



**LA PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS EN LOS SERVICIOS FUNERARIOS NO
EFECTIVAMENTE PRESTADOS Y EN LOS CASOS DE ELEVACIÓN DEL PRECIO
TRAS LA DECLARACIÓN DEL ESTADO DE ALARMA MOTIVADA POR EL
COVID-19***

Pilar Domínguez Martínez**

*Profesora Contratada Doctora de Derecho Civil
Centro de Estudios de Consumo
Universidad de Castilla-La Mancha*

Fecha de publicación: 30 de abril de 2020

Como consecuencia de la crisis motivada por el COVID-19 y la declaración del Estado de Alarma por el Real Decreto 463/2020 de 14 de marzo, una triste realidad ha sido y es, el gran número de fallecidos y aún más triste para familiares y allegados, las medidas excepcionales que en relación con los velatorios y ceremonias fúnebres han sido acordadas, a los efectos de limitar la propagación y el contagio del virus. En particular, según el artículo 11 del citado Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, se prohíbe *“la asistencia a los lugares de culto y a las ceremonias civiles y religiosas, incluidas las fúnebres, se condicionan a la adopción de medidas organizativas consistentes en evitar aglomeraciones de personas, en función de las dimensiones y características de los lugares, de tal manera que se garantice a los asistentes la posibilidad de respetar la distancia entre ellos de, al menos, un metro”*.

* Trabajo realizado en el marco del Proyecto de Investigación PGC2018-098683-B-I00, del Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades (MCIU) y la Agencia Estatal de Investigación (AEI) cofinanciado por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) titulado “Protección de consumidores y riesgo de exclusión social” dirigido por Ángel Carrasco Perera y Encarna Cordero Lobato y a la Ayuda para la financiación de actividades de investigación dirigidas a grupos de la UCLM Ref.: 2019-GRIN-27198, denominado “Grupo de Investigación del Profesor Ángel Carrasco” (GIPAC) y a la ayuda para la realización de proyectos de investigación científica y transferencia de tecnología, de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha cofinanciadas por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) para el Proyecto titulado “Protección de consumidores y riesgo de exclusión social en Castilla-La Mancha” (PCRECLM) con Ref.: SBPLY/19/180501/000333 dirigido por Ángel Carrasco Perera y Ana Isabel Mendoza Losana, en base a la Propuesta de Resolución Definitiva de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes, Dirección General de Universidades, Investigación e Innovación de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha de 10 de marzo de 2020.

** ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-1589-4487>



Pero es que al margen de los dolorosos sentimientos que la despedida del ser querido haya provocado en los familiares por la angustiosa y desgarradora manera en que se ha producido, también se han visto perjudicados patrimonialmente. En efecto, estas limitaciones sobre la imposibilidad legal de que se produzcan velatorios, servicios religiosos, coches de acompañamiento o decoración floral, entre otros muchos servicios fúnebres, han provocado que servicios funerarios contratados y satisfechos directamente con la empresa funeraria, así como ciertas coberturas y servicios concertados en los seguros de decesos con primas rigurosamente pagadas, no hayan podido ser prestados. También nos encontramos con servicios a los que la empresa funeraria ha asignado y cobrado un precio superior al vigente antes de la declaración del Estado de alarma.

En esta situación, nos encontramos ante contratos de servicios funerarios celebrados con consumidores o usuarios que contratan directamente los servicios, al margen de la celebración de un contrato de seguro de decesos, así como usuarios, herederos o tomadores de seguros de decesos que solicitan y contratan los servicios a la empresa funeraria, sobre la base de un seguro de este tipo que ha sido celebrado antes con la compañía aseguradora, bien por el asegurado fallecido, o por un tomador distinto.

Por tanto, los usuarios perjudicados y legitimados para reclamar frente a la empresa funeraria o la compañía aseguradora serían los familiares que directamente contratan los servicios y tratándose de servicios consecuencia de un vigente seguro de decesos, los tomadores, o herederos de asegurados que no pueden obtener la prestación sobre la consumación de los servicios funerarios contratados cuando se celebró el contrato del seguro de decesos. Si bien en cualquiera de los casos, no hallamos ante un contrato celebrado por consumidores, sea contrato de servicios funerarios o contrato de seguro de decesos.

En ambos escenarios, el objeto de la reclamación puede ser no sólo la reclamación de la devolución de los servicios contratados y pagados y no prestados como consecuencia de las medidas y limitaciones impuestas, en virtud del Real Decreto 463/2020 y sus normativas de desarrollo, sino también, o únicamente la reclamación de la devolución del precio pagado en exceso respecto del que regía para los mismos servicios antes de la Declaración del Estado de Alarma.

Debe advertirse que la situación es distinta en los casos, pues tratándose de servicios no prestados y contratados previamente conforme a unas pólizas de seguro suscritas previamente a la declaración el Estado de Alarma, la situación de la empresa aseguradora se encuentra amparada en la imposibilidad de prestación comprometida en la póliza por el imperativo legal o prohibición de prestación de los referidos servicios por la normativa



mencionada. Distinta es, sin embargo, la actuación improcedente de empresas funerarias que cobran de forma abusiva servicios no prestados al estar prohibidos, o que de forma arbitraria elevan el precio de los servicios prestados respecto del vigente antes de la entrada en vigor del Estado de Alarma.

Ante esta problemática, ha resultado de gran relevancia las medidas adoptadas precisamente, por la Orden del Ministerio de Sanidad SND/298/2020, de 29 de marzo de 2020, que intenta poner remedio a los excesos y abusos mencionados, y que según su apartado 7^a, mantendrá su vigencia desde su entrada en vigor, hasta la finalización de la declaración del estado de alarma y las prórrogas del mismo y resulta de aplicación a todos los fallecimientos que se produzcan en España durante la vigencia del estado de alarma.

Precisamente esta Orden, según establece en su apartado 1^o, tiene por objeto establecer medidas excepcionales en relación con los velatorios y ceremonias fúnebres para limitar la propagación y el contagio por el COVID-19 en desarrollo del referido artículo 11 del citado Real Decreto 463/2020, y se fundamenta en la necesidad de prohibir todos los velatorios, tanto en instalaciones públicas como privadas, así como restringir otras ceremonias fúnebres, independientemente de la causa del fallecimiento, posponer la celebración de cultos religiosos o ceremonias civiles fúnebres hasta la finalización del estado de alarma, sin perjuicio de que la participación en la comitiva para el enterramiento o despedida para cremación de la persona fallecida se restrinja a un máximo de tres familiares o allegados, además, en su caso, del ministro de culto o persona asimilada de la confesión respectiva para la práctica de los ritos funerarios de despedida del difunto. En todo caso, se deberá respetar siempre la distancia de uno a dos metros entre ellos¹. Por último y lo que más nos resulta de interés, esta Orden tiene por objeto la regulación de algunas de las condiciones de contratación de los servicios funerarios.

En efecto, definitorio es a los efectos de solventar los problemas mencionados en la contratación de servicios funerarios, bien directamente, o en consecuencia de un seguro de decesos, que en esta Orden se consagra de forma rotunda en el párrafo primero del apartado 6^o, que *“Durante el periodo de vigencia del estado de alarma, los precios de los servicios funerarios no podrán ser superiores a los precios vigentes con anterioridad al 14 de marzo de 2020”*. En tal caso, el párrafo 2^o del referido apartado 6^o, dispone que: *“En el caso de servicios ya abonados a precios superiores a los establecidos con anterioridad al 14 de marzo de 2020, la empresa deberá iniciar de oficio la devolución de la diferencia, dejando constancia de las actuaciones realizadas a tal efecto en el caso de que no pueda llevarse a cabo. En este caso, el usuario dispondrá de seis meses desde*

¹ Apdos. 3^o y 5^o Orden SND/298/2020, de 29 de marzo de 2020.



la fecha de finalización del estado de alarma para solicitar el correspondiente reembolso”.

En cuanto a la naturaleza del plazo de reclamación, sobre si es de caducidad o prescripción, la doctrina ha defendido tratarse de un plazo de prescripción, presupuesta la protección de los consumidores o usuarios y en particular de protección de los intereses económicos de los consumidores y usuarios, que con esta reclamación se pretende², máxime la consideración como infracciones de consumo, además del cobro de servicios no prestados, el exceso de precio aplicado a los servicios, como dispone el apartado 6.5 de la Orden.

La devolución del exceso de precio de los servicios funerarios con respecto a los establecidos a 14 de marzo de 2020 deberá efectuarse de oficio por la empresa, no obstante, la posibilidad de reclamación en el plazo de seis meses, siendo el día inicial del cómputo el de la fecha de finalización del Estado de Alarma.

Por su parte, asimismo, y en aras al amparo de los legítimos derechos de los consumidores y usuarios, se obliga a las empresas de servicios funerarios a que antes de la contratación se facilite al usuario un presupuesto desglosado. De esta manera, el párrafo 3º del referido apartado 6º, señala que *“Las empresas de servicios funerarios deberán facilitar al usuario, con carácter previo a la contratación del servicio, un presupuesto desglosado por cada uno de los conceptos incluidos en el mismo y la lista de precios vigente con anterioridad al 14 de marzo de 2020, aun en el supuesto de que resulte necesario realizar actuaciones específicas como consecuencia de los fallecimientos producidos por causa del COVID-19”.*

En cuanto a los servicios o productos contratados que no puedan ser disfrutados o entregados al usuario debido a las medidas implementadas en virtud del Real Decreto 463/2020 y sus normativas de desarrollo, *“se devolverá al consumidor o usuario los importes ya abonados correspondientes a dichos servicios o productos”*³.

Por último, el párrafo 4º del apartado 6º considera infracción a los efectos de los dispuesto en el TRLGDCU y el incumplimiento de cualquiera de todas las obligaciones establecidas en este apartado 6º.

²CARBALLO FIDALGO, O.: “El derecho a la devolución del importe de los servicios funerarios no prestados: contrato de seguro de decesos y la pandemia del Covid-19”, *Noticias Jurídicas*, 20 abril 2020, p.1.

³ Apdo. 6º.4. Orden SND/298/2020, de 29 de marzo de 2020.



Entendemos que todo lo establecido en este apartado se aplica a los servicios o productos contratados o suscritos bien de forma directa con la empresa funeraria, como a los mencionados contratos de seguro de decesos, y a los servicios respecto de los cuales una compañía aseguradora se haya obligado a que sean cumplidos por una empresa funeraria, en virtud del previo contrato de seguro de decesos celebrado con el tomador o asegurado, la referencia que la Orden a “servicios o productos contratados” por consumidores y usuarios, justifica claramente esta solución.

Sea como fuere, en el ámbito del seguro de decesos, el tomador o los herederos del asegurado fallecido ya contaban con el amparo de la normativa aseguradora. Efectivamente, no debe olvidarse que el derecho a la devolución de los importes sobre los servicios no prestados en el seguro de decesos aparece consagrado en el artículo 106 bis de la Ley 50/1980 de 8 de octubre, de Contrato de Seguro (LCS), el cual fue relativamente reciente introducido por la Disposición final primera de la Ley 20/2015, de 14 de julio, de Ordenación y Supervisión de Entidades Aseguradora y Reaseguradoras (LOSEAR). Precisamente, el apartado 1º del referido artículo 106 LCS, después de definir el seguro de decesos como aquel por el cual “*el asegurador se obliga, dentro de los límites establecidos en este título y en el contrato, a prestar los servicios funerarios pactados en la póliza para el caso en que se produzca el fallecimiento del asegurado*”, dispone rotundamente que “*el exceso de la suma asegurada sobre el coste del servicio prestado por el asegurador corresponderá al tomador o, en su defecto, a los herederos*”.

Pero aún más, si tenemos en cuenta el apartado 2º del mismo artículo 106 LCS, se dice que “*en el supuesto de que el asegurador no hubiera podido proporcionar la prestación por causas ajenas a su voluntad, fuerza mayor o por haberse realizado el servicio a través de otros medios distintos a los ofrecidos por la aseguradora, el asegurador quedará obligado a satisfacer la suma asegurada a los herederos del asegurado fallecido, no siendo responsable de la calidad de los servicios prestados*”.

Como puede advertirse la aseguradora está obligada a pagar el exceso de la suma asegurada respecto de los servicios que no han sido efectivamente prestados, tanto haya sido debido el cumplimiento a causas voluntarias o ajenas a su voluntad. Ocurre que en el caso de que el incumplimiento sea voluntario, estaría además obligada a la indemnización de daños y perjuicios, atendiendo al artículo 1101 CC.

Si bien en el escenario que valoramos, servicios no prestados por las limitaciones del RD Real Decreto 463/2020 de 14 de marzo y de la Orden SND/298/2020, de 29 de marzo de 2020, tienen un claro encaje de los supuestos de imposibilidad de prestación total o parcial de los referidos servicios funerarios en la figura de la fuerza mayor que la situación de pandemia y declaración de estado de alarma supone, trae como consecuencia que la



compañía aseguradora esté obligada a devolver del exceso de la suma asegurada sobre el coste efectivo del servicio prestado al tomador o a los herederos del asegurado.

Debe advertirse que en el caso de que en el contrato de seguro de decesos se incluyese una cláusula que excluyera de la cobertura la situación de epidemia, sería considerada limitativa de los derechos de los asegurados y a salvo fuera destacada de forma especial y aceptada específicamente por escrito por el tomador, conforme al artículo 3 LCS, sería considerada por no puesta, no obstante, la reconocida intención por parte de UNESPA de no hacer valer estas exclusiones en los contratos de seguro.

Las causas ajenas a la voluntad del asegurador, conforme al artículo 106 LCS, pueden tener su origen en un supuesto legal, como es el de la fuerza mayor, atendiendo al artículo 1105 CC, considerada como hecho inevitable e impredecible que provoca un daño o perjuicio pero que libera a una o ambas partes de las obligaciones contractuales. No se incluye el caso fortuito o hecho inevitable pero previsible. Otras causas involuntarias podrían tener procedencia en el mismo asegurador, cuando no realiza la prestación porque no ha sido solicitada, al desconocer la petición de cumplimiento, o por procedencia del prestador del servicio que no lo realizar por huelga, falta de stock, o por ejemplo concurso de acreedores, o por origen en la conducta de los herederos u otra persona que contrata los servicios con una empresa funeraria distinta de las enumeradas en la póliza, por voluntad o por desconocimiento de la existencia del seguro.

Resulta indudable la obligación por parte de la compañía aseguradora de abonar el exceso de prima satisfecha y por ende de capital asegurado respecto de los servicios efectivamente prestados, máxime, entre otras cosas, tratándose de esta modalidad de seguro, en el que la aseguradora no puede oponerse a la prórroga, ni cancelar el contrato en los casos en los que, a sensu contrario, los herederos o tomador se nieguen a pagar el exceso de coste de los servicios funerarios elegidos, distintos a los contratados. En efecto, cuando el tomador no quiere pagar el incremento de prima que el asegurador le propone, conforme a los criterios de la DGSFP, el asegurador debe “mantener el contrato en las condiciones inicialmente estipuladas, siendo a cargo del asegurado el exceso del coste del servicio no cubierto por la póliza”. Por tanto, en los casos inversos de prestación de servicios de coste inferior al contratado o de servicios contratados no prestados, debe entenderse que el asegurador debe entregar a los herederos la diferencia de suma asegurada contratada respecto de la abonada por el servicio, de forma recíproca con lo dicho de forma inversa. De este modo, en algunas pólizas se incluye la obligación del asegurador de pagar la diferencia del “menor coste” del servicio funerario⁴. Pero es que aún más y relacionado con lo dicho antes, precisamente en cuanto a la oposición a la

⁴ ELGUERO MERINO, J.M.: “Seguros de decesos y dependencia”, *Ley de Contrato de Seguro*, BADILLO ARIAS, J.A. (coord.), 3ª ed., Aranzadi, Cizur Menor, 2017, p. 1696.



prórroga, el artículo 106.5 LCS introduce por primera vez un régimen distinto del contenido en el artículo 22 LCS, y es que se reconoce exclusividad en cuanto al ejercicio de la oposición sólo por el tomador y no por el asegurador. A tal efecto, presupuesto el artículo 2 LCS, según el cual, sus preceptos tienen carácter imperativo, a no ser que en ellos se disponga otra cosa, nos encontramos con uno de los casos en los que se dispone otra cosa y se establece un régimen específico de oposición a la prórroga asignado exclusivamente al tomador. La razón de esta particularidad y derogación del régimen general no es otra que en esta modalidad de seguros la finalidad de evitar que el asegurado pueda perder cantidades pagadas en concepto de prima, considerados como pagos periódicos del servicio y la oposición a la prórroga por el asegurador impediría el servicio al asegurado⁵.

Debe advertirse que, atendiendo a la cobertura y los servicios efectivamente prestados, así será la cuantía objeto de la reclamación. No debe olvidarse que nos encontramos ante un seguro “multiriesgo personal” en torno a la figura del asegurado y el seguro de decesos puede dar lugar a coberturas adicionales que dan lugar a productos muy distintos unos de otros. De forma que solo se podrá reclamar por el tomador o los herederos la diferencia entre el capital asegurado y el coste de los servicios efectivamente prestados.

En el caso de que el tomador fuera una persona del asegurado fallecido, la legitimación activa recaerá en los herederos de la persona fallecida, cuya condición será acreditada por el testamento o la declaración de herederos. Podríamos entender la posible legitimación de un tercero que no tuviera la condición de heredero, si bien, en el caso de inexistencia o pasividad de estos, un tercero asuma la iniciativa en la solicitud de la prestación de los servicios funerarios, pues lo que la norma pretende es que la aseguradora pague el exceso de la suma asegurada, no beneficiar al heredero aumentado el caudal hereditario⁶.

En cuanto al plazo de ejercicio de la acción para reclamar a la compañía aseguradora, conforme al artículo 23 LCS, según el cual: “*las acciones que se deriven del contrato de seguro prescribirán en el término de dos años si se trata de seguro de daños y de cinco si el seguro de personas*”, por tanto, en este caso, el plazo será de cinco años y en cuanto al cómputo y la determinación del día inicial, se estará a lo dispuesto por el artículo 1069 CC que rige para toda clase de acciones respecto de las que no existe disposición especial, según el cual, los plazos se contarán desde el día que las acciones pudieron ejercitarse⁷. No obstante, si tenemos en cuenta el artículo 1968.2 CC, podríamos determinar el inicio del cómputo desde el día “que lo supo el agraviado”. En cualquier caso, en el presente

⁵ ELGUERO MERINO, J.M.: “Seguros de decesos”, p. 1699.

⁶ ELGUERO MERINO, J.M.: “Seguros de decesos”, p. 1696.

⁷ Entre otras, vid. SSTS (Sala 1ª) 12 diciembre 2011 (RJ 2012, 3524) y 8 marzo 2013 (RJ 2013, 2170).



caso, resulta indudable que el plazo podrá ser computado desde que se prestaron los servicios funerarios de forma parcial o incompleta y se produjo un enriquecimiento injusto para la aseguradora y un desequilibrio respecto de las primas pagadas en exceso.

En consecuencia, respecto de los servicios funerarios no prestados en la situación del Estado de Alarma, el tomador o los herederos tienen derecho a la devolución de los servicios no prestados, en concreto a la devolución del exceso de suma asegurada, derecho a la devolución que además viene reconocido en el apartado 6º de la Orden SND/298/2020 y que se cuantificará en la cantidad en exceso pagada que sobre los servicios no efectivamente prestados.

En cuanto al sobreprecio que la empresa funeraria hubiera cobrado por los servicios prestados en comparación con los precios vigentes antes de la Declaración del Estado de Alarma, si en los casos de servicios contratados directamente por usuarios, al margen del seguro de decesos, la legitimación activa para la reclamación de la devolución corresponde a los contratantes; en el caso del seguro de decesos debe entenderse que corresponde al tomador o a los herederos, máxime el párrafo 2º del apartado 1º del artículo 106 LCS a sensu contrario, según el cual: *“el exceso de la suma asegurada sobre el coste del servicio prestado corresponderá al tomador, o en su defecto, a los herederos”*.

Por último, tal como ha sido advertido, en el caso del seguro de decesos, la situación de la empresa aseguradora se encuentra amparada en la imposibilidad de prestación comprometida en la póliza por el imperativo legal o prohibición de prestación de los referidos servicios por el Real Decreto 463/2020 y por la Orden SND/298/2020, no obstante el derecho que el tomador o los herederos tienen a la reclamación de la devolución del exceso de suma asegurada, sin embargo, la actuación improcedente de empresas funerarias que cobran de forma abusiva servicios no prestados al estar prohibidos, o que de forma arbitraria elevan el precio de los servicios prestados, respecto del vigente antes de la entrada en vigor del Estado de Alarma, en este último caso tanto respecto a usuarios que contratan directamente con ellas, como en el caso del tomador o herederos del asegurado fallecido en el seguro de decesos, al margen de ser constitutiva de infracción de consumo, debe señalarse que esta actuación arbitraria, ausente de la buena fe, llevaría consigo que la reclamación por los perjudicados usuarios no sólo tuviera por objeto la reclamación del exceso de precio, sino también los daños y perjuicios causados.