

SERVICIOS FUNERARIOS NO PRESTADOS Y SEGURO DE DECESOS ¿INCUMPLIMIENTO IMPUTABLE A LA EMPRESA O A LA COMPAÑÍA ASEGURADORA?*

Pilar Domínguez Martínez**

*Centro de Estudios de Consumo
Universidad de Castilla-La Mancha*

Fecha de publicación: 28 de mayo de 2020

No obstante, la flexibilización operada tras la reciente Orden SND/399/2020, 9 mayo, son reseñables las medidas excepcionales acordadas por el art. 11 RD 463/2020, en relación con los velatorios y ceremonias fúnebres, a los efectos de limitar la propagación y el contagio del virus. La situación de usuarios perjudicados por servicios funerarios cobrados y no prestados, o cobrados a un precio mayor que el vigente antes de la declaración del Estado de Alarma, se ha visto amparada por lo dispuesto en la Orden SND/298/2020, 29 marzo, que además de prohibir estas actuaciones, considerándolas infracciones y exigir la presentación de un presupuesto, impone a la empresa la devolución de oficio de la diferencia cobrada por el precio cobrado en exceso o por los servicios cobrados y no prestados, disponiendo, en su caso, el usuario de seis meses desde la fecha de finalización del Estado de Alarma para solicitar la devolución (art. 6).

Entendemos que todo lo establecido en este apartado se aplica a los servicios o productos contratados o suscritos bien de forma directa con la empresa funeraria, como a los mencionados contratos de seguro de decesos, y a los servicios respecto de los cuales una

* Trabajo realizado en el marco del Proyecto de Investigación PGC2018-098683-B-I00, del Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades (MCIU) y la Agencia Estatal de Investigación (AEI) cofinanciado por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) titulado “Protección de consumidores y riesgo de exclusión social” dirigido por Ángel Carrasco Perera y Encarna Cordero Lobato y a la Ayuda para la financiación de actividades de investigación dirigidas a grupos de la UCLM Ref.: 2019-GRIN-27198, denominado “Grupo de Investigación del Profesor Ángel Carrasco” (GIPAC) y a la ayuda para la realización de proyectos de investigación científica y transferencia de tecnología, de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha cofinanciadas por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) para el Proyecto titulado “Protección de consumidores y riesgo de exclusión social en Castilla-La Mancha” (PCRECLM) con Ref.: SBPLY/19/180501/000333 dirigido por Ángel Carrasco Perera y Ana Isabel Mendoza Losana, en base a la Propuesta de Resolución Definitiva de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes, Dirección General de Universidades, Investigación e Innovación de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha de 10 de marzo de 2020.

** ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-1589-4487>

compañía aseguradora se haya obligado a que sean cumplidos por una empresa funeraria, en virtud del previo contrato de seguro de decesos celebrado con el tomador o asegurado. La referencia que la Orden da “servicios o productos contratados” por consumidores y usuarios, justifica claramente esta solución, el usuario recibe el servicio contratado directamente con la empresa funeraria, o a través de un seguro de decesos contratado con una aseguradora. Pues bien, en el caso de pólizas de seguro de decesos y al margen de la situación excepcional de Alarma, en el caso de fallecimiento del asegurado, el asegurador se obliga, en todo caso, a prestar los servicios pactados en la póliza, debiendo pagar al tomador o en su caso a los herederos, el exceso de la suma asegurada sobre el coste del servicio prestado (art. 106 bis.1 LCS), de la misma manera que se impone al tomador o a los herederos el pago del exceso del coste. Debe advertirse que esta obligación, se ve reforzada porque frente al régimen general del art. 22 LCS, se reconoce, del mismo modo que en el seguro de dependencia, la imposibilidad de oposición a la prórroga del contrato por parte de la aseguradora, por ejemplo, en el caso de exceso del coste del servicio no cubierto por la póliza, principalmente para evitar la pérdida de cantidades pagadas en concepto de prima pudieran ser pedidas por el asegurado si se reconociera la oposición a la prórroga por el asegurador (art. 106 bis. 5 LCS). Pero es que, aún más, la imposibilidad o prohibición de prestación comprometida en la póliza por el mencionado RD 463/2020 no exime a la aseguradora, sino que obliga a satisfacer la suma asegurada a los herederos del asegurado fallecido, y además en este caso, la aseguradora no es responsable de la calidad de los servicios prestados (art. 106 bis. 2 LCS). En un escenario de servicios no prestados y cobrados, o cobrados con un precio elevado, no existe duda sobre la imputabilidad del incumplimiento a la compañía funeraria a la que la citada Orden ordena la devolución.

Consideramos que, existiendo un seguro de decesos, el tomador o los herederos del asegurado estarían legitimados para reclamar a la aseguradora contratante el exceso de suma asegurada que garantiza el art. 106 bis.1 LCS, pero no sobre el precio efectivamente cobrado por la empresa funeraria, sino respecto del precio de los servicios efectivamente prestados, así como del precio vigente antes de la declaración del estado de alarma. Es decir, además de la imposibilidad de que en algunas pólizas se impida elegir el prestador, se ha podido imponer un precio excesivo por el operador funerario, bien por cobrar servicios no prestados o aún prestándose, el precio sea superior al vigente antes. Se trata de conductas que en un marco de zozobra e inseguridad motivada por el elevado número de fallecimientos por Covid-19, unido a la debilidad emocional del consumidor, ha podido conformar un terreno abonado para irregularidades contractuales, aún más en esta situación, que revelan un incumplimiento “doloso” imputable a determinadas empresas funerarias, respecto de conductas que precisamente han sido tipificadas como infracciones en la referida Orden 298/2020, por lo que entendemos que la devolución no sólo debe ser

del precio excesivamente cobrado, sino también de los daños y perjuicios que corresponde prestar a un deudor doloso (arts. 1101 y 1107 CC).

En definitiva, para determinar la diferencia a satisfacer por la compañía aseguradora, debe considerarse como sustraendo no solo el precio excesivamente cobrado, también los daños y perjuicios. Consideramos que la actuación de oficio en la devolución tanto por la empresa funeraria (exceso de precio) (art. 6 Orden), tanto por la compañía aseguradora (exceso de suma asegurada) (art. 106 bis.2 LCS), impediría tener que demandar, dejando a salvo la reclamación que de los daños y perjuicios a cargo de la empresa funeraria pudieran ser exigidos. El tomador o herederos tendrán que hacer la reclamación a la misma aseguradora, para lo cual dispondrán del plazo de cinco años desde la prestación del servicio (art. 23 LCS). La posible excepción sobre irresponsabilidad por la mala calidad del servicio a que se refiere el art. 106 bis. 2, no puede corresponderse con la irregularidad de un excesivo precio. No olvidemos que nos encontramos ante un seguro de prestación de servicios, aunque por la naturaleza de la prestación y por el riesgo se encuadre en los seguros de personas, y en este seguro, la aseguradora realiza por cuenta del asegurado determinados servicios para el caso del siniestro constituido por su fallecimiento, lo que requiere un previo concierto con proveedores u operadores funerarios, bien directamente o a través de un agente o distribuidor y respecto de los que se podrá exigir la correspondiente responsabilidad y los referidos daños y perjuicios.