

CONDICIONES DE CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS FUNERARIOS DURANTE EL PERÍODO DE ALARMA

La OMIC de San Fernando de Henares INFORMA

El día 29 de marzo de 2020 entró en vigor la Orden SND/298/2020, de 29 de marzo, por la que se establecen medidas excepcionales en relación con los velatorios y ceremonias fúnebres para limitar la propagación y el contagio por el COVID-19. La citada normativa es de aplicación en todo el Estado Español a partir de la fecha de su entrada en vigor. Esta norma establece, entre otras cuestiones:

PRECIOS:

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.

- **Información al/a la usuario/a:** Las empresas de servicios funerarios deberán facilitar al usuario/a, 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.
- **Devolución de cuantías cobradas indebidamente:** 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/la usuario/a dispondrá de **seis meses desde la fecha de finalización del estado de alarma para solicitar el correspondiente reembolso**.
- **Servicios o productos contratados y no entregados:** Respecto de los servicios o productos contratados que **no puedan ser disfrutados o entregados al/a la usuario/a** debido a las medidas implementadas en virtud del Real Decreto 463/2020 y sus normativas de desarrollo, **se devolverá al/a la consumidor/a o usuario/a los importes ya abonados correspondientes a dichos servicios o productos**.

SANCIONES EN CASO DE INCUMPLIMIENTO:

El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones establecidas en la citada norma tendrá la consideración de infracción a los efectos de lo dispuesto en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

Por tanto, los pasos a seguir por los/as usuarios/as afectados/as:

- **Conserve toda la documentación:** presupuesto, factura, listado de precios, recibos, etc..
- Contacte con la empresa y **solicite amistosamente la devolución del importe económico** (diferencia entre el precio anterior al 14 de marzo y el cobrado realmente), de conformidad con la Orden SND/298/2020, de 29 de marzo.
- **Si la contestación es negativa, solicite la hoja de reclamaciones** y exponga de forma breve y concisa los motivos de la reclamación y qué solicita. Se completará en el propio establecimiento. Una copia se quedará en el establecimiento y otra deberá usted presentarla en el Registro Municipal del Ayuntamiento de San Fernando de Henares, adjuntando copia de todos los documentos.
- Si debido al estado de alarma y obligación de confinamiento, no puede acudir personalmente al establecimiento para solicitar y completar la hoja de reclamaciones, **utilice en su lugar cualquier medio de comunicación a distancia como correo electrónico.**