



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 01265.7 / 2021

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 09 de diciembre de 2021, se constituyó el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

####, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

####, en representación de la Asociación ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

####, en representación de CONFEDERACIÓN EMPRESARIAL MADRID, debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en: que falleció su madre, solicitando a la empresa funeraria ####, que tramitara los servicios correspondientes para la incineración del cuerpo. El mismo día del fallecimiento los empleados de la empresa solo iban provistos de guantes y mascarilla, no se les vio con ningún equipo E.P.I., firmaron los documentos que le entregaron y, como había estado de alarma no pudieron ver el cadáver y hacer la despedida en ningún lugar. El 26 de marzo de 2020 la llevaron al crematorio de Collado Villalba que tiene la empresa ####, incinerándola y días después le entregaron las cenizas, luego le enviaron la factura del servicio por correo electrónico, abonándola, pero estando en desacuerdo en el precio solicitado ni en los conceptos que se detallan. El concepto interior féretro especial, por importe de 269,28 euros (sin IVA), no está de acuerdo, pues en el certificado médico de defunción pone "PROBABLE COVI-19", por lo cual nunca sabrán si tuvo el Covi-19, ya que no se le hizo ninguna prueba, y al no llevar puesto ningún equipo E.P.I. el personal que fue a recoger el cadáver, entiende que no debería haber cobrado el concepto interior féretro especial. Tampoco está de acuerdo con el concepto "utilización camaras" por importe de 165, 14 euros (sin IVA) ya que el Reglamento de Sanidad Mortuoria en su artículo 7, apartado a) indica que si la incineración del cadáver se hiciera después de 48 horas del fallecimiento, si sería obligatoria la conservación temporal, en este caso no se cumplieron las 48 horas, por lo que no corresponde este concepto en la factura. Los conceptos "personal" y "tramitación y asistencia" le parecen muy altos de precio, 52,55 euros y 384,05 euros (sin IVA), respectivamente, por lo que no estando de acuerdo con los importes quieren una revisión. Por los demás conceptos solicitan revisión por si alguno no estuviera en precio correcto. Solicitan la devolución de las cantidades supuestamente cobradas indebidamente durante el Estado de Alarma.

La parte reclamada alega que con fecha 25 de marzo de 2020 se realizó el servicio funerario de ####, consistente en la recogida del fallecido y posterior cremación, todo lo cual está recogido en el contrato de prestación del servicio funerario N° EXP- #### 23, con los importes detallados de los conceptos que componen el servicio funerario, así como el total junto a su IVA correspondiente. Que dicho contrato fue firmado por el solicitante del servicio, así como la información sobre el ejercicio del derecho de desistimiento. Que #### no modificó ninguna de sus tarifas en la época de "COVID", aprobadas en el año 2020, y estas fueron enviadas al cliente para mostrarle la transparencia de nuestros precios establecidos. #### decide descontar de la

Comunidad de Madrid

Facturamos determinados conceptos que, aun habiendo sido contratados, debido a la magnitud de la tragedia ocurrida, entendimos que este coste debía ser asumido por la propia compañía. Una vez abonada la factura, la familia reclamante pide explicación de cada concepto facturado y, al detectar un error (se facturó coche fúnebre cuando lo que se tenía que haber facturado era un furgón de recogida), se corrige la factura y la familia queda atendida y el error subsanado en el momento.

Una vez solucionadas las dudas y el error del concepto facturado, ##### no es consciente del malestar de la familia ni de una futura **reclamación** que podamos atender como marcan nuestros estándares de calidad, intentando dar una solución a sus quejas.

En sendas contestaciones a requerimientos de la ##### de ##### de #####lamaciones y Normativa, en expediente 05-ERCO-065723.2/2020, se da cumplida explicación del porqué de los conceptos que reclama devolución, ya explicados en su día:

- Interior féretro especial: 325,83 € IVA incluido.
- Utilización de cámara: 199,82 €.
- Personal: 680,69 € IVA incluido.
- Tramitación y asistencia: 464,70 € IVA incluido.

Al indicar el certificado médico de defunción "probable COVID", ##### debe seguir todos los procesos establecidos, en los que se incluye utilizar el interior especial del féretro. De conformidad con el artículo 17 del Decreto 124/1997, de 9 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento de Sanidad Mortuoria de la Comunidad de Madrid: "Será necesaria la utilización de féretros especiales para traslado tal como se definen en el artículo 13, apartado 1.b) en los siguientes casos: a) Cuando el cadáver pertenezca al grupo I del artículo 3".

El artículo 13.1.6 de la misma norma establece que: "Los féretros tendrán las siguientes características: (.).b) Féretro especial para traslados que habrá de ser estanco, deberá contener en su interior una materia absorbente y deberá estar provisto de un dispositivo depurador para equilibrar la presión interior y exterior. Deberá consistir en: b.1) O un féretro exterior de las características señaladas en el apartado anterior y un féretro interior de cinc cuidadosamente soldado o de cualquier otro material que sea auto-destructible. b.2) O de un féretro único con paredes de un espesor mínimo de 30 milímetros forrado con una hoja de cinc o de cualquier otro material auto-destructible.

Por su parte, el artículo 3 del Decreto establece: "Los cadáveres se clasificarán a los efectos de este Reglamento en dos grupos según la causa de defunción. Grupo I. Comprende los cadáveres de personas cuya causa de defunción represente un riesgo sanitario tanto de tipo profesional para el personal funerario como para el conjunto de la población, según normas y criterios fijados por la Administración Pública, tales como cólera, carbunco, rabia, peste, Creutzfeldt-Jakob u otras encefalopatías espongiformes, contaminación por productos radiactivos o cualquier otra que en su momento pudiera ser incluida en este grupo por las autoridades sanitarias."



Comunidad de Madrid

Acondicionamiento térmico que permite mantener al cadáver durante las primeras veinticuatro horas, retardando los procesos de putrefacción. En todo caso, la climatización mantiene las condiciones ambientales de temperatura, humedad y ventilación mínimas necesarias para la vida.

Personal, tramitación y asistencia. Estos conceptos de facturación retribuyen o satisfacen la puesta a disposición de la familia de todo el personal de la empresa, en sus distintos turnos, las 24 horas y en todos los puestos desde el momento de la contratación (incluso antes, como sucedió con los asistentes familiares que asistieron a ##### en la residencia) hasta la finalización del servicio funerario: conductores que llevan a cabo los traslados de cadáveres, personal funerario en el tanatorio, asistentes de gestión familiar (recepción, salas, call center), asistentes de gestión documental (documentación legal por fallecimiento en Entidades Públicas, licencias de enterramiento/cremación del juez de Registro Civil y posterior inscripciones en el mismo, solicitud de la autorización pertinente a las autoridades competentes en materia de Sanidad Mortuoria), operadores de los hornos crematorios, preparador de la urna cineraria, operario encargado -en su caso- del traslado de las cenizas, personal de atención al cliente, personal de administración, etc.

La parte reclamante manifiesta que la facturación del servicio de tramitación y asistencia, y el de personal, le parece excesivo, ya que en las circunstancias en las que sucedieron estos servicios fueron mínimos y deberían por ello ser rebajados. La empresa debería tener empatía con la familia por las circunstancias en las que nos encontrábamos en esos momentos. Solicita revisión de los conceptos y devolución de los importes cobrados indebidamente: interior féretro especial (325,83 euros IVA incluido), utilización de cámaras (199,82 euros IVA incluido), personal (680,69 euros IVA incluido), tramitación y asistencia (464,70 euros IVA incluido).

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

1. Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
2. Dar audiencia a las partes.

La parte reclamante y la parte reclamada comparecen a la audiencia por escrito.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en DERECHO:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: DESESTIMAR la pretensión formulada por la parte reclamante, por cuanto no estando justificada vulneración alguna contractual, ni existiendo ofrecimiento de contrario, siendo correcta la facturación, y siendo de obligado cumplimiento los protocolos establecidos de Covid-19, no se aprecia vulneración alguna de los derechos del consumidor.

Dicho LAUDO ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo será de TREINTA DÍAS, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

Asimismo, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado diez de la Ley 11/2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podrá solicitar a los árbitros, dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a esta notificación, **previa notificación a la otra parte**: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del LAUDO; el complemento del LAUDO respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del LAUDO, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre



Comunidad de Madrid

cuestiones no susceptibles de arbitraje.

Previo audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el **plazo** de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el **plazo** de veinte días.

Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el **plazo** de DOS MESES desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del **plazo** para adoptarla.

En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.