

Decreto 88/1997, de 1 de agosto, por el que se regulan los derechos de los adquirentes de servicios funerarios en la Comunidad Autónoma de Cantabria.
(B.O.C. nº 158 de 8 de agosto de 1997)

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 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 los mismos se realiza de forma puntual, con apremio de tiempo y en situaciones familiares delicadas. Esto, unido al elevado coste de las referidas 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.

La Comunidad Autónoma de Cantabria tiene atribuidas competencias de desarrollo normativo y de ejecución en materia de defensa del consumidor y usuario, con los límites establecidos en el artículo 23.6 de su Estatuto de Autonomía.

En la elaboración de este Decreto se han solicitado los informes reglamentarios pertinentes, así como de los sectores empresarios afectados.

En su virtud, a propuesta de la Consejería de Sanidad, Consumo y Bienestar Social, vistos los informes emitidos y previa deliberación del Consejo de Gobierno en su reunión del día,

DISPONGO

Artículo 1.- Objeto

El presente Decreto tiene por objeto regular, en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Cantabria, el derecho a la información y los derechos económicos de los usuarios de los servicios prestados por empresas funerarias, sin perjuicio de las competencias que correspondan a otros organismos oficiales.

Artículo 2.- Ámbito de aplicación

1. 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.
2. Se entenderán por servicios funerarios todos los prestados por empresas funerarias legalmente autorizadas, incluidos los tanatorios y los cementerios.
3. 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 3.- Oferta y publicidad

1. 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.
2. 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; no pudiéndose tampoco inducir a confusión sobre el régimen jurídico de propiedad o de alquiler o cesión temporal de sepulturas, panteones, columbarios o mausoleos.

Artículo 4.- 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, figure 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 o jurídica, titular de la empresa.
 - c) Formas y medios de pago admitidos.

d) Mención expresa de las siguientes leyendas:

"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 los derechos económicos de los adquirentes de servicios funerarios, se encuentra a disposición de los clientes de este establecimiento".

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

Artículo 5.- Catálogo de servicios

1. 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 de los ataúdes y de los coches funerarios, así como de las siguientes tarifas:

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

b) Tarifa de un servicio funerario básico, que abarcará los elementos o componentes necesarios mínimos y obligatorios de sepelio, detallando cuáles son aquellos.

c) Tarifas por otros tipos de servicios funerarios distintos del servicio básico, diferenciando, de modo explícito o inequívoco, sus características y precios.

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

2. Cuando se ofrezcan en propiedad o usufructo sepulcros, panteones, columbarios o mausoleos, se indicarán los datos de la inscripción de los títulos de propiedad en el Registro de la Propiedad.

Artículo 6.- Presupuesto

1. Todo usuario, o quien actúe en su nombre, tiene derecho a un presupuesto previo por escrito, que tendrá carácter vinculante durante un período de siete días desde su emisión, salvo que se produzca una variación en las tasas o precios públicos a que alude el artículo 5.1.a), en cuyo caso podrán repercutirse en el mismo.

2. En el presupuesto deberán figurar los siguientes datos:

a) Nombre de la empresa funeraria, en su caso.

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

c) Nombre, apellidos y dirección del solicitante del servicio.

d) Tipo de servicios ofertados, con indicación de sus características y el importe de los mismos, debidamente desglosado, diferenciando a tal efecto, como mínimo, los siguientes conceptos:

- Tarifas por la obtención de licencias, autorizaciones y cualquier otro documento obligatorio.

- Precio de los féretros y coches funerarios.

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

e) Importe total del servicio, impuestos incluidos; forma y momento del pago.

f) Cualquier otra mención que se estime conveniente, siempre que no afecte a los derechos de los consumidores y usuarios reconocidos por las leyes.

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

h) Recuadro reservado para la firma del cliente en caso de conformidad con el presupuesto, una vez examinado el mismo, donde habrá de hacer constar, escrita de su puño y letra, la frase "Acepto el presupuesto previo", junto con la fecha en la que tenga lugar tal aceptación.

2. El presupuesto constará de dos ejemplares, uno de los cuales se entregará al cliente.

3. Las variaciones posteriores que pretendan introducirse en el presupuesto, cualquiera que sea su causa o naturaleza, deberán presentarse por escrito al cliente en un nuevo documento, cumplimentado con las mismas formalidades que el anterior, para su aceptación o rechazo por parte del aquél.

Artículo 7.- Facturas

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

a) Numeración correlativa con el talonario o matriz oficial de facturas.

b) Nombre, domicilio, número o código de identificación fiscal y número de teléfono del prestador del servicio.

c) Nombre, dirección y N.I.F. del cliente.

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

e) Precio total del servicio, impuestos incluidos.

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

2. La cuantía de la factura deberá corresponderse con el importe presupuestado.

3. Las empresas funerarias entregarán a la persona a quien facturen los servicios copia de 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, autopsias no judiciales, incineración, documentación obligatoria en traslados internacionales, tasas abonadas a la administración de cementerios municipales, u otros que puedan ser necesarios.

4. Cuando a petición de los solicitantes de los servicios funerarios, las empresas afectadas por este Decreto gestionasen la liquidación de gastos con Compañías de Seguros, se entregará obligatoriamente a los interesados los documentos acreditativos de la mencionada liquidación, con particular referencia a los servicios no incluidos en la póliza, si los hubiere.

Artículo 8.- 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 autoridades competentes, al menos durante un año después de la finalización del mismo, en aquellos casos en que el contrato tuviera una duración determinada.

4. 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 9.- Reclamaciones

El régimen de reclamaciones en la prestación de servicios funerarios será el previsto en el Decreto 12/1996, de 26 de abril, por el que se regulan las hojas de reclamaciones de consumidores y usuarios.

Artículo 10.- Competencias

La vigilancia e inspección de cuanto se establece en la presente norma será efectuada por los órganos competentes en materia de protección del consumidor de la Consejería de Sanidad, Consumo y Bienestar Social y, en su caso, por los que establezcan las Corporaciones Locales en uso de las atribuciones conferidas por la legislación vigente.

Artículo 11.- Infracciones y Sanciones

Sin perjuicio de las competencias que correspondan a otros organismos oficiales dentro de sus atribuciones específicas, el incumplimiento de cualquiera de los preceptos contenidos en el presente Decreto se considerará infracción leve, grave o muy grave en materia de protección al consumidor, debiendo serle aplicada la sanción que corresponda, de acuerdo todo ello con lo establecido en los artículos 34, 35 y 36 de la Ley 26/84, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, y demás disposiciones concordantes en vigor.

DISPOSICIONES FINALES

Primera. La Consejería de Sanidad, Consumo y Bienestar Social queda facultada para dictar las disposiciones que se estimen oportunas para el desarrollo de esta norma.

Segunda. El presente Decreto entrará en vigor a los tres meses de su publicación en el "Boletín Oficial de Cantabria".