



## PROPOSTA DE RESOLUCIÓ DE LES AL·LEGACIONS PRESENTADES PER L'ASSOCIACIÓ ESFUNE AMB L'APROVACIÓ DE LA PROPOSTA DE TEXT ARTICULAT DE LA NOVA ORDENANÇA DE SERVEIS FUNERARIS DE BARCELONA

### 1. Sobre “*el catàleg informatiu de serveis i productes*”

Com a primera al·legació, i en relació amb l'apartat e) de l'article 7.1 de la proposta de text articulat de la nova Ordenança de Serveis Funeraris de Barcelona (“**l'Ordenança de Serveis Funeraris**”), pel qual es regula el dret dels usuaris d'obtenir un catàleg informatiu, l'Associació ESFUNE (“**ESFUNE**”) proposa que s'inclouguin determinades mencions en relació amb el seu contingut.

En particular, ESFUNE proposa que (i) els preus del catàleg estiguin més desglossats i que hi consti el paquet de serveis corresponent a les prestacions mínimes, (ii) que hi consti un model de contracte per cada tipus de servei, (iii) que s'ordenin els fèretres del més barat al més car i que se'n detalli més la descripció, i (iv) que al principi del catàleg es detalli el servei bàsic de manera clara.

Addicionalment, ESFUNE sol·licita que caldria incloure que les empreses funeràries han de realitzar un pressupost per escrit i vinculant “*on es desglossin els diferents preus i s'assenyali el preu final que no pot ser superior al que es desprèn del catàleg de serveis*”.

En relació amb aquesta al·legació s'ha d'advertir que l'article 7.e) de l'Ordenança de Serveis Funeraris inclou entre els drets de les persones usuàries el següent:

*“Accedir 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.”*

Per tal de detallar el contingut d'aquest dret, a efectes de l'aprovació definitiva de l'Ordenança de Serveis Funeraris, la redacció del mateix article 7.e) serà la següent:

*“Accedir 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 dels serveis bàsics, dels requisits dels serveis de prestació gratuïta o bonificada, dels preus de cadascun dels serveis i productes, dels tràmits*



*que es poden efectuar davant l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor o d'altres òrgans o entitats competents en matèria de consum dels preus aplicables.*

Per altra banda, l'article 27 de l'Ordenança de Serveis Funeraris estableix que "per tal de garantir els drets de les persones usuàries reconeguts a l'article 7", "les empreses funeràries han de disposar de:

(...)

*c) Un model de contracte amb les clàusules generals i específiques aplicables per a cada tipus de servei.*

*d) Un pressupost per escrit, vinculant per a l'empresa funerària, on es desglossin els diferents preus i s'assenyali el preu final que no pot resultar superior al que es desprèn del catàleg de serveis."*

D'aquesta manera, l'interès que es tracta de protegir amb l'al·legació queda suficientment garantit, tenint en compte que el contingut dels articles de l'Ordenança de Serveis Funeraris que han estat transcrits incorporen plenament les pretensions que s'incorporen a l'al·legació i donen contingut efectiu als drets dels usuaris que necessiten la protecció que demana ESFUNE.

Tenint en compte l'anterior, aquesta al·legació es desestima.

## **2. Sobre el full informatiu del que haurien de disposar "els prescriptors"**

Com a segona al·legació, ESFUNE posa de manifest que els prescriptors més importants que envolten el negoci funerari són els hospitals, els centres socio-sanitaris i els geriàtrics atès que, és precisament en aquests llocs, en els que es produeixen al voltant del 85% de les defuncions.

En aquest sentit, i donada la importància dels prescriptors, ESFUNE proposa que aquests haurien de disposar d'un full informatiu en el que hi constés, per una banda, el missatge "els familiars del difunt són lliures d'eleger la funerària que creguin adient podent contractar qualsevol de les funeràries implantades a la ciutat o fora d'ella" i, per altra, "la relació de les funeràries implantades a la ciutat amb el seu nom, adreça i telèfon".

L'article 7.c) de l'Ordenança de Serveis Funeraris conté també entre els drets de les persones usuàries, aquest:



*"Elegir lliurement l'empresa funerària, sens que aquest dret pugui veure's limitat o condicionat pel fet que la persona usuària tingui subscrit un contracte d'assegurança."*

Per tal de millorar i enfortir els drets esmentats, en la redacció definitiva de l'article 7 de l'Ordenança de Serveis Funeraris que se sotmetrà a aprovació s'inclourà com a dret de les persones usuàries:

*"Accedir a una guia d'informació que es facilitarà tant en els hospitals com en els centres residencials, en especial, els de la gent gran."*

En definitiva, també en aquest cas l'interès que es tracta de protegir amb l'al·legació queda suficientment garantit.

Tenint en compte l'anterior, aquesta al·legació es desestima.

Barcelona, 10 de novembre de 2017.



Director d'Empreses, Entitats Municipals i Recursos