

DECISIÓ DE LA SÍNDICA DE GREUGES REFERENT A LA QUEIXA PRESENTADA PER EN MATÈRIA D'ATENCIÓ AL CONSUMIDOR I USUARI

TRAMITACIÓ

- El 6 d'octubre de 2015 va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava el seu desacord amb el cost dels serveis funeraris, així com amb determinades pràctiques que utilitzen els operadors de la ciutat de Barcelona alhora de contractar el servei.
- El 8 d'octubre de 2015 la síndica de greuges va admetre a tràmit la queixa, ja que reunia els requisits reglamentaris, i va designar l'assessora tècnica senyora Francesca Reyes perquè instruís l'expedient.
- La comprovació del fet presumptament greujós ha comportat, en síntesi, l'estudi de les circumstàncies concurrents, l'anàlisi de la normativa aplicable i l'observació de si s'havien aplicat els principis de bona Administració per a la salvaguarda dels drets fonamentals a la ciutat. Amb aquesta finalitat, aquesta Sindicatura ha dut a terme les accions següents:
 - El 6 d'octubre de 2015 va mantenir una entrevista amb la persona representant .
 - El 21 d'octubre de 2015 va demanar informe a la Tinència d'Alcaldia de Treball, Economia i Planificació estratègica i a l'Àrea de Drets Socials, per tal de conèixer :
 - Si l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC) en els darrers anys havia resolt conflictes sorgits de la relació de consum de serveis funeraris de Barcelona i quines accions s'havien dut a terme per part de l'Ajuntament de Barcelona, amb la finalitat de garantir la defensa i la protecció dels consumidors davant les males pràctiques comercials de les empreses funeràries que denunciïn els usuaris d'aquest servei; Si la Junta Arbitral de Consum estava fent actuacions per a promoure que les empreses funeràries de Barcelona, com a prestadores de serveis d'interès general, s'adhereixin a arbitratge en consum; Si Serveis Funeraris de Barcelona, S.A. disposa d'un codi de conducta o altra acord que estableixi criteris ètics i de bones pràctiques comercials, la capacitat d'influència de l'Ajuntament en la fixació del cost dels serveis; i les consideracions municipals en torn al manteniment del nom de la mercantil "Serveis Funeraris de Barcelona, S.A." que indueix a pensar als ciutadans que es tracta d'un servei prestat per l'Ajuntament de Barcelona. També es va sol·licitar al Consorci MAR Parc de Salut de Barcelona, informació relativa al protocol que s'utilitza en cadascun dels seus centres adscrits pel que fa a la informació que es facilita als familiars quan es produeix una defunció.
 - El 23 de novembre de 2015 es va rebre l'informe del Comissionat de Comerç, Consum i Mercats, en què es donava resposta a la demanda de la síndica de greuges.

- El 16 de desembre de 2015 es va rebre l'informe de la Tinència d'Alcaldia de Treball, Economia i Planificació Estratègica, en què es donava resposta a la demanda de la síndica de greuges.
- El 30 de desembre de 2015 l'assessora, a partir de la documentació oficial aportada per la persona interessada, la informació facilitada per diversos departaments municipals i l'anàlisi dels fets, va emetre un informe proposta amb les consideracions següents.

CONSIDERACIONS

Descripció de la queixa

Representants de _____ han manifestat la seva percepció sobre una manca de transparència en l'actuació de les empreses funeràries que operen en la ciutat de Barcelona.

Denuncien que tot i tractar-se d'un servei considerat com a essencial, es dona una manca de transparència en la informació del seu catàleg de serveis i de les seves tarifes. Veuen en aquestes empreses una mala pràctica en tant que aprofiten la situació emocional de les persones usuàries. El resultat d'aquestes pràctiques és l'aplicació d'unes tarifes que consideren abusives.

Manifesten que, tot i que a Barcelona operen tres empreses funeràries, no es donen els elements per promoure la competitivitat real. Relaten que aquestes empreses es reparteixen el mercat i que els centres hospitalaris i geriàtrics de la ciutat en són part de la seva estratègia ja que, segons informen, en el moment de produir-se una defunció en aquests centres, es deriven els familiars a una determinada empresa funerària i no informen la possibilitat de triar lliurement on volen contractar el servei, ni ofereixen catàlegs de serveis i preus de cadascuna de les empreses que presten aquest servei a la ciutat.

Relaten que les empreses funeràries compleixen mínimament amb el requisit legal de tenir a disposició dels usuaris els catàlegs de preus i serveis, ja que aquests no estan exposats de forma excessivament visible, ni s'ofereix als usuaris per tal que ells puguin triar lliurement i amb tranquil·litat els serveis a contractar.

A més, el fet que el grup Mémora, mantingui el logotip i el nom de *Serveis Funeraris de Barcelona*, anterior a la venda de la majoria de les participacions a Mémora, confon als consumidors, que pensen que estan contractant un servei públic a l'Ajuntament de Barcelona.

Entenen que implícitament hi ha un reconeixement de l'abús per part de les empreses, ja que davant algunes reclamacions d'usuaris, han accedit a retornar alguns imports facturats. Malgrat això, denuncien que els fan comprometre per escrit a no difondre els fets.

La Sindicatura ja havia intervingut anteriorment arran de queixes formulades per ciutadans que consideraven abusius els preus dels serveis funeraris. En el marc d'aquestes intervencions, s'havia recomanat a l'Ajuntament que vetllés perquè les empreses funeràries incrementessin la transparència sobre les tarifes i els serveis que ofereixen. Aquesta recomanació no ha tingut resposta per part dels serveis municipals.

A més, després de consultar a l'Agència Catalana de Consum, s'ha constatat que cap de les empreses funeràries de Barcelona estan adherides a l'arbitratge en consum.

Posició municipal

D'una banda, l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC) manifesta que en els darrers tres anys s'han tramitat quatre reclamacions, dues de les quals es van traslladar a la Junta Arbitral de Consum de Barcelona a petició dels reclamants. De l'estudi de les reclamacions manifesten que es desprèn una manca d'informació sobre els serveis funeraris als consumidors, i un cost elevat del servei. També s'ha estudiat alguns desacords en la prestació del servei.

L'OMIC emet el seu criteri que l'adhesió d'una empresa al sistema arbitral de consum és un signe de compromís i una garantia de qualitat del servei de cara al client. Valoren positivament l'adhesió de les empreses al sistema Arbitral de consum i consideren que és un distintiu de qualitat de servei.

D'altra banda, la Gerència de Recursos, després de mantenir una reunió amb el Director General de Serveis Funeraris de Barcelona, SA, (SFB, S.A) informa a la síndica el següent:

- Pel que fa a l'elaboració d'un codi ètic de conducta o altre acord que estableixi criteris ètics de bones pràctiques comercials de SFB, SA, diuen disposar d'un codi de conducta per a tot el personal, i un codi ètic per als comercials. Tots ells vigilats per un comitè d'ètica constituït fa dos anys. A més, realitzen una enquesta telefònica de satisfacció i només un 2% suspèn l'empresa.
- Quant als protocols en cas de defuncions en els grans hospitals de Barcelona, l'atenció es fa des de les oficines adjudicades per concurs, on també hi ha representació de la competència.
- El preu mitjà del servei se situa en torn del 5.110€. Els preus estan publicats al web de la mercantil.
- Un 66% dels usuaris tenen cobertura d'assegurances. A més, un 5% dels serveis que es realitzen són de beneficència, sufragats per SFB, SA.
- Pel que fa a la capacitat d'influència de l'Ajuntament en la fixació del cost del servei, manifesta que únicament té el 15% del capital.
- Finalment, quant al manteniment del nom de la mercantil, informen que és un dels pactes de l'adquisició del 85% de les accions.

Normativa aplicable

L'article 128.2 de la Constitució espanyola, reconeix la iniciativa pública en l'activitat econòmica i determina que mitjançant una llei, determinats recursos o serveis essencials podran ser reservats al sector públic, especialment en cas de monopoli; podrà ser acordada, també, la intervenció d'empreses quan ho exigeixi l'interès general.

L'article 25 de la Llei 7/1985, reguladora de les bases de règim local, atribueix als municipis les competències en matèria de cementeris i activitats funeràries, en els termes de la legislació de l'Estat i de les Comunitats Autònomes.

Mitjançant el Reial decret-Llei 7/1996, de 7 de juny, sobre Mesures urgents de caràcter fiscal i de foment i liberalització de l'activitat econòmica, es van liberalitzar els serveis funeraris i es va establir la possibilitat de que els municipis puguin sotmetre a autorització la prestació d'aquests serveis, tenint l'autorització caràcter reglat i havent-se de precisar normativament els requisits objectius per a obtenir-la.

El Decret Legislatiu 3/2010, d'adequació de les normes amb rang de Llei a la Directiva 2006/123/CE, anomenada Directiva de Serveis, va modificar la Llei 2/1997, funerària de Catalunya, amb la finalitat de garantir la liberalització de la prestació dels serveis funeraris. El text legal determina el caràcter de essencial i d'interès general del servei funerari. Entre d'altres qüestions, permet que les Ordenances o reglaments municipals fixin els requisits mínims de disponibilitat de mitjans per a garantir la prestació del servei (art. 1). En tot cas, aquests han de ser proporcionats i han de respectar la lliure competència (art. 6.3). Així mateix, disposa l'obligatorietat de les empreses prestadores del servei de facilitar als ajuntaments la informació actualitzada sobre prestacions i preus, a fi que la puguin consultar les persones interessades. Amb aquest objecte, els Ajuntaments han d'establir mecanismes de publicitat actualitzada a fi de que les persones que vulguin accedir als serveis puguin disposar d'aquesta informació (art. 3.2). Es recull la impossibilitat de les entitats que present serveis funeraris, de denegar el servei al ciutadà (art. 3). El text legal reconeix serveis diferenciats dins l'àmbit dels serveis funeraris, i eximeix de l'obligació de disposar del servei de tanatori (art. 4.2). La Llei tipifica les infraccions de les entitats prestadores dels serveis funeraris (art. 12).

La disposició transitòria segona de la Llei 2/1997, atorga als municipis un termini de 6 mesos per tal d'adequar les seves ordenances o reglaments en matèria funerària a les disposicions contingudes en la Llei.

L'Ordenança reguladora dels serveis funeraris de Barcelona, aprovada pel acord del Consell Plenari de 24 d'octubre de 1997, recull els requisits per a l'exercici de l'activitat funerària, i estableix l'obligatorietat de disposar de sales de vetlla o tanatoris, d'acord amb els requisits tècnics i d'ubicació que estableix l'Ordenança (art. 13). Així mateix, reconeix que les empreses autoritzades a prestar el servei funerari han de dipositar a l'Ajuntament de Barcelona la corresponent informació actualitzada sobre prestacions i preus, la qual pot ser consultada per qualsevol persona interessada (art. 7.2).

La Llei 22/2010, del Codi de consum de Catalunya, disposa a l'article 133-4 que l'administració pública ha de promoure que les entitats o empreses privades que gestionen serveis públics, serveis d'interès general o serveis universals en règim de concessió incloguin en els plecs de condicions l'obligació que en els contractes amb persones consumidores es prevegi l'adhesió a l'arbitratge de consum.

Valoració i conclusions

La transparència de la informació:

La transparència en la informació és un factor bàsic per a aconseguir la finalitat que el consumidor pugui escollir lliurement el prestador del servei.

Una part important de les queixes formulades en aquesta Institució en relació als serveis funeraris, rau en pràctiques comercials de les empreses d'aquest sector. La majoria d'aquestes pràctiques tenen una incidència directa en l'import del servei, ja que es comptabilitzen la venda de productes innecessaris i que no han estat

contractats de forma consentida expressament pels usuaris, que manifesten haver tingut coneixement en rebre la factura. A tall d'exemple podem citar el cas d'una ciutadana a la que se li havia facturat el servei de "Ornament floral no natural de l'Oratori", per un import de 134€ més 21%, i dos llibres diferents de recordatori. Segons manifestava es tractava de serveis no sol·licitats expressament. Altra queixa mostrava disconformitat amb la manca de disponibilitat de l'empresa funerària dels fèretres més econòmics publicats a les seves tarifes vigents.

En aquest sentit, la mateixa OMIC esmenta que els reclamants que han acudit al seu servei es queixen de no rebre una bona informació de l'empresa, que intenta vendre els serveis més cars, o el fet de que les factures no es corresponen amb el què s'havia indicat.

La Síndica vol recordar que la Llei Funerària de Catalunya tipifica com a infracció molt greu "facturar serveis no contractats ni sol·licitats", i com a infracció greu "no disposar del tipus de materials i serveis que tenen en els catàlegs i que han estat objecte de contractació per part de les persones usuàries". La mateixa llei faculta a el o la alcalde, prèvia instrucció del corresponent procediment, per a sancionar les infraccions tipificades en aquella llei.

Malgrat això, el tractament que s'ha donat a les queixes dels usuaris ha estat el propi d'una queixa en matèria de consum, sense que hagin tingut més transcendència. El nombre de queixes formulades a l'OMIC relatives al consum del servei funeràri tenen una incidència molt baixa, però cal considerar que els consumidors, moguts per motius emocionals, no acostumen a formalitzar-les. I menys immediatament després d'haver rebut el servei.

La síndica comparteix la conclusió a la que va arribar l'Estudi sobre els serveis funeràris d'Espanya que van realitzar els Ministeris d'Economia i Hisenda, i el de Sanitat i Política Social l'any 2010, de que calia imposar mesures que reforcin la transparència en la informació en els preus dels serveis funeràris, i també reforçar el règim d'infraccions i sancions, i els serveis d'inspecció.

Tal i com hem dit en la descripció de la queixa, la Sindicatura ja havia intervingut anteriorment arran de queixes formulades per ciutadans que consideraven abusius els preus dels serveis funeràris. En el marc d'aquestes intervencions, s'havia recomanat a l'Ajuntament que vetllés perquè les empreses funeràries incrementessin la transparència sobre les tarifes i els serveis que ofereixen. Malauradament, la Síndica no ha tingut el retorn municipal a aquesta recomanació.

Així mateix, abans d'iniciar aquesta actuació supervisora, la Síndica va comprovar com cap de les empreses funeràries de Barcelona estaven adherides a consum, tot i que el Codi de Consum exigeix a les Administracions públiques que promoguin l'adhesió a arbitratge d'empreses prestadores de serveis d'interès general.

Arran de les manifestacions públiques sobre aquest fet, el Consell Plenari del 29 de de desembre de 2015, per unanimitat de tots els grups municipals que el componen, va acordar literalment:

Instar a l'empresa Serveis Funeraris de Barcelona a activar tots els mecanismes per tal de garantir la transparència i la informació pel que fa a les tarifes dels serveis que es presten des d'aquesta empresa. - Que el Govern municipal arribi a acords amb totes les empreses que operen a la ciutat per tal que disposin de tarifes socials que garanteixin l'accessibilitat a aquests serveis a les persones amb menys recursos. - Instar a les empreses que treballen en l'àmbit dels serveis funeraris a Barcelona a adherir-se a la Junta Arbitral de Barcelona per afavorir la qualitat dels seus serveis i garantir els drets dels consumidors. - Que l'Ajuntament impulsi un servei específic integrat a l'OMIC, orientat a la informació i l'assessorament de les persones usuàries dels serveis funeraris. - Endegar una campanya ciutadana que inclogui les OAC's, insercions en mitjans de comunicació digitals i escrits, web i canals del propi Ajuntament, i altres mitjans que es considerin oportuns, per tal d'informar als ciutadans i ciutadanes de les tarifes socials que existeixen en les diferents companyies en la prestació del servei funerari.

La Institució de la Síndica valora positivament el citat acord, tot i que considera que cal aplicar, a més, altres mesures que incideixin en la transparència, la competitivitat, el preu i el bon funcionament dels serveis funeraris de Barcelona.

L'elevat cost dels serveis funeraris en la ciutat de Barcelona:

Arran de l'anunci sobre l'inici de l'actuació supervisora de la Sindicatura sobre els serveis funeraris de la ciutat, alguns ciutadans van contactar amb la institució per aportar les seves experiències personals, així com la còpia de les factures que havien abonat per la prestació de serveis funeraris i que avalaven els fets que exposaven.

La síndica fa la reflexió que, malgrat que han transcorregut 20 anys d'ençà la liberalització del servei, sembla que no s'han produït els efectes previstos. Segons un estudi de l'Organització de Consumidors i Usuaris (OCU) de l'any 2013 en 31 ciutats espanyoles, entre elles Barcelona, un sepeli costava de mitja 3.545€. L'estudi assenyala una gran diferència de preus de unes localitats a altres. Barcelona destacava com a la ciutat més cara, amb una mitjana de 6.441€.

I es que és una realitat que el cost dels serveis funeraris en la ciutat de Barcelona, si no es disposa d'assegurança de decés, són elevats. El mateix Ajuntament informa que el cost mitjà és de 5.110€. Tot apunta a que l'elevat cost és la conseqüència de la manca de competència real en aquest sector empresarial.

De fet, l'estudi sobre els serveis funeraris que va realitzar la Direcció General de Defensa de la Competència va determinar que a Catalunya la competència en matèria funerària era més feble que a altres Comunitats Autònomes.

A Barcelona únicament hi ha dues empreses autoritzades. Una d'elles, Altima, disposa d'un tanatori. L'altra, Barcelona de Serveis Municipals, S.A. de la que l'Ajuntament de Barcelona participa en un 15%, gestiona quatre tanatoris. Ara per ara, tal i com està configurada aquesta activitat en la ciutat, s'està dificultant l'entrada al mercat d'altres operadors, en igualtat de condicions, i per tant es fomenta el què aquestes dues empreses ostentin una posició dominant en el mercat funerari de la ciutat.

Per aquest motiu, la Síndica creu convenient que s'analitzessin quines són les vies per a facilitar l'entrada de nous operadors en el sector funerari de la ciutat. Aquesta mesura facilitaria el dret dels ciutadans, reconegut a la Llei, a triar lliurement l'operador i produiria efectes positius en la competència incidint en el cost del servei que, de ben segur, s'ajustaria a un preu adequat al servei real que es presta.

L'Ordenança reguladora dels serveis funeraris de Barcelona

Donant continuïtat a l'apartat anterior, cal analitzar la vigència de l'Ordenança reguladora dels serveis funeraris de Barcelona.

L'Ordenança determina els requisits que han de tenir les empreses per a exercir l'activitat funerària i, entre d'altres exigeix que el prestador del servei funerari disposi de tanatori o sales de vetlla, determinant com ha de ser aquest equipament.

L'article 12, estableix la obligatorietat de disposar de sales de vetlla o tanatoris.

2. Disposar de sales de vetlla o tanatoris (...). Ha de ser una edificació aïllada, sense veïns dins del mateix edifici, construïda en planta baixa, i si comptés amb més d'una planta, aquestes estaran dedicades en la seva totalitat a la prestació de l'activitat funerària específica.

2.1. L'edifici estarà dotat de les següents instal·lacions:

a) un mínim de 12 sales de vetlla, d'unes dimensions cadascuna d'elles de 30 m2.

b) les sales de vetlla disposaran de dos espais diferenciats.

c) el tanatori tindrà els serveis sanitaris i assistencials suficients.

3. Zona de serveis per a pràctiques sanitàries autoritzades.

3.1 Independentment de les sales de vetlla, obligatòriament hi ha d'haver una sala per a la realització del condicionament sanitari del cadàver, taules i aparells per a les pràctiques de tanatopràxia i autòpsia.

3.2. Armaris frigorífics amb capacitat suficient en proporció a les sales de vetlla.

3.3. Magatzem de fèretres, lloc per emmagatzemar taüts i urnes, amb un estoc mínim per a cinc dies de mortalitat mitjana de Barcelona dels darrers tres anys.

4. Dependències d'atenció al públic.

4.1 El tanatori disposarà, en dependències separades, d'una oficina de recepció de despatxos de contractació de serveis, sala per a emmagatzemar corones i flors i llocs per als serveis sanitaris i lavabos (...)

5. Local per a vehicles. 5.1. Suficient per a tots els vehicles destinats a la prestació dels serveis funeraris. (...)

6. Oratori. 6.1. Oratori per a cerimònies amb una capacitat mínima de 100 persones assegudes que permetin la celebració dels actes (...)

7. Estacionament per a vehicles de visitants. 7.1 Local amb una capacitat mínima per a 100 vehicles i ubicat, si és possible, en el mateix edifici tanatori o en una zona annexa immediata.

L'obligatorietat del prestador de serveis de disposar d'un tanatori no és legalment exigible per contravenir les previsions de la normativa europea transposada pel Decret Legislatiu 3/2010, que modifica la Llei 2/1997, funerària de Catalunya. La normativa autonòmica elimina el requisit de disposar de tanatori, i insta als municipis a adequar les seves ordenances i reglaments en el termini de 6 mesos des de l'entrada en vigor de la llei.

Aquesta tasca modificadora no s'ha dut a terme en l'Ajuntament de Barcelona, que encara recull aquesta exigència i d'altres que suposen barreres injustificades a l'accés d'empreses noves, com l'exigència d'un elevat import en concepte de dipòsit als

sol·licitants de llicència, o l'experiència professional mínima de 5 anys al prestador del servei.

A nivell estatal, ara per ara no hi ha legislació en matèria de serveis funeraris. L'any 2011 es va iniciar la tramitació del Projecte de Llei dels serveis funeraris i finalment, amb el canvi de govern va decaure. Es tractava d'una norma molt avançada que preveia la configuració dels tanatoris amb un nivell d'exigència tècnica molt inferior al que ara per ara està previst. Fins i tot simplificava l'equipament en una única sala de vetlla i una sala per a realitzar les pràctiques en el cadàver.

Malgrat els canvis normatius que s'han anat donat amb la finalitat d'eliminar traves a la prestació dels serveis i promoure la competitivitat de les empreses, la Síndica té la percepció de que aquest objectiu no s'ha materialitzat en la ciutat de Barcelona.

A més, d'acord amb la normativa, les llicències tenen una eficàcia nacional, i per tant per a realitzar l'activitat a Barcelona no és necessari que l'Ajuntament atorgui el títol habilitant, sinó que bastarà amb que altre municipi ho hagi autoritzat.

L'article 3 de la Llei de serveis funeraris de Catalunya, disposa que les entitats que presten serveis funeraris no poden denegar el servei per a les persones difuntes el domicili de les quals estigui en el terme municipal d'allà on les entitats estiguin establertes. Així doncs, malgrat l'obligació de les empreses a fer el servei al client final, el principal obstacle amb que toparien a Barcelona és a l'accés a un tanatori o sales de vetlla per prestar un servei integral al client i poder, d'aquesta manera, competir amb les mercantils autoritzades i que tenen la titularitat o la concessió dels tanatoris en Barcelona.

La conclusió doncs és que, ara per ara, la dificultat d'accedir al servei de tanatori comporta que els empresaris funeraris no puguin operar en la ciutat i per tant situa les dues empreses autoritzades en una posició de domini.

L'Ajuntament de Barcelona té marge d'intervenció en tant que es tracta d'un servei essencial. L'any 2005, l'Institut de Empresa va realitzar un anàlisi sobre l'entorn competitiu del sector funerari espanyol i els esforços de la liberalització, i va posar de manifest que l'eventual caracterització dels tanatoris com a instal·lacions essencials, podria determinar especials obligacions d'accés universal a càrrec dels titulars de les mateixes.

També, la tutela i defensa de l'interès general justifiquen que les autoritzacions estiguin sotmeses a determinades condicions, ja que l'Administració conserva poders d'organització al llarg de l'exercici de l'activitat, i per tant va més enllà de l'autorització inicial.

Amb tot, a Barcelona hi ha dos tanatoris de titularitat pública: El tanatori de Les Corts, i el Tanatori de Collserola. Ambdós equipaments tenen un contracte de concessió amb Serveis Funeraris de Barcelona, SA, vigent fins l'any 2048.

Davant els obstacles a la llibertat de competència en el sector funerari de Barcelona, i en base a les prerrogatives municipals en la gestió dels seus equipaments destinats a prestar un servei essencial, la Síndica insta al govern municipal a modificar les concessions dels tanatoris de titularitat pública, sempre que no hagin motius objectius que justifiquin el contrari, per tal de facilitar l'accés a tots els prestadors de serveis funeraris que ho sol·licitin, donant d'aquesta forma, compliment a la Llei de serveis funeraris de Catalunya. Aquesta mesura de ben segur generaria efectes positius en la competència.

Així mateix, l'insta a que modifiqui l'Ordenança reguladora del servei funerari de Barcelona, l'ajusti a la normativa d'aplicació del sector funerari, i elimini tots aquells requisits restrictius que generen barreres a l'entrada de nous competidors en el mercat de serveis funeraris.

Finalment, creiem necessari remarcar que la Sindicatura continua pendent de rebre el peticionat informe al Consorci MAR Parc de Salut de Barcelona, per rescabalar informació relativa al protocol que s'utilitza en cadascun dels seus centres adscrits pel que fa a la informació que es facilita als familiars quan es produeix una defunció. Tant bon punt es disposi d'ella s'emetrà altra decisió al respecte.

Aquesta Sindicatura té com a missió valorar si s'ha produït un greuge i, considerats els fets i les normes aplicables, conclou que, en aquest cas, l'actuació de l'Ajuntament de Barcelona no ha estat ajustada a dret ni eficaç.

I, per tant, emeto la següent

DECISIÓ

- Estimar la queixa perquè l'Ajuntament de Barcelona no utilitza tots els instruments i mecanismes que té a l'abast amb la finalitat de promoure la competència en la prestació de serveis funeraris en la ciutat, així com per vetllar per la defensa dels usuaris d'aquests serveis i per la transparència de l'actuació de les empreses autoritzades en la Barcelona.
- Recomanar a l'Ajuntament de Barcelona que implementi mètodes informatius que reforcin la transparència en el coneixement de la disponibilitat dels serveis funeraris i dels preus corresponents.
- Recomanar a l'Ajuntament de Barcelona que es reforci el règim d'inspecció per a detectar possibles infraccions previstes a la Llei 2/1997, funerària de Catalunya.
- Recomanar a l'Ajuntament de Barcelona que compleixi amb les previsions de la Llei 2/1997, funerària de Catalunya, i revisi i adequi l'Ordenança reguladora del servei funerari de Barcelona, eliminant els requisits injustificats que dificulten l'entrada al mercat de noves empreses operadores del sector funerari.
- Recomanar a l'Ajuntament de Barcelona que continuï instant a les empreses del sector funerari a adherir-se a arbitratge en consum.
- Recomanar a l'Ajuntament de Barcelona que modifiqui els contractes de concessió dels tanatoris de titularitat pública, amb la finalitat de permetre l'accés a les sales de vetlla de totes les empreses prestadores del servei que ho sol·licitin, per donar compliment a les disposicions de la Llei de serveis funeraris de Catalunya.
- Donar trasllat d'aquesta decisió a l'Autoritat Catalana de la Competència pel seu coneixement.

Aquesta decisió es comunicarà a l'òrgan municipal competent, se'n donarà compte al Plenari del Consell Municipal en l'informe anual reglamentari i del seu contingut s'informarà la persona interessada.

Barcelona, 30 de desembre de 2015