestados.
6. No disponer de «Hojas de Reclamaciones» o la negativa a facilitar las mismas.
7. En general, el incumplimiento de los requisitos, obligaciones o prohibiciones establecidas en esta disposición.

Las infracciones a que se refiere el presente artículo se calificarán 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 6.º, 7.º y 8.º del Real Decreto 1945/1983, de 22 de junio.

Las infracciones a que se refiere el presente Decreto serán sancionadas con multas de acuerdo con la graduación establecida en el artículo 36 de la Ley 26/1984, de 19 de julio.

La potestad sancionadora se ejercerá de conformidad con lo previsto en el Título IX de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y en el Decreto 189/1994, de 25 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento Regulator del Procedimiento Sancionador de la Comunidad de Castilla y León.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Primera.-Se establece un período 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.

Segunda.-Los Ayuntamientos, en aquellos aspectos que afecten a la información y los derechos económicos de los usuarios de los servicios funerarios, están obligados a cumplir el presente Decreto, y en su caso, a la modificación de sus ordenanzas.

DISPOSICIONES FINALES

Primera.-Se faculta al Consejero de Industria, Comercio y Turismo para dictar las disposiciones complementarias que resulten necesarias para el desarrollo de la presente norma.

Segunda.-El presente Decreto entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de Castilla y León