

PRESUPUESTO PREVIO OBLIGATORIO PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS FUNERARIOS*

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

Fecha de Publicación: 9 de abril de 2021

La OMIC del Ayuntamiento de Herencia (Ciudad Real) plantea a CESCO la siguiente consulta:

Durante la pandemia se produce el fallecimiento de un familiar de uno de los propietarios de una fosa común que se encuentra en el cementerio de la localidad. Como consecuencia de la situación sanitaria del COVID-19, únicamente se permite entrar a las fosas comunes a la empresa funeraria. Los padres del fallecido, propietarios de la fosa común, manifiestan a la empresa funeraria que debían recoger los restos óseos de las personas que había en la fosa para proceder al enterramiento del nuevo féretro. Pasados unos días, a los padres del fallecido la empresa encargada del entierro les entrega un “documento” por el trabajo realizado por importe de 400€, estableciendo únicamente en el mismo lo siguiente: “2 uds recogida de restos 400,00”. La empresa no les ha dado en ningún momento la posibilidad de debatir el precio, sin existir presupuesto previo, o de valorar la realización o no del servicio.

* 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” y dirigido por Ángel Carrasco Perera y Encarna Cordero Lobato; a la Ayuda para la financiación de actividades de investigación dirigidas a grupos de la UCLM Ref.: 2020-GRIN-29156, 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.: 2020-GRIN-29156 dirigido por Ángel Carrasco Perera y Ana Isabel Mendoza Losana.

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

Se plantean las siguientes cuestiones: *¿Debería la empresa funeraria de haber presentado un presupuesto previo y haber sido firmado éste por el consumidor? ¿La factura emitida es formalmente correcta? ¿Puede considerarse abusivo el precio estipulado en la misma?*

En respuesta a la consulta planteada:

Uno de los derechos básicos de los consumidores y usuarios consiste en la necesidad de informar debida y suficientemente al consumidor con objeto de garantizar la emisión por parte de este de un consentimiento no viciado a la hora de contratar (art.8.d) TRLGDCU)¹. La utilidad del deber de información precontractual reside en proporcionar al consumidor información suficiente para llegar fundadamente a adoptar la decisión de contratar, es decir, el consumidor debe conocer el alcance de su compromiso antes de adoptarlo, se trata de proteger la libertad del consumidor en la decisión de contratar un servicio o no hacerlo².

Según el tenor literal del primer epígrafe del art.60 del TRLGDCU: *“antes de que el consumidor y usuario quede vinculado por un contrato u oferta correspondientes, el empresario deberá facilitarle de forma clara y comprensible, salvo que resulte manifiesta por el contexto, la información relevante, veraz y suficiente sobre las características principales del contrato, en particular sobre sus condiciones jurídicas y económicas”*. Por lo que, la información ha de ser comprensible, debiendo el consumidor tener la posibilidad efectiva de conocer el contenido de la propuesta. La falta de transparencia en la información proporcionada puede inducir a error al consumidor, produciendo un desequilibrio entre las partes el cual violaría el principio de buena fe. Pues, los contratos con los consumidores se integrarán, en beneficio del consumidor, conforme al principio de buena fe objetiva (art. 65 TRLGDCU), principio que se configura como fuente de integración del contrato (art. 1258 CC). El concepto del contrato debe entenderse más allá de lo pactado expresamente, haciéndose responsable el empresario por la confianza creada en el consumidor. La oferta puede crear en el consumidor una expectativa sobre el bien que pretende adquirir³.

Este deber de información previa se puede plasmar en la redacción de un presupuesto, en el que se detallan las características concretas del servicio, además del precio del mismo.

¹ 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).

² MOYA JIMÉNEZ, A: *Reclamaciones de derecho de consumo. Aspectos prácticos*. 2ª Edición, de Bosch (Wolters Kluwer), 2018.

³ GARCÍA MONTORO, L: “Presupuesto para compra de una cocina y disconformidad del contrato con lo inicialmente pactado”, en CESCO, 2012. Disponible en: http://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/CONSULTAS_RECIBIDAS/presupuestoCompraCocina.pdf

La elaboración del presupuesto tiene un propósito comercial, tendente a promover la celebración o no del contrato, siendo el precio uno de los elementos esenciales por el cual los consumidores consienten y suscriben los contratos de arrendamientos de obras y servicios. Una de las funciones básicas del presupuesto, por lo tanto, es la de garantía del precio y las obligaciones pactadas, siendo preciso para ello que pueda quedar constancia del mismo al consumidor y hacerlo valer en caso necesario.

Según establece el apartado 2, del artículo 60 TRLGDCU, el precio debe ser completo, incluido los impuestos, en su caso. En toda información al consumidor sobre el precio de los bienes o servicios, se informará del precio final al completo, desglosando, en su caso, el importe de los incrementos o descuentos que sean de aplicación, de los gastos que se repercutan al consumidor y usuario y de los gastos adicionales por los servicios accesorios.

A mayor abundamiento, el Decreto 25/2000, de 15 de febrero, sobre los derechos de información y económicos de los usuarios de servicios funerarios (Castilla- La Mancha), establece en su artículo 4, que *“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 7 días desde su emisión”*⁴. Por lo tanto, en nuestro caso, la empresa funeraria tenía la obligación formal de presentar un presupuesto previo detallado del servicio, debiendo el consumidor prestar su conformidad al mismo por medio de su firma, teniendo la obligación de informar previamente sobre el mismo de forma expresa (art.3 del Decreto 25/2000).

Además, en el ejemplar del presupuesto que se entregue al solicitante figurará, en cualquiera de sus caras que *“los precios presupuestados por los servicios, los cuales deberán corresponderse con los anunciados en carteles y catálogos”*, así como que la empresa *“no podrá imponer servicios superiores a los considerados como mínimos y obligatorios”*.

Es evidente, que la introducción de una obligación formal en los contratos de consumo como es la del presupuesto previo, tiene como propósito proteger al consumidor frente a arbitrariedades, fraudes y abusos, especialmente a lo que atañe a la determinación del precio final del contrato. Esta obligación de quienes contratan con los consumidores viene ligada, como se ha visto en párrafos anteriores, a un derecho que se otorga al consumidor en los casos específicos en que así lo señala una disposición legal: el derecho a exigir ese

⁴ Decreto 25/2000, de 15-02-2000, de los derechos de información y económicos de los usuarios de servicios funerarios (DOCM, núm.13, de 18 de febrero de 2000). 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.

presupuesto previo. Ese derecho tiene carácter renunciable y esa renuncia tiene que constar de modo fehaciente para garantizar su correcto ejercicio⁵.

En este sentido se ha manifestado la SAP de La Coruña, en 2011, en el que un taller de reparación de automóviles demanda a su cliente al que le había cambiado el motor y sufre una nueva avería, quien acude de nuevo al taller entendiendo que la reparación está cubierta por la garantía, pero el taller le factura la reparación, el Juzgado de 1º Instancia nº12 de La Coruña desestima la demanda y la Audiencia confirma esa sentencia en base a el siguiente *fundamento* “*En materia de reparación de automóviles, y con la finalidad de proteger a los consumidores, se ha dictado una normativa para ampararlos frente a los posibles abusos, exigiendo a los talleres una serie de formalidades que han de cumplir para poder reclamar el importe de las reparaciones*”, en la que se establece que “*únicamente podrá procederse a la prestación del servicio una vez el usuario, o persona autorizada haya concedido su conformidad mediante la firma del presupuesto o haya renunciado de forma fehaciente a la elaboración del mismo*” “*Debe entenderse, por consiguiente, que el presupuesto previo no es un derecho del cliente, sino una obligación del taller, que lo debe entregar en todo caso salvo renuncia expresa por parte de aquél*”.⁶

Puede suceder también que, a raíz de la entrada en vigor del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, que adopta medidas de contención de la pandemia⁷, los servicios funerarios contratados y satisfechos con la empresa funeraria, no hayan podido ser prestados, o cobrados a un precio superior al vigente antes de la declaración del Estado de alarma⁸.

Ante estas situaciones, el Ministerio de Sanidad público el pasado mes de marzo, la Orden SN/298/2020, de 29 de marzo⁹, 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*

⁵ DE LEÓN ARCE, A; GARCÍA GARCÍA, L: *Derechos de los consumidores y usuarios. Doctrina, normativa, jurisprudencia, formularios*. Ed. Tirant lo Blanch, 2016.

⁶ Sentencia Audiencia Provincial de La Coruña (Sección 5ª), de 21 de febrero de 2012, núm.64/2011 (JUR 2011\159150). En este sentido se pronuncia también la Sentencia de la Audiencia Provincial de Las Palmas (Sección 4ª), de 15 de octubre de 2010, núm. 491/2010 (JUR 2011\253295), donde un cliente lleva su vehículo a un taller, que inicia la reparación del mismo sin que conste la orden del cliente ni la existencia de un presupuesto previo.

⁷ 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).

⁸ PARRA MEMBRILLA, L: “La tasa COVID de las funerarias: ¿deben asumir los consumidores el gasto extra de las empresas funerarias por la pandemia?”, en CESCO, 2020. Disponible en: http://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/La_tasa_COVID_de_las_funerarias.pdf

⁹ 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).

14 de marzo”. Según el Decreto mencionado con anterioridad, la empresa funeraria tiene la obligación de establecer en las zonas de atención al público carteles informativos de forma permanente, clara y visible con las tarifas sobre los servicios funerarios ofertados. Además, deben tener a disposición del consumidor, un catálogo adecuado a los usos y costumbres del lugar de todos los servicios con indicación detallada de las características y precios (art. 3.1, 3.2 y 3.3 Decreto 25/2000).

Una vez finalizado el servicio funerario, la empresa deberá entregar al solicitante una factura o justificante de pago del servicio realizado, donde deberá figurar (art.5.1 Decreto 25/2000):

- *“Número de la factura o justificante de pago*
- *Nombre o razón social, domicilio y número de identificación discal de la empresa prestadora del servicio.*
- *Nombre y apellidos del solicitante del servicio*
- *Descripción de los servicios prestados, con indicación de su precio desglosado por conceptos.*
- *Precio total del servicio, impuestos incluidos, y su forma de pago, en su caso.*
- *Lugar, fecha y firma del prestador del servicio”.*

Es más, el citado artículo establece en su apartado dos, que en la factura deberá aparecer el siguiente texto informativo *“los precios facturados por los servicios deberán corresponderse con los presupuestos y estos con los anunciados”*. No puede convertirse el COVID-19 en la excusa perfecta para aumentar los precios de los servicios.

En el supuesto planteado, no se cumplió debidamente con el deber de información previa de los consumidores, no existiendo un presupuesto previo por la empresa funeraria como exige la normativa autonómica, no cumpliendo tampoco con los requisitos formales referentes al contenido de una “factura” posterior. Como consecuencia, en este caso los padres del fallecido (consumidores) no han tenido la opción de formar libremente su consentimiento contractual, no pudiendo valorar las características de los productos que se le ofrecen para poder compararlas entre distintos proveedores, pues la finalidad del principio de buena fe objetiva es conseguir una valoración equilibrada de los intereses de las partes.

El incumplimiento de dichos preceptos constituye una infracción en materia de protección al consumidor y usuario, de acuerdo con la tipificación contenida en el art.47 y siguientes del TRLGDCU (art. 8 Decreto 25/2000).

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 numerosa doctrina, 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)¹⁰.

¹⁰ 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”.