

## RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

### QUEIXA RELATIVA A DRETS FUNERARIS I DRETS DE LES PERSONES CONSUMIDORES (CONTRACTACIÓ I GESTIÓ DE SERVEIS)

#### ANTECEDENTS

##### Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 17 de gener de 2019, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

Havia contractat un servei funerari que va tenir lloc el dia 15 de desembre de 2018 al Tanatori de Collserola.

El servei que li va prestar Serveis Funeraris de Barcelona, SA va tenir un cost final de 5.036,66 € més el 21% d'IVA. El considerava molt elevat amb relació al servei que havia demanat.

En el moment de la contractació se li havia facilitat un full de sol·licitud del servei on constaven uns conceptes globals. El conceptes no detallaven les prestacions que estaven incloses, a fi de poder verificar si realment eren les demanades i les rebudes.

Després de sol·licitar informació a l'empresa funerària sobre les prestacions que contenien els conceptes facturats, li van respondre que aquella informació no constava publicada i no era accessible al públic.

La interessada va reclamar davant l'empresa funerària, i aquesta va resoldre retornar el cost dels serveis que s'havien facturats però que no s'havien prestat.

Malgrat tractar-se d'una queixa en matèria de consum, la Sindicatura de Greuges de Barcelona va considerar adient intervenir-hi perquè l'Ajuntament de Barcelona té facultats d'inspecció i control sobre les empreses funeràries que operen a la ciutat.

En aquest sentit, la Llei 22/2010 del codi de consum de Catalunya exigeix als prestadors de qualsevol tipus de servei que el preu indiqui l'import total que s'ha de satisfer, i s'han de desglossar els diversos conceptes que inclou. Aquesta informació ha de ser fàcilment visible i intel·ligible per a la persona consumidora abans de contractar, de manera que no indueixi a error o engany.

Així mateix, la Llei funerària de Catalunya estableix un conjunt de drets a les persones usuàries, entre els quals hi ha els relatius a la informació que ha de rebre la persona consumidora en la contractació d'un servei. Segons la llei, **aquests drets han de ser garantits pels municipis**.

En l'àmbit de la ciutat de Barcelona, l'Ordenança de serveis funeraris reconeix el dret de les persones usuàries a disposar d'un pressupost per escrit. El pressupost vincula

l'empresa funerària i ha de desglossar els diferents preus i assenyalar un preu final. L'Ordenança també atribueix potestats d'inspecció, de control i sancionadores a l'Ajuntament de Barcelona davant les reclamacions de les persones usuàries en relació amb la prestació inadequada del servei.

### **Actuacions fetes**

Admesa a tràmit la queixa, la Sindicatura va iniciar la instrucció de l'expedient. Va estudiar els fets i la legislació aplicable, amb la finalitat de valorar si s'havien aplicat els **principis de bona administració** per a la salvaguarda dels drets fonamentals a la ciutat.

Examinat el contingut de la queixa i la documentació aportada per la persona interessada, es va considerar convenient dirigir-se a la **Tinència d'Alcaldia de Treball, Economia i Planificació Estratègica** per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

En data 17 de gener de 2019, es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

### **Resposta dels òrgans afectats**

L'òrgan municipal no ha respost a la institució de la Sindicatura de Greuges de Barcelona, malgrat les diverses reclamacions efectuades al llarg del temps de tramitació d'aquesta queixa.

### **CONSIDERACIONS**

**Han passat tres anys i vuit mesos d'ençà que la Sindicatura de Greuges va sol·licitar informació a l'Ajuntament, sense que s'hagi rebut cap resposta.** Aquest termini supera amb escreix el que pot considerar-se un temps raonable d'acord amb els principis d'eficiència i bona administració amb què han de regir-se els serveis municipals. Així mateix, **incompleix el deure de col·laboració** establert per l'article 3.7 de la normativa reguladora de la institució de la Sindicatura de Greuges de Barcelona (aprovada per la Comissió de Govern en sessió del dia 19 de gener de 2005).

En conseqüència, **es recorda a la Tinència d'Alcaldia de Treball, Economia i Planificació Estratègica l'obligació de col·laborar amb aquesta Sindicatura per tal que pugui desenvolupar adequadament la seva tasca de supervisió dels serveis municipals i, alhora, vetllar pels drets de la ciutadania.**

Entrant en l'anàlisi de la queixa, la Sindicatura de Greuges de Barcelona va demanar a l'òrgan municipal que l'informés sobre les qüestions següents:

- Les actuacions que es durien a terme per supervisar si la contractació i facturació emprades per l'empresa funerària Serveis Funeraris de Barcelona, SA s'adequaven a la normativa d'aplicació en matèria de consum.

- El resultat de les actuacions que realitzés en compliment de les potestats que té atribuïdes per l'Ordenança de serveis funeraris de Barcelona: d'inspecció i control.

Per abordar l'estudi de la queixa ens referirem als aspectes següents:

### **1. La transparència en la contractació d'un servei funerari**

Al llarg dels darrers anys, la Sindicatura de Greuges de Barcelona ha intervingut en situacions similars a les exposades per la ciutadana: manca de transparència i presumptes conductes abusives en la contractació del servei per part de Serveis Funeraris de Barcelona, SA.

Una part important de les queixes formulades a aquesta institució tenen a veure amb pràctiques comercials de les empreses d'aquest sector, que incideixen de manera directa en el cost final del servei, ja que es comptabilitza **la venda de productes innecessaris que no han estat contractats de manera consentida expressament per les persones usuàries.**

Aquesta circumstància també es va donar en el cas exposat per la interessada i va ser objecte d'una reclamació a l'empresa. Fruit d'aquesta reclamació, l'empresa funerària li va retornar una part de l'import facturat, corresponent als serveis cobrats i no prestats.

Cal insistir en el fet que és bàsic oferir una informació transparent dels preus i de les prestacions, diferenciant les que són obligatòries d'aquelles que són complementàries. **La transparència en la informació és un factor bàsic per aconseguir la finalitat que la persona consumidora pugui escollir lliurement el servei que vol contractar.** No podem deixar de banda que es tracta d'un servei que no s'acostuma a contractar amb freqüència. Les seves prestacions són molt especialitzades i poc conegudes per les persones que el contracten.

A més, tenint en compte que correspon a l'empresa la càrrega d'informar la persona consumidora sobre el contracte i la determinació de les seves condicions (art. 123.3 i següents del Codi de consum de Catalunya), **cal que primer es lliuri un pressupost.** Aquesta pràctica és una garantia contra l'abús contractual i facilita una formació idònia del consentiment en la contractació.

Com informava la interessada, en la contractació del servei no se li va facilitar el pressupost. El contracte es va formalitzar a través del full de sol·licitud del servei. Aquesta és una pràctica força habitual de l'empresa Serveis Funeraris de Barcelona, SA, tal i com es reconeix en un laude arbitral conegut per l'Ajuntament de Barcelona (REC/67142/2017).

### **2. La competència municipal en l'àmbit de la prestació de serveis funeraris**

En el moment en què es va contractar el servei objecte d'aquesta queixa, l'Ajuntament de Barcelona era titular del 15% de l'empresa Serveis Funeraris de Barcelona SA. Per tant, es trobava en una doble posició:

- D'una banda, tenia responsabilitat pel que fa a les pràctiques empresarials, ja que era accionista de l'empresa funerària. Això malgrat la seva delimitada capacitat d'influència per ser un soci minoritari.
- D'altra banda, podia exercir funcions d'inspecció i control sobre l'actuació de l'empresa, ateses les seves potestats com a Administració pública.

El desembre de l'any 2017, l'Ajuntament de Barcelona va aprovar l'Ordenança municipal de serveis funeraris. **L'ordenança incideix en les obligacions de transparència de les empreses prestadores i protegeix els drets de les persones usuàries.**

Convé tenir present que **el servei funerària és un servei essencial d'interès general** (art. 1 de la Llei 2/1997, de 3 d'abril, sobre serveis funeraris, i art. 3 de l'Ordenança de serveis funeraris de Barcelona).

A l'ordenança municipal es recullen diversos drets de les persones usuàries, entre els quals hi ha el dret a accedir a un catàleg de les prestacions que es poden contractar, amb la indicació detallada de les característiques d'aquestes prestacions i dels preus de cadascun dels serveis i productes (art. 7.1.e).

Alhora, **obliga les empreses funeràries a disposar d'un catàleg informatiu detallat de tots els serveis funeraris que prestin i les seves característiques.** Aquesta informació ha de ser clara i ha d'indicar els preus desglossats. També apunta l'obligació de facilitar a les persones que contractin un servei un pressupost per escrit i amb els preus desglossats (art. 27).

Així mateix, es refereix específicament als drets de transparència de les empreses prestadores del servei funerària. Aquestes han de complir les obligacions d'informació i també les derivades de la normativa de transparència, accés a la informació pública i bon govern, ja que, com hem apuntat, presten un servei essencial d'interès general (art. 25).

**Per assegurar que es compleixen els drets i les obligacions estipulades a l'ordenança municipal, l'Ajuntament s'atribueix potestats d'inspecció i control** (art. 31). Així mateix, estableix un règim jurídic sancionador que preveu com a infracció molt greu la facturació de serveis no contractats ni sol·licitats, i l'incompliment de les obligacions en matèria de transparència, o qualsevol altra vulneració greu dels drets de les persones usuàries (capítol V).

Les sancions previstes per a aquestes infraccions són multes de fins a 120.000 euros. Aquest import denota la voluntat municipal d'aconseguir unes bones pràctiques de les empreses funeràries.

Per tant, **davant de situacions com la denunciada, l'Ajuntament no es pot inhibir de les seves facultats d'inspecció i control en la prestació dels serveis funeraris, i ha de comprovar que no es tracta de pràctiques generalitzades.** Tot i això, no sembla que les hagi exercit. En tot cas, com hem apuntat, no s'ha donat resposta al requeriment d'informació de la Sindicatura i, per tant, considerem que no s'han respectat els interessos legítims de la persona interessada.

## DECISIÓ

D'acord amb el que disposen l'article 143 de la Carta Municipal de Barcelona i el Reglament que regula la Sindicatura de Greuges de Barcelona, aquesta institució té com a missió valorar si s'ha produït un greuge. Considerats els fets i les normes aplicables, conclou que, en aquest cas, **l'actuació de la Tinència d'Alcaldia de Treball, Economia i Planificació Estratègica no ha estat ajustada a dret ni eficaç, atès que no ha exercit les seves potestats d'inspecció i control davant la denúncia de pràctiques contràries a la normativa relativa a la prestació dels serveis funeraris.**

Per tot el que s'ha exposat, aquesta Sindicatura emet la decisió següent:

- **Recomanar a la Tinència d'Alcaldia de Treball, Economia i Planificació Estratègica** que inspeccioni les empreses funeràries de la ciutat per garantir que presten el servei amb ple respecte als drets de la ciutadania, reconeguts a l'Ordenança de serveis funeraris i a la normativa en matèria de consum.

Aquesta resolució es comunicarà a l'òrgan municipal competent, se'n donarà compte al Plenari del Consell Municipal en l'informe anual reglamentari i s'informarà la persona interessada del seu contingut.