

Asociació Contra Abusos Funeraris con N.I.F.: G-66.330.523 y Registre d'Associacions de la Direcció General de Dret i d'Entitats Jurídiques nº 54411/2014 con domicilio en C/ Aleix Pares i Valls nº 24, 3º-B 08830 Sant Boi de Llobregat, teléfono 639 32 82 90 y 93 630 31 91, correo abusosfunerarios@gmail.com y representante en calidad de presidente Sr. [REDACTED] con dni [REDACTED].

Núm: 1-2017-0238921-1
Data: 25/04/2017 08:45:12
ENTRADA
Unitat: SM - Oficina d'Atenció Ciutadana de Sant Miquel



AS

MANIFIESTA:

Que, en relación a la nueva ordenanza de servicios funerarios del Ayuntamiento de Barcelona, que está en fase de exposición pública desde el día 22 de marzo de 2017, durante 30 días hábiles. Queremos aportar nuestra experiencia de 4 años, en el sector funerario, escuchando y recibiendo muchas quejas de falta de información, presión por parte de los comerciales a la hora de contratar un servicio funerario.

También queremos adjuntar los derechos que hay en la actual ordenanza de servicios funerarios y que no podemos renunciar en ningún punto, después de ver el texto aprobado inicialmente en fecha 22 de marzo de 2017.

Felicitar al Ayuntamiento de la ciudad de Barcelona por la propuesta de la creación de un tanatorio municipal.

SOLICITA:

Que tenga por presentada esta instancia e incorpore las alegaciones y sugerencias que aportamos en los documentos anexos en el redactado de la nueva ordenanza de servicios funerarios de la ciudad de Barcelona.

A la espera de sus noticias, reciban un cordial saludo.

En Sant Boi Llob. a 25 de abril de 2017

Firmado: [REDACTED]

ASSOCIACIÓ CONTRA
ABUSOS FUNERARIS
N.I.F. G 66330523
REGISTRE Nº 54.411

Adjunto los siguientes documentos:

N.º 1 – Propuesta de nuestra Asociación de 14 puntos para incorporar a la nueva ordenanza de servicios funerarios de la ciudad de Barcelona.

N.º 2 – Derechos de la ordenanza de servicios funerarios de la ciudad de Barcelona, que fue aprobada en Acuerdo del Consejo Plenario de 24-10-1997, que hay que incluir en la nueva ordenanza de servicios funerarios de Barcelona.

SRA. ALCALDESA DEL AYUNTAMIENTO DE BARCELONA

PROPUESTAS NUEVA ORDENANZA MARCO GENERAL - SERVICIOS FUNERARIOS 04/04/2017

Propuesta de puntos a incluir en las nuevas ordenanzas de servicios funerarios en defensa de los derechos de los usuarios, protección, información y fomento de la libre competencia:

AUTORITAT CATALANA DE LA COMPETENCIA – ENVIO ORDENANZAS

1º Enviar las ordenanzas a la Autoritat Catalana de la Competencia para su dictamen sobre su idoneidad y que cumplan con la normativa.

- **NUEVO ESTUDIO DE LA AUTORITAT CATALANA DE LA COMPETENCIA 15/06/2016**

GU 04/1016 GUÍA PARA ADECUACIÓN DE LAS ORDENANZAS Y REGLAMENTOS MUNICIPALES SOBRE SERVICIOS FUNERARIOS EN TÉRMINOS DE COMPETENCIA.

2º Cumplir con la Guía de 15 de julio de 2016 de la Autoritat Catalana de la Competencia

- GU 04/2016 Guía para la adecuación de las ordenanzas y reglamentos municipales sobre servicios funerarios en términos de competencia. Los mínimos requisitos posibles para facilitar la incorporación de pequeñas funerarias y elimina las trabas y barreras. El enlace:

http://acco.gencat.cat/web/.content/80_acco/documents/arxiu/actuacions/GUIA-04-2016-ORDENANCES-SERVEIS-FUNERARIS_ESP.pdf

- **NUEVO ESTUDIO DE LA AUTORITAT CATALANA DE COMPETENCIA 15/06/2016**

ES 11/2015 EL USO DEL TANATORIO Y SUS EFECTOS SOBRE LA COMPETENCIA EN LOS SERVICIOS FUNERARIOS.

3º Tener en cuenta la publicación de la Autoritat Catalana de la Competencia –

El enlace:

http://acco.gencat.cat/web/.content/80_acco/documents/arxiu/actuacions/ES-11-2015-Estudi-tanatori_ESP.pdf

NUESTRAS PROPUESTAS:

OBLIGACION ENTREGA DE UN CATALOGO DE PRESTACIONES, SERVICIOS, INFORMATIVO.

4º La obligación de la entrega de un “**Catálogo de Prestaciones y de Información**”, en la contratación en el tanatorio o fuera en domicilio, Hospitales y Geriátricos con acuse de recibo firmado por el usuario. Con todos los precios y servicios, además de consejos. La publicación en un tablón de anuncios es insuficiente, anticuada, muy incómoda y está obsoleta en el Siglo XXI.

En la Ley 2/1997 de servicios funerarios (actualizada en el 2010), está comprendido en el Artículo 3, punto 1, apartado d) **Tenir accés a un catàleg de les prestacions** que es poden contractar amb les entitats prestadores dels serveis funeraris, amb la indicació detallada de les característiques d'aquestes prestacions i dels preus aplicables.

Nota: Después de 6 años, ninguna funeraria lo tiene, ni saben de su existencia, se puede comprobar.

En la entrega el usuario tiene 30 minutos o el tiempo que desee para leerlo y poder decidir la contratación libremente sin presiones del comercial funerario.

4.1.- Catálogo de Prestaciones y de Información:

- Con los precios de todos los servicios funerarios que ofertan y las imágenes de los artículos.
- Consejos de los servicios funerarios. Información de los servicios básicos y complementarios.
- Todas las posibilidades funerarias de la zona. Los servicios esenciales lo hacen, detrás de los recibos básicos, luz y gas, detrás están las demás alternativas.
- Información de los derechos del consumidor y para realizar una reclamación con Hoja de Reclamación y para el seguro de decesos. Teléfonos de los servicios municipales de consumo.
- El usuario tiene derecho a contratar los servicios con este mismo Catálogo, sin el asesoramiento de un comercial.
- Los servicios de Beneficencia y Subvencionados, todos los requisitos para tener acceso y explicar los servicios y artículos que comprende.
- Una copia de la ordenanza de cementerio de la ciudad para ver las tasas.

SERVICIO DE BENEFICENCIA Y SUBVENCIONADO, BONIFICADO.

5.º SERVICIO DE BENEFICENCIA. Para las personas que tienen graves problemas económicos y no están dentro de los requisitos de los servicios de beneficencia. Lo indica en el Ley 2/1997 de servicios funerarios de Catalunya y el Decret 209/1999 y la mayoría de ordenanzas municipales.

- Tenemos llamadas de familias que no tienen recursos y la dice el comercial, “ se lo hacemos baratito, ya lo verán”, “eso es para los que no tienen nada”, “se lo hacemos a plazos, no se preocupen”.

- Tienen que saber todos los ciudadanos las condiciones para poder acceder a estas prestaciones.

- En los servicios de Beneficencia y Subvencionados o Bonificados, hay que incluir los **servicios según los usos y costumbres actuales de la sociedad y no tienen por qué tener menos prestaciones. Incluir el velatorio y el oratorio. Fiscalizar que no pongan los peores féretros.**

5.1º SERVICIO BONIFICADO O SUBVENCIONADO. Para las personas que tienen graves problemas económicos y no están dentro de los requisitos de los servicios de beneficencia. Lo indica en el Ley 2/1997 de servicios funerarios de Catalunya y el Decret 209/1999 y la mayoría de ordenanzas municipales. Se les suele aplicar el 50 % de la tarifa en los servicio básicos y obligatorios de un servicio funerario.

INFORMACIÓN EN HOSPITALES Y GERIÁTRICOS.

6º - En los Hospitales y Centros Geriátricos la entrega de una **“Guía de Información”** de todas las funerarias que operan en la ciudad, junto con consejos sobre el servicio funerario. El 83 % de las defunciones se producen en esos centros y es un foco de comisiones cuando tienen competencia las funerarias.

PROTECCIÓN A LOS 50 % DE CIUDADANOS QUE TIENEN UNA PÓLIZA DE SEGUROS DE DECESOS

7º - SEGUROS DE DECESOS. El 50 % de los ciudadanos tiene concertada una **póliza de decesos**. Lo que suelen hacer en Catalunya, es no darle información a la familia de los artículos y servicios contratados, alegando la funeraria que como lo paga la aseguradora tienen que ir a ella o se llevan un papel y un bolígrafo y lo van apuntando.

7º.1. Libertad de elección de los prestadores de servicios funerarios.

La nueva ordenanza de Sant Boi de Llobregat: Artículo nº 21 Libertad de elección de la entidad prestadora de un servicio funerario.

2. Cuando se haya contratado una aseguradora de defunción la entidad aseguradora pondrá a disposición del tomador, de forma accesible, una relación de empresas prestadoras de servicios funerarios que garanticen una efectiva libertad de elección, de acuerdo con la legislación de supervisión de las aseguradoras privadas.

7º. 2 – Prohibir a la funeraria de disponer de otro catálogo para los servicios funerarios cuando la contratación es para un seguro de decesos, llamado el de “compañía”. Lo suelen tener a parte y les enseñan féretros de peor calidad, obligación de enseñar el “Catálogo de prestaciones” con acuse de recibo firmado por el usuario, con todos los precios y servicios para que elijan sobre el capital disponible.

Obligación de la funeraria de entregar una copia del presupuesto informativo de los artículos y servicios seleccionados a los asegurados.

PRESUPUESTO VINCULANTE Y TARIFA POR CORREO ELECTRÓNICO

8º - Obligación de envío mediante **correo electrónico** de un presupuesto vinculante junto con la tarifa de precios a petición del usuario, la funeraria tiene que facilitar un correo electrónico. En el Proyecto de la Ley de Servicios Funerarios del año 2011 estaba reseñado, se disolvieron las Cortés y quedo sin aprobar.

La funeraria tiene un formulario para enviar un correo, es perder el tiempo, se envía, pero no queda constancia. Tienen que facilitar uno correo para dar constancia de la solicitud. En la actualidad se niegan a enviarlo por correo.

- También el Ayuntamiento tiene que facilitar un correo electrónico para que de forma fácil el ciudadano pueda enviar su experiencia en la contratación de un servicio funerario.

EL SERVICIO FUNERARIO LO PUEDEN HACER VARIAS EMPRESAS FUNERARIAS.

9º El servicio funerario lo puede realizar hasta 5 empresas, aunque por comodidad lo suele contratar con una sola funeraria, pero tiene todo el derecho a contratar hasta 5 empresas diferentes:

1) Mercado de Servicios Funerarios:

La finalidad básica de estos servicios consiste en la recogida y transporte del cadáver desde el domicilio de defunción hasta el cementerio o crematorio. En medio de los dos extremos habría, las prácticas higiénicas, suministro del féretro, traslado al domicilio mortuario y tramitaciones administrativas.

2) Mercado de Servicios de Tanatorio:

El servicio de Tanatorio es una de las segmentaciones del servicio funerario, habiendo otros como, por ejemplo, el oratorio o capilla, la venta de flores, etc. Además, el extinguido Tribunal de Defensa de la Competencia (TDC) dejó bien claro sin llevar a dudas la definición y abarca del servicio:

"El servicio de Tanatorio es independiente del resto de servicios funerarios y puede ser contratado por separado del resto de prestaciones mortuorias "

3) Mercado de servicios de cementerio:

El mercado de servicios de cementerio está delimitado a aquellos servicios que se realizan desde la descarga del féretro y las flores hasta el entierro. Teniendo como variantes a parte de la inhumación, exhumación, la reducción de restos, así como la conservación de sepulturas y nichos alquilados o vendidos.

4) Mercado de Servicios de Cremación o Incineración

Se podría considerar como una segmentación de los Servicios de Cementerio, pero en parte, ya que no siempre un Crematorio está ubicado en un cementerio. Pudiendo ser una actividad independiente y desarrollada por una empresa de forma única. Es decir, que su actividad sea exclusivamente la de incineración de cadáveres.

Vistos y explicados los 4 Servicios básicos de los servicios mortuorios, hay que dejar bien claro para no llevar a dudas ni malos entendidos, que una familia que se le ha muerto un familiar, podría llegar a contratar de forma independiente a 5 empresas diferentes para que realicen todos los servicios mortuorios desde el momento posterior al fallecimiento hasta el final (cementerio o crematorio) que podrían ser, por ejemplo.

De esta forma se puede separar el servicio de tanatorio, dejándolo bien claro en las nuevas ordenanzas. La funeraria quiere todo el servicio completo, quiere todo el pastel, no un trozo. Con esta propuesta, pueden entrar más funerarias que no tengan tanatorio. En el resto de España la mayoría de funerarias no tiene tanatorio, lo alquila, en Catalunya son empresas muy grandes y van a presionar para no dejar perder terreno.

Aunque el servicio de Velatorio es complementario, pero en la Ley de Policía Sanitaria Mortuorio lo dicen bien claro, se le considera un domicilio mortuorio y la Ley 2/1997, indica la funeraria no puede denegar un servicio funeraria a un ciudadano de la ciudad.

Si el ciudadano elige un velatorio en un tanatorio con otra funeraria distinta, sería una falta muy grave no alquilar la sala y la funeraria del tanatorio no puede impedir la elección del ciudadano, ni poner otros suplementos, es un servicio universal, equitativo en los precios y proporcional.

El responsable el Alcalde que tiene la obligación de cumplir la Ley, que le da potestad en los servicios funerarios, la denuncia puede ir a la Agencia Catalana de Consumo o Autoritat Catalana de la Competencia, según si el tanatorio tiene más alternativas en la zona y la distancia.

Mirar denuncia a Memora en Artés (Barcelona).

DECLARACIÓN RESPONSABLE

10º- DECLARACIÓN RESPONSABLE. Con una Declaración Responsable o Comunicación Previa junto con una memoria explicativa adjuntando una leyenda de los requisitos de los documentos que solicite la ordenanza es suficiente, solo en el caso de una oficina de contratación o de un almacén de artículos funerarios y garaje de vehículos funerarios para obtener la licencia de funeraria.

EL SERVICIO FUNERARIO ESTA LIBERALIZADO, PERO ES UN SERVICIO ESENCIAL DE INTERÉS GENERAL Y OBLIGATORIO, DONDE LA LEY OBLIGA A INFORMAR, ASESORAR, NO SOLO DE SU NEGOCIO

11º CUANDO LA FUNERARIA DICE, QUE EL SERVICIO ESTA LIBERALIZADO. Es lo que dicen los funerarios, desde el año 1996 el sector está liberalizado, no hay ninguna duda al respecto. Pero el servicio funerario está considerado un “servicio esencial de interés general y obligatorio”. Donde además de todas las Leyes en Defensa del Consumidor tiene sus propias Leyes orgánicas, Ordenanzas Municipales y Reglamentos. Donde dicen de forma muy clara que la funeraria está obligada a la información, (no de su negocio, sino del servicio) respeto por las personas, no realizar ventas agresivas y un largo etc. Donde si no cumplen con sus obligaciones la Administración tienen que poner los medios oportunos para PROTEGER AL USUARIO.

LAS EMPRESAS FUNERARIAS NO SUFREN POR EL CAMBIO NORMATIVO, LA TRABA URBANISITICA

12º ZONA CATALOGADA PARA SERVICIOS SANITARIOS Y FUNERARIOS. Con el cambio de las ordenanzas no es suficiente. Hay que poner o modificar las zonas urbanas para poder hacer un tanatorio o una sala de preparación. Hay que eliminar las barreras urbanísticas, que ahora existen y es imposible crear competencia.

Alternativa a los Tanatorios. Cementerios de Barcelona, tiene una “Sala de Despedida” de dos horas o “Sala del último Adios” de 30 minutos. Que las alquilar por 227,00 euros y 137 euros, se puede hacer anexa al cementerio.

Mirar Estudio de la Autoritat Catalana de la Competencia “El Uso del tanatorio y sus efectos sobre la competencia en los servicios funerarios”.

La Ley 2/1977 de serveis funeraris de Catalunya.

Article 3.3. Les entitats que presten serveis funeraris no poden denegar el servei per a les persones difuntes el domicili mortuori de les quals sigui en el terme municipal on les entitats estan establertes.

- La Autoritat Catalana de la Competencia edita el Uso del Tanatorio y sus efectos sobre la competencia en los servicios funerarios.

http://acco.gencat.cat/web/.content/80_acco/documents/arxiu/actuacions/ES-11-2015-Estudi-tanatori_ESP.pdf

13º Las reclamaciones por una infracción de la funeraria, que se puedan gestionar en la Oficina del Consumidor con un correo electrónico habilitado. Se pondrá en el “Catálogo de Prestaciones”.

Lo bueno, hay más posibilidades funerarias de dar un servicio funerario, aunque con menos posibilidades, están pequeñas empresas con mejores precios.

REMUNICIPALIZACION DE LOS SERVICIOS FUNERARIOS.

14º - En caso de que cambiar las ordenanzas funerarias y las barreras urbanísticas no den los resultados de una bajada de precios, solicitaremos la remunicipalización del servicio funerario. Como está haciendo el Ayuntamiento de Madrid, Barcelona y el Estudio que está realizando el Consell Comarcal del Bages.

En este caso felicitar al Ayuntamiento de la ciudad de Barcelona, por su propuesta de crear un Tanatorio municipal para el año 2019.

-

ASSOCIACIÓ CONTRA
ABUSOS FUNERARIS
N.I.F. G 66330523
REGISTRE Nº 54.411

ORDENANZA DE LOS SERVICIOS FUNERARIOS DE LA CIUDAD DE BARCELONA – DERECHOS DE LOS CIUDADANOS. Acuerdo del Consejo Plenario de 24-10-1997

Artículo 4. Actividades de los servicios funerarios

1. Los servicios funerarios comprenden las funciones básicas siguientes:

a) Informar y asesorar sobre el servicio.

Artículo 7. Derechos de los usuarios

1. Los usuarios tendrán los derechos siguientes:

a) Recibir los servicios en condiciones de respeto a la intimidad, a la dignidad, a las convicciones religiosas, filosóficas o culturales y al dolor de las personas afectadas.

b) Tener acceso al servicio en condiciones básicas de igualdad, de manera que la falta de recursos económicos no pueda constituir un impedimento.

c) Recibir el asesoramiento imprescindible para garantizar el proceso correcto hasta la inhumación o la incineración del cadáver. Este asesoramiento, en todo caso, también tiene que incluir la información sobre los trámites legales a seguir y sobre los requisitos y las prácticas sanitarias exigibles según la Normativa de Policía Sanitaria Mortuoria.

d) Tener acceso a un catálogo de las prestaciones que se pueden contratar con las entidades prestadoras de los servicios funerarios, con la indicación detallada de las características de estas prestaciones y de los precios aplicables.

j) Presentar reclamaciones con motivo de la prestación defectuosa del servicio.

Artículo 14. Comunicación de los precios

1. Las entidades prestadoras de los servicios funerarios son responsables de los materiales que suministran y también del funcionamiento correcto del servicio y de los precios que aplican, los cuales se tendrán que comunicar al Ayuntamiento.

2. Los prestadores de servicios funerarios tendrán que prever **un servicio gratuito y digno para las personas sin recursos económicos** debidamente justificados por certificación del Consejo Municipal del respectivo distrito.

3. Los prestadores de servicios funerarios preverán un **servicio subvencionado**, que cada año fijará el Ayuntamiento de Barcelona, para aquellas personas que ingresen menos del mínimo necesario para declarar el impuesto sobre la renta de personas físicas o que cobren la pensión mínima.

4. El número de los tipos de servicios previstos en los apartados anteriores 2 y 3 se repartirán entre todas las empresas autorizadas en proporción a la cuota de mercado de cada una de ellas.

5. Los interesados en acceder a estos servicios subvencionados tendrán que demostrar de forma fehaciente la imposibilidad de pagar un servicio ordinario.

6. Habrá, como mínimo, **un servicio integrado** con todos los complementos utilizados a un precio único.

Artículo 15. Exposición de la lista de precios

La lista de precios estará expuesta para el conocimiento de las familias de forma visible en las oficinas, salas de velatorio u otros lugares fácilmente identificables.

Se facilitará a las familias y usuarios la lista de precios antes de contratar el servicio.

Artículo 24. Información y asesoramiento

1. Las empresas funerarias tienen que disponer de:

a) Un catálogo detallado de todos los servicios funerarios que presten con suficiente claridad y concreción y con indicación de los precios correspondientes.

b) Información documental de las normas que sean aplicables en materia mortuoria.

c) Un modelo de contrato con las cláusulas generales y específicas aplicables para cada tipo de servicio.

f) Un libro de reclamaciones y otro de sugerencias.

2. Las empresas funerarias tienen que facilitar a los usuarios el asesoramiento imprescindible para garantizar el proceso correcto hasta la inhumación o la incineración del cadáver. Esta función comprende como mínimo:

a) El asesoramiento de los trámites legales que se tienen que seguir.

b) La información sobre los catálogos de materiales que se tienen que utilizar y los precios y la forma de pago.

ASSOCIACIÓ CONTRA
ABUSOS FUNERARIS
N.I.F. G 66330523
REGISTRE N° 54.411

Divendres, 24 de març de 2017

ADMINISTRACIÓ LOCAL**Ajuntament de Barcelona****ANUNCI**

La Comissió de Presidència, Drets de Ciutadania Participació i Seguretat i Prevenció, en sessió de data 22 de març de 2017, ha adoptat el següent acord:

"APROVAR inicialment l'ordenança de Serveis Funeraris de l'Ajuntament de Barcelona; SOTMETRE-LA a informació pública per un període de trenta dies hàbils, a comptar des del següent al de la publicació del corresponent anunci en el *Butlletí Oficial de la Província de Barcelona*".

En compliment de l'esmentat acord, l'expedient romandrà exposat al públic per a la presentació d'al·legacions i suggeriments a la Direcció de Serveis de Secretaria General de l'Ajuntament de Barcelona (Pl. Sant Miquel 4-5, planta 4a), horari de dilluns a divendres de 9 a 14 hores, durant un termini de 30 dies hàbils a comptar des de l'endemà de la seva publicació.

Barcelona, 22 de març de 2017
El secretari general, Jordi Cases i Pallarés

ASSOCIACIÓ CONTRA
ABUSOS FUNERARIS
N.I.F. G 66330523
REGISTRE N° 54.411

CVE-Núm. de registre: 022017005242