



## Servei d'Assistència als Municipis per a la Gestió de Cementiris i Serveis Funeraris



Diputació de Girona  
Àrea d'Hisenda, Administració,  
Promoció Econòmica i Cooperació Local

Núm. 8, octubre de 2020

### Els serveis funeraris i els drets dels usuaris

Amb l'objectiu d'aclarir conceptes, definir-ne l'abast i recollir els drets de les persones usuàries en relació amb la prestació de serveis funeraris us oferim un seguit d'informacions.

#### Els serveis funeraris

A Catalunya l'article 4.1 de la Llei 2/1997, de 3 d'abril, de serveis funeraris, estableix que l'activitat dels serveis funeraris comprèn el transport del cadàver i la gestió dels tràmits administratius preceptius per a tot el procés fins a l'enterrament o la incineració.

**Les prestacions incloses als serveis funeraris són:**

#### OBLIGATÒRIES

- Informar i assessorar sobre el servei.
- Subministrar el fèretre, que ha de tenir les característiques que corresponguin segons el servei de què es tracti, i urnes cineràries i de restes, si s'escau.
- Fer les pràctiques higièniques necessàries en el cadàver, col·locar-lo en el fèretre i transportar-lo des del lloc de la defunció fins al domicili mortuori, si escau, i fins al lloc de destinació final mitjançant un vehicle de transport funerari autoritzat.
- Fer la gestió dels tràmits administratius preceptius per a tot el procés fins a l'enterrament o la incineració, de conformitat amb la normativa aplicable, i per a la inscripció de la defunció en el Registre Civil.

#### POTESTATIVES

- Fer les pràctiques sanitàries en el cadàver.
- Prestar els serveis de tanatori, en condicions físiques adequades per a la vetlla.

#### COMPLEMENTÀRIES

Serveis de cerimònia (oratori), serveis musicals, cotxes d'acompanyament, ornaments florals, esqueles i recordatoris, etc.



**Els usuaris poden contractar les funcions obligatòries sense que les entitats prestadores de serveis funeraris puguin condicionar-ne la prestació a la contractació de la resta d'activitats.**

Els serveis funeraris poden ser prestats per l'Administració, per empreses públiques o per empreses privades, en règim de concurrència en tots els casos.

## Drets dels usuaris en la prestació de serveis funeraris

Els drets de les persones usuàries en relació amb els serveis funeraris estan recollits a la [Llei sobre serveis funeraris](#), al [Reglament que regula, amb caràcter supletori, els serveis funeraris municipals](#) i al [Codi de consum de Catalunya](#).

D'aquests drets convé destacar-ne els següents:

### Respecte

Rebre el servei en condicions de respecte a la intimitat, a la dignitat, a les conviccions religioses, filosòfiques o culturals, i al dolor de les persones afectades.

### Participació

Ser consultats sobre el procés d'elaboració de les normes d'ordenació de l'activitat i participar-hi.

### Assessorament

Rebre l'assessorament imprescindible per garantir el procés correcte fins a la inhumació o la incineració del cadàver, que ha d'incloure la informació sobre els tràmits legals a seguir i sobre els requisits i les pràctiques sanitàries exigibles segons la normativa.

### Igualtat

- Tenir accés al servei en condicions bàsiques d'igualtat, de manera que la manca de recursos econòmics no pugui constituir un impediment.
- Rebre el servei de forma **gratuïta o bonificada** en cas de manca de mitjans econòmics propis i insuficients o en els casos que ho acordi l'autoritat judicial.

### Condicions sanitàries

Tenir la garantia que aquests serveis es mantenen en les condicions sanitàries que requereixen.

### Catàleg de prestacions

- Tenir accés a un catàleg de les prestacions que es poden contractar, amb la indicació detallada de les seves característiques i dels preus aplicables.
- El catàleg ha d'estar actualitzat i les persones interessades l'han de poder consultar a l'ajuntament.
- Rebre informació del preu total, que ha de comprendre tot tipus de tributs, càrregues i gravàmens, i també els conceptes accessoris al servei.

### Llibertat

Els usuaris poden elegir lliurement l'empresa funerària.

### Continuïtat

Tenir la garantia de la continuïtat de les prestacions.

### Full oficial de reclamacions

- Emplenar i presentar el full oficial de queixa, reclamació i denúncia davant l'empresa.
- Si en el termini d'1 mes des de la presentació del full no es resol la queixa, reclamació o denúncia, els usuaris poden adreçar-ne una còpia al [Servei Públic de Consum](#), el qual us informará de la tramitació escaient.

### Preu i condicions de venda

Rebre informació suficient i fàcilment accessible, **abans de contractar el servei**, sobre els preus, les tarifes, les condicions de venda i els conceptes que incrementin el preu.

---

## En relació amb els serveis funeraris, els ajuntaments tenen les obligacions següents:

- Vetllar perquè els serveis funeraris siguin prestats amb respecte absolut a la normativa aplicable (**capacitat d'inspecció, control i sanció**).
- **Regular els serveis funeraris**, potestat que exerceixen amb la finalitat d'assegurar l'efectivitat dels principis d'universalitat, accessibilitat, continuïtat i respecte dels drets de les persones usuàries. En absència d'un reglament o ordenança local reguladora dels serveis funeraris, es pot pactar amb els operadors de serveis funeraris un **protocol d'actuació** que reculli la relació entre l'ajuntament i les empreses i estableixi el procediment de prestació gratuïta o de manera bonificada a les persones que ho requereixin.

**Des del Servei d'Assistència als Municipis per a la Gestió de Cementiris i Serveis Funeraris**, recomanem als ens locals exercir la capacitat d'inspecció i control de l'activitat funerària al municipi amb els objectius següents:

- Disposar d'un registre de les empreses funeràries que operen al municipi i informació d'actualització sobre prestacions i preus, que cal fer públics (la pàgina web municipal pot ser el lloc més idoni).
- Garantir el compliment dels requisits que estableix la normativa sanitària, els principis de continuïtat i universalitat dels serveis, i el respecte als drets de les persones usuàries.

## Les entitats que presten els serveis funeraris tenen les obligacions següents:

- Han de facilitar a l'ajuntament del municipi on operen la **informació actualitzada** sobre prestacions i preus per tal que la puguin consultar les persones interessades. Amb aquesta finalitat, els ajuntaments han d'establir mecanismes de publicitat actualitzada perquè les persones que vulguin accedir als serveis puguin disposar d'aquesta informació.
- **No poden denegar el servei** per a les persones difuntes el domicili mortuori de les quals sigui al terme municipal on les entitats estan establertes.
- L'**autorització** de l'ajuntament del municipi on estan establertes les **habilita** per operar en tot el territori nacional.
- Han de disposar de **fulls de reclamació** o denúncia per tal que les persones consumidores puguin presentar queixes, reclamacions i denúncies.