

CAMPAÑAS NACIONALES

AÑO: 2014

OBJETIVO: Verificar el cumplimiento de la normativa vigente.

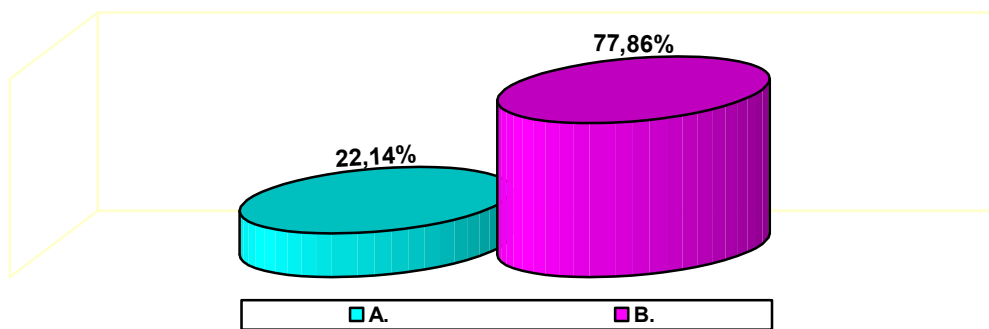
DENOMINACIÓN: Empresas de servicios funerarios: información al consumidor, publicidad y condiciones de contratación.

ELEMENTOS ESENCIALES DE CONTROL: Aspectos relevantes de las actividades desarrolladas por estas empresas que repercuten en los derechos de los consumidores y usuarios.

ASPECTOS SIGNIFICATIVOS	ACTIVIDADES INSPECTORAS	
	PROGRAMACIÓN	REALIZACIÓN
CC.AA Participantes	Aragón Asturias Canarias Galicia Madrid La Rioja G. Valenciana	Aragón Asturias Canarias Madrid La Rioja G. Valenciana
Total de empresas programadas/controladas	130	140

A.- ACTUACIONES INSPECTORAS:

Nº DE EMPRESAS CONTROLADAS:	140	
Nº DE EMPRESAS SIN IRREGULARIDADES (A):	31	22,14 %
Nº DE EMPRESAS CON IRREGULARIDADES (B):	109	77,86 %

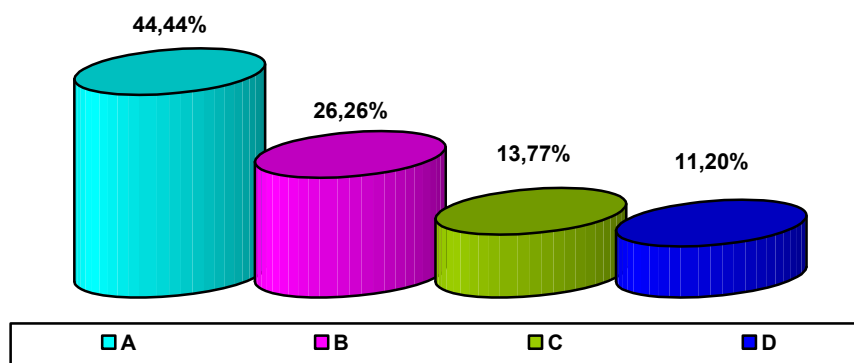


B.- ASPECTOS CONTROLADOS E IRREGULARIDADES DETECTADAS:

Las actuaciones de la inspección en empresas de servicios funerarios se han centrado en los siguientes aspectos:

- 1.- Condiciones generales. (286 irregularidades)
- 2.- Presupuesto. (484 irregularidades)
- 3.- Financiación. (150 irregularidades)
- 4.- Registro. (122 irregularidades)

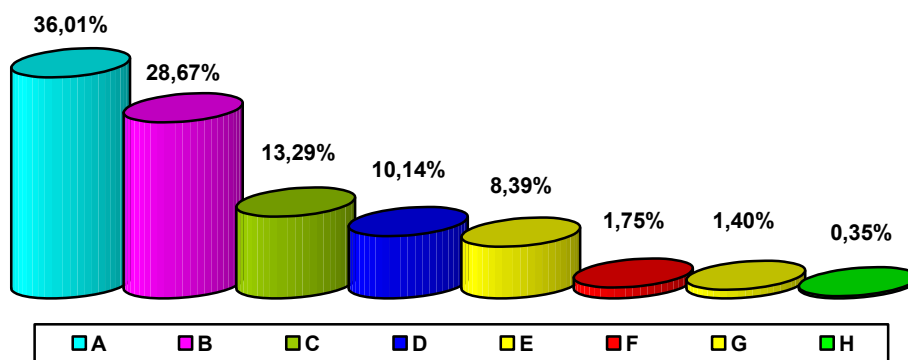
El total de irregularidades ha sido de 1089.



- A.- Presupuesto
- B.- Condiciones generales
- C.- Financiación
- D.- Registro

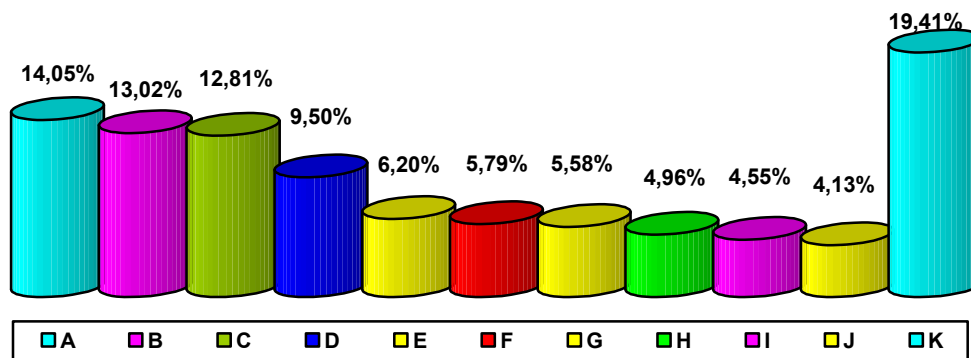
C.- DESGLOSE DE RESULTADOS MÁS SIGNIFICATIVOS:

1.- NÚMERO DE IRREGULARIDADES EN LAS CONDICIONES GENERALES



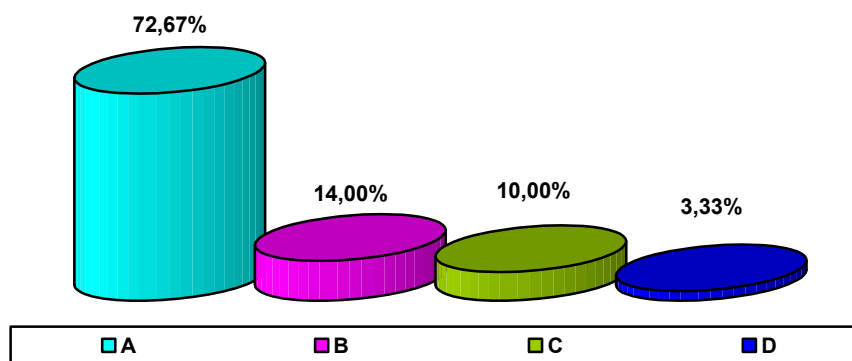
- A.- Por estar el precio solamente disponible a demanda del consumidor, (103)
- B.- Por no exhibir el precio de los servicios que habitualmente presta el Centro, (82)
- C.- El establecimiento no exhibe el cartel anunciador de hojas de reclamaciones, (38)
- D.- No dispone de hojas de reclamaciones, (29)
- E.- No se informa de la posibilidad de pedir un presupuesto previo por escrito en cualquier caso, (24)
- F.- No se pone a disposición de los usuarios la dirección postal, número de teléfono, número de fax o dirección de correo electrónico en el que el usuario pueda interponer quejas o reclamaciones o atender consultas, (5)
- G.- No constan en ese documento: La identificación de la empresa, la fecha, los conceptos, el importe desglosado, el importe total e IVA repercutido, (4)
- H.- No se hace entrega a los usuarios de una factura o justificación de pago, (1)

2.- NÚMERO DE IRREGULARIDADES EN EL PRESUPUESTO



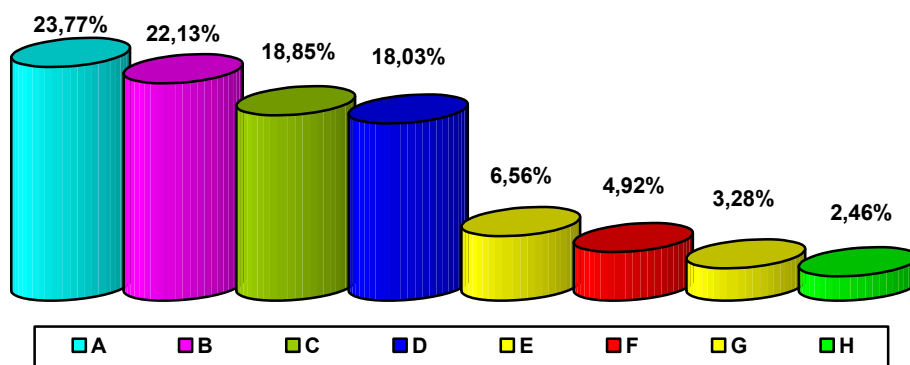
- A.- El establecimiento no publica o no tiene a disposición de los clientes catálogos con los precios de los servicios que oferta, (68)
- B.- En caso afirmativo, los precios presupuestados no coinciden con los precios ofertados, (63)
- C.- El presupuesto no tiene el plazo de validez del presupuesto, (62)
- D.- El presupuesto no especifica la forma de pago, (46)
- E.- El presupuesto no tiene la firma del solicitante, (30)
- F.- El presupuesto no tiene espacio reservado para la fecha y firma de aceptación por el solicitante, (28)
- G.- El presupuesto no tiene el lugar, fecha y firma del prestador del servicio, (27)
- H.- El presupuesto no tiene el importe total del servicio, impuestos incluidos y forma de pago, (24)
- I.- El presupuesto no tiene las tarifas del transporte, (22)
- J.- El presupuesto no tiene el precio del coche fúnebre, (20)
- K.- otros, (94)

3.- NÚMERO DE IRREGULARIDADES EN LA FINANCIACIÓN



- A.- No facilita financiación, (109)
- B.- En el caso de financiar un crédito al consumo, no cumple lo establecido en la Ley 16/2011 en relación a la publicidad e información del contrato, (21)
- C.- En el caso de formalizarse contrato de crédito al consumo, omite que se haya realizado el servicio a la firma de dicho contrato, (15)
- D.- En el caso de incumplimiento en el punto "B", tiene incumplimiento en publicidad o en contenido del contrato, (5)

4.- NÚMERO DE IRREGULARIDADES EN EL REGISTRO



- A.- La empresa prestadora del servicio no lleva un registro de traslados, (29)
- B.- Si llevan registro, no contiene el número del certificado médico de defunción, (27)
- C.- Si llevan registro, no contiene el tipo de traslado, (sepelio ordinario o traslado), (23)
- D.- Si llevan registro, no contiene la causa del fallecimiento, (22)
- E.- Si llevan registro, no contiene la fecha del traslado, (8)
- F.- Si llevan registro, no contiene la localidad de origen y destino, (6)
- G.- Si llevan registro, no contiene el nombre y apellido del fallecido o de quién proceda el resto cadavérico, (4)
- H.- La empresa no cuenta con la autorización del municipio en que radica, (3)

RECOMENDACIONES:

AL CONSUMIDOR:

Los consumidores deben informarse adecuadamente de la utilización de los servicios y de sus derechos en este ámbito, acudiendo para ello a las Asociaciones de Consumidores, OMICS y a las Direcciones Generales de Consumo de las CC.AA. En aquellos casos en que los consumidores comprueben que el establecimiento incumple la normativa vigente en esta materia se recomienda a los mismos que soliciten y cumplimenten la hoja de reclamaciones correspondiente, con objeto de que pueda intervenir la inspección de consumo, lo que contribuirá, sin duda, a la corrección de las deficiencias detectadas.

AL SECTOR:

El sector deberá mejorar su nivel de profesionalidad y buen hacer en este ámbito, lo que deberá traducirse en un mejor conocimiento de la legislación vigente y un cumplimiento estricto de la misma.

Nota: Información elaborada en el seno de la Comisión de Cooperación de Consumo