

LA TASA COVID DE LAS FUNERARIAS: ¿DEBEN ASUMIR LOS CONSUMIDORES EL GASTO EXTRA DE LAS EMPRESAS FUNERARIAS POR LA PANDEMIA?*

Lorena Parra Membrilla**
*Centro de Estudios de Consumo
Universidad de Castilla-La Mancha*

Fecha de Publicación: 07 de octubre de 2019

La OMIC del Ayuntamiento de Daimiel (Ciudad Real) plantea a CESCO la siguiente consulta: una señora pierde a sus progenitores por COVID-19, ambos tenían seguros de decesos. En el funeral, sólo uno de los progenitores tuvo responso (rápido y en la puerta del cementerio). La señora quiere que se haga un funeral para los dos, afirmando la funeraria que debe asumir dichos gastos el cliente. Al solicitar el desglose de los cargos que se han realizado conforme a la póliza, le indican que el precio del responso del sacerdote es el mismo que el del funeral, comprobando, además que se le habían cargado gastos con los siguientes conceptos “limpieza covid de cadáver”, “bolsa covid” y “epis”, indicándole que no cabe reembolso de la prima.

Se plantean las siguientes cuestiones: *¿Estos gastos deben de ser asumidos por el consumidor? ¿Qué sucede con los servicios cobrados y no prestados?*

A raíz de la entrada en vigor del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, que adopta medidas de contención de la pandemia, prohibiendo así “la asistencia a los lugares de culto y a las ceremonias civiles y religiosas, incluidas las fúnebres, condicionadas a la

* Trabajo realizado en el marco del Contrato con referencia 2020-COB-9857 financiado con 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); 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 en el marco de 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.

** ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0001-5670-1509>

adopción de medidas organizativas consistentes en evitar aglomeraciones de personas”¹, ha provocado que servicios funerarios contratados y satisfechos con la empresa funeraria, así como ciertas coberturas y servicios concertados en los seguros de decesos con las primas pagadas, no hayan podido ser prestados, o cobrados a un precio superior al vigente antes de la declaración del Estado de alarma, y es que el COVID-19 se ha convertido en la excusa perfecta para aumentar los precios de los servicios.

En nuestro supuesto, nos encontramos por un lado en aquellos servicios no prestados debido a la situación de pandemia, pero si cobrados, y por otro lado a la carga del consumidor de una serie de gastos extraordinarios en su factura².

El paradigma jurídico en estas dos situaciones es diferente, puesto que al hablar de servicios no prestados y contratados previamente conforme a unas pólizas de seguro ya suscritas previamente a la declaración del Estado de Alarma, la empresa aseguradora se encuentra amparada en la imposibilidad de prestación comprometida en la póliza por imperativo legal o prohibición de la prestación. Pero, por otro lado, encontramos aquella actuación improcedente de las empresas funerarias que cobran de forma abusiva servicios no prestados, y/o elevando el precio de los mismos por conceptos extraordinarios vinculados a la situación extraordinaria de pandemia.

Ante estas situaciones, el Ministerio de Sanidad publicó el pasado mes de marzo, la Orden SN/298/2020, de 29 de marzo³, por la que queda prohibida que los servicios funerarios cobren precios superiores a los existentes. Concretamente es su artículo Sexto, el que expresa que *“durante el periodo de vigencia del estado de alarma, los precios de los servicios funerarios no podrán ser superiores a los precios vigentes con anterioridad al 14 de marzo”*. A pesar de la creación de esta orden debido a los precios abusivos que imponían las empresas funerarias⁴, el secretario general de la Asociación Nacional de Servicios Funerarios (PANASEF) ha defendido que los precios de los servicios funerarios

¹ Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19 (BOE, núm. 67, de 14 de marzo de 2020).

² El músico manresano Oriol Barri, denunció la subida de precio por parte de una funeraria que le reclamaba un suplemento de 1600 euros por un ataúd especial para su abuelo fallecido en Barcelona por coronavirus. Disponible en: https://www.lespanol.com/espana/20200327/precio-abusivo-funerarias-muertos-covid-19-euros-entierro/477703849_0.html

³ Orden SND/298/2020, de 29 de marzo, por la que se establecen medidas excepcionales en relación con los velatorios y ceremonias fúnebres para limitar la propagación y el contagio por el COVID-19 (BOE, núm.88, de 30 de marzo de 2020).

⁴ El pasado mes de abril, la portavoz del PP en el Ayuntamiento de Palma, Mercedes Celeste, tuvo que solicitar la suspensión y devolución inmediata de los suplementos de caso 500 euros por servicio que la Empresa Funeraria Municipal (EFM) estaba cobrando por los servicios funerarios en casos de fallecimiento por coronavirus. Disponible en: <https://www.mallorcadiario.com/suplemento-funeraria-coronavirus-pp-palma>



en España “siguen siendo los mismos” que antes de la pandemia provocada por el COVID-19.⁵

En el caso de que los servicios ya hayan sido abonados a precios superiores a los establecidos con anterioridad al 14 de marzo de 2020, según lo establecido en el ya mencionado artículo sexto de la Orden, *“la empresa deberá iniciar de oficio la devolución de la diferencia”*, y en caso de que no pueda llevarse a cabo el consumidor *“dispondrá de seis meses desde la fecha de finalización del estado de alarma para solicitar el correspondiente reembolso”*. Este plazo, según la doctrina⁶, se considera un plazo de prescripción y no de caducidad, puesto que dichos actos son considerados una infracción de consumo (establecido así en el art sexto, párrafo 5º de la Orden SN/298/2020)⁷.

En relación a los servicios o productos contratados que no puedan ser disfrutados o entregados al usuario debido a las medidas implementadas por el Real Decreto 463/2020, la propia Orden de 29 de marzo establece en este sentido que *“se devolverán al consumidor o usuario los importes ya abonados correspondientes a dichos servicios o productos”* (artículo sexto, párrafo 4º). Es la propia normativa aseguradora la que ya establece la protección del tomador o herederos del asegurado fallecido en relación a los servicios no prestados en el seguro de decesos, concretamente en el art. 106 bis de la Ley 50/1980, de 8 de octubre de contrato de seguro⁸, el cual fue relativamente reciente introducido por la Disposición final primera de la Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación y supervisión de entidades aseguradoras y reaseguradoras, afirmando su apartado 2º, que *“en el supuesto de que el asegurador no hubiera podido proporcionar la prestación por causas ajenas a su voluntad, fuerza mayor o por haberse realizado el servicio a través de otros medios distintos a los ofrecidos por la aseguradora, el asegurador quedará obligado a satisfacer la suma asegurada a los herederos del asegurado fallecido, no siendo responsable de la calidad de los servicios prestados”*⁹. Por lo tanto, la compañía aseguradora está obligada a devolver del exceso de la suma asegurada sobre el servicio no prestado al tomador o a los herederos del asegurado¹⁰.

⁵ Disponible en:

<https://www.eldia.es/nacional/2020/03/31/sanidad-prohibe-funerarias-cobrar-tasas/1065932.html>

⁶ CARBALLO FIDALGO, O.: “El derecho a la devolución del importe de los servicios funerarios no prestados: contrato de seguro de decesos y la pandemia del Covid-19”, en *Noticias Jurídicas*, 2020.

⁷ Artículo Sexto, párrafo 5º: “El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones establecidas en este apartado tendrá la consideración de infracción a los efectos de lo dispuesto en el 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 Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias”.

⁸ Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro (BOE, núm. 250, de 17 de octubre de 1980).

⁹ Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras (BOE, núm. 168, de 15 de julio de 2015).

¹⁰ DOMÍNGUEZ MARTÍNEZ, P: “La protección de los usuarios en los servicios funerarios no efectivamente prestados y en los casos de elevación del precio tras la declaración del estado de alarma motivada por el COVID-19”, en *CESCO*, 2020. Disponible en: <http://consumo.castillalamancha.es/sites/consumo.castillalamancha.es/files/2020->

En cuando al suplemento por medidas higiénicas que la empresa funeraria ha cobrado por los servicios prestados, lo que se denomina “suplemento covid” por ser considerado una práctica habitual de las empresas una vez declarada la pandemia, podría ser considerada abusiva. De hecho, FACUA, ha denunciado la ilegalidad de esta práctica, considerando ilícito cobrar un suplemento Covid-19 por los gastos que conlleva a los empresarios cumplir con las medidas dictadas por el Gobierno, como sería un ilícito, según FACUA, cobrar un extra por limpiar la mesa de un bar, o por los uniformes de los camareros en un restaurante.¹¹ Debido a las medidas interpuestas por el Gobierno, las empresas funerarias aplican dicho recargo en la factura de sus clientes para garantizar su rentabilidad en medidas de seguridad como guantes, mascarillas, epis, geles hidroalcohólicos, entre otros. Y es que, parece que morir de coronavirus “es más caro”.

El TRLGDCU, en su art. 89.4 establece como cláusula abusiva *“la imposición al consumidor y usuario de bienes y servicios complementarios o accesorios no solicitados”*¹², por lo que, los empresarios no pueden descargar en los usuarios ningún recargo sin comunicar ni justificar dichos gastos. El consumidor debe tener la opción de decidir si acepta los nuevos precios o decide optar por la oferta de otra empresa. Además, dicho suplemento es una prestación impuesta y no contratada, es decir, no aceptada por el consumidor, se trata pues de una modificación del contrato, una novación modificativa por cambio de objeto, conforme al art. 1203.1 CC¹³, requiriendo el consentimiento de ambas partes para su eficacia.

A pesar de eso, y como bien ha afirmado FACUA “no es de recibo aprovechar la situación actual para hacer que los consumidores paguen suplementos por medidas higiénicas, como la limpieza que se supone que antes también realizaban por parte de la empresa, y la cual no cobraban”¹⁴. Además el “suplemento”, debe de ser razonable, acorde con su finalidad y proporcional, debiéndose especificar expresamente el mismo, distribuyéndose de forma equitativa entre quien ofrece el servicio y quien lo disfruta, ajustándose, eso sí, al precio

[05/La proteccion de los usuarios en los servicios funerarios no efectivamente prestados %20%281 %29.pdf](#)

¹¹ EL DÍA: *Facua denuncia que cobrar un ‘suplemento Covid’ es ilegal*, 2020. Disponible en: <https://www.eldia.es/economia/2020/06/09/facua-denuncia-cobrar-suplemento-covid/1085386.html>

¹² Real De 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 (BOE, núm.287, de 30 de noviembre de 2007).

¹³ Real Decreto de 24 de julio de 1889, por el que se publica el Código Civil (BOE, núm.206, de 25 de julio de 1889).

¹⁴ RODRÍGUEZ SOJO, J: “¿Es legal el ‘suplemento covid’? Nadie quiere pagar los platos rotos del coronavirus”, *El Confidencial*, 2020. Disponible en: https://www.elconfidencial.com/espana/coronavirus/2020-06-09/suplemento-covid-tarifa-bares-tiendas_2630744/



real¹⁵. Pero en estas circunstancias, ¿qué precio tendría la consideración de “real”? Recordemos que la demanda de los productos higiénicos (mascarillas, guantes, etc.), aparejado con la escasez de los mismo, provocaron la subida desorbitada de sus precios, considerando esto una cuestión importante a entrar a valorar por las autoridades de consumo.

En resumen, y según nuestro supuesto, el consumidor según la problemática determinada tendría las siguientes opciones:

- En el caso de aquellos servicios funerarios contratados y no prestados en la situación del Estado de Alarma, tendría derecho a que la compañía aseguradora procediera a la devolución de los mismos (devolución del exceso de suma asegurada), derecho reconocido no sólo por la Orden SND/298/2020, sino también por la normativa en materia aseguradora.
- Por otro lado, en cuanto al sobreprecio que la empresa funeraria hubiera cobrado por los servicios prestados en comparación con los precios vigentes antes de la Declaración del Estado de Alarma, la empresa funeraria deberá iniciar de oficio la devolución de la diferencia, disponiendo el consumidor en caso de que no pueda llevarse a cabo dicha devolución por la empresa del plazo de seis meses desde la fecha de finalización del estado de alarma para solicitar el correspondiente reembolso.
- Finalmente, en cuanto al “suplemento covid”, al no haberse informado previamente de dichos recargos al consumidor, habiendo sido aplicados a posteriori en la factura, sin ni siquiera haber justificado la empresa si se ajusta o no dicho al coste al “real” de los complementos, en este caso higiénicos, sería considerado abusivo según el TRLGDCU, pudiendo interponer reclamación a la autoridad autonómica de consumo competente.

¹⁵ La OCU ha recibido diversas quejas de ciudadanos por cobros de hasta 60 euros en clínicas dentales y talleres automovilísticos, lo que puede considerarse un abuso contraviniendo así la buena práctica empresarial, incluso si se hubiera advertido previamente al consumidor.