

Algunes qüestions sobre serveis d'enterrament durant l'estat d'alarma



Les empreses de serveis funeraris poden cobrar els serveis que no es poden prestar per raons sanitàries?

No. Si la persona consumidora tenia serveis o productes contractats que no es poden prestar o no es poden lliurar a causa de les mesures implementades en virtut de l'estat d'alarma aquests serveis no es poden cobrar. Les empreses de serveis funeraris, en cas d'haver cobrat aquests serveis, han de procedir a retornar al consumidor o usuari els imports ja abonats corresponents a aquests serveis o productes.

Els serveis funeraris poden cobrar preus diferents dels habituals? No. Els preus no es poden veure modificats a l'alça per les circumstàncies excepcionals que s'estan vivint. El Govern ha establert que durant el període de vigència de l'estat d'alarma, els preus dels serveis funeraris no podran ser superiors als preus vigents amb anterioritat al 14 de març de 2020. **Si ens han cobrat preus superiors** ens ha de fer la devolució de forma automàtica de la diferència del preu cobrat de més i sense necessitat que la persona consumidora ho demani. Però si l'empresa no torna els diners de forma automàtica la persona consumidora disposa de sis mesos des de la data de finalització de l'estat d'alarma per a sol·licitar el corresponent reemborsament.

Com puc saber si els preus que m'estan cobrant són els habituals? Durant l'estat d'alarma, les empreses de serveis funeraris han de facilitar obligatòriament a l'usuari, amb caràcter previ a la contractació del servei, un pressupost desglossat per cadascun dels conceptes inclosos en el mateix i la llista de preus vigent amb anterioritat al 14 de març de 2020, fins i tot en el cas que resulti necessari realitzar actuacions específiques a conseqüència de les defuncions produïdes per causa de la COVID-19, d'aquesta manera la persona consumidora pot verificar que se li cobren els preus habituals.

Tinc una assegurança de decessos i hi ha serveis que tenia contractats que no s'han pogut prestar. Què haig de fer? Les companyies asseguradores estan obligades a prestar els serveis funeraris, que s'hagi pactat en la pòlissa, però a causa de la declaració de l'estat d'alarma ens podem trobar que l'asseguradora no pugui oferir alguns d'aquests serveis per motius sanitaris, com pot ser el cas de la repatriació de cadàvers a altres ciutats o països, a més dels que hem comentat abans. En aquests casos l'asseguradora només queda obligada a satisfer la suma assegurada als hereus de l'assegurat mort, no sent responsable de la qualitat dels serveis prestats.

Qui ha d'assumir les costes dels serveis funeraris assegurats si es presten de manera diferent a la que es va contractar a la pòlissa? L'asseguradora està obligada a satisfer la suma assegurada als hereus de l'assegurat mort. Caldrà doncs comunicar la defunció a l'asseguradora i aquesta haurà d'assumir les despeses pel valor de la suma assegurada. Si les despeses són menors, haurà de satisfer la diferència als hereus de l'assegurat mort i si és superior, l'excés l'hauran de pagar els hereus.