



# CODI DE BONES PRÀCTIQUES DE LES EMPRESES DE SERVEIS FUNERARIS

ABRIL 2016

**SÍNDIC**

EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES



Benvolguts col·laboradors,

En els darrers anys, Grup Mémora ha anat implantant un procés intern per tal d'assegurar que les seves actuacions amb les famílies i els professionals es basin en valors clau de l'empresa: innovació, respecte, especialment confiança i, per tant, amb pràctiques transparents i alineades amb les demandes cada vegada més rellevants de la societat.

Una de les iniciatives va ser la instauració d'un codi de conducta per al conjunt del nostre equip humà.

A hores d'ara, no només hem seguit impulsant l'ètica i les bones pràctiques a la nostra empresa, sinó que, en l'àmbit de Catalunya, junt amb l'Associació d'Empreses de Serveis Funeraris de Catalunya i de la mà del Síndic de Greuges, hem liderat la signatura d'un **Codi de Bones Pràctiques de les Empreses de Serveis Funeraris** que fa un pas rellevant i valent en l'autoregulació del sector funerari i en la defensa dels drets de les famílies que vénen a nosaltres com a professionals de confiança.

T'animo a que revisis en detall el contingut d'aquest codi i l'integris totalment en el teu dia a dia de treball, la qual cosa no suposarà cap dificultat donat que les bones pràctiques formen part del nostre ADN com a organització.

Davant de qualsevol dubte que et sorgís de la seva lectura, contacta amb RRHH.

Salutacions cordials,

Juan Jesús Domingo  
Conseller Delegat – Grup Mémora

grup  mémora



# CODI DE BONES PRÀCTIQUES DE LES EMPRESES DE SERVEIS FUNERARIS

**SÍNDIC**  
EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES

Associació d'empreses  
de serveis funeraris de atalunya



## EL CODI DE BONES PRÀCTIQUES DE LES EMPRESES DE SERVEIS FUNERARIS

### Preàmbul

L'evolució de la nostra societat fa que els drets de les persones prenguin progressivament més relleu, especialment els drets relacionats amb la prestació de serveis que es consideren universals, bàsics o essencials en la vida quotidiana de les persones.

Alhora, una part important d'aquests serveis ha evolucionat des de la seva configuració de servei públic reservat a l'Administració pública fins a la situació actual, en què els presten empreses privades en règim de lliure mercat, com és el cas dels serveis funeraris. La liberalització de la prestació d'unes activitats considerades essencials no pot comportar la disminució de drets i garanties per a les persones.

Aquest procés de liberalització i privatització d'activitats i de serveis públics té com a principal conseqüència que l'Administració pública ja no és l'únic subjecte a qui l'ordenament atribueix obligacions de servei públic, sinó que també ho són, per l'activitat que desenvolupen, determinats sectors econòmics privats.

Es pretén que aquest codi esdevingui un marc que obligui i faciliti el treball conjunt entre el Síndic i les empreses funeràries per garantir els drets de les persones usuàries dels seus serveis. Amb aquesta voluntat, el Síndic i l'Associació d'Empreses de Serveis Funeraris de Catalunya (AESFC) es reuniran com a mínim dos cops l'any per analitzar el compliment del Codi i altres assumptes que hagin pogut sorgir i siguin d'interès comú.

La complexitat dels diversos elements que conformen el servei funerari i les especials circumstàncies en què aquest servei és contractat per la majoria de les persones fan necessari, en opinió del Síndic, que es tingui per objectiu l'establiment d'uns paràmetres de preus tancats que siguin de comprensió fàcil i que tinguin en compte, en dos o tres trams de preus, la diversitat de situacions econòmiques de les persones. El Síndic és conscient de la complexitat del servei funerari i, dins d'aquestes coordenades, treballarà amb les empreses del sector per fer possible aquest objectiu.

La garantia dels drets de les persones implica sovint la millora dels serveis, però també de vegades la modificació de la normativa que pot vulnerar drets o que fa que les empreses subjectes a un determinat marc legal tinguin problemes per aplicar criteris o formes d'actuació més respectuoses amb els drets que se'ls demana respectar. El Síndic entén que, en cas que es donin aquestes circumstàncies, ha d'actuar en benefici dels drets de les persones i impulsar les modificacions normatives necessàries.

En aquest nou context, el Síndic ha de supervisar de manera directa les activitats del sector privat que comportin l'exercici d'obligacions de servei públic, tal com li encarrega l'article 78 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya en els termes següents:

“El Síndic de Greuges té la funció de protegir i defensar els drets i les llibertats que reconeixen la Constitució i aquest Estatut. Amb aquesta finalitat supervisa

l'activitat de l'Administració de la Generalitat, la dels organismes públics o privats vinculats o que en depenen, la de les empreses privades que gestionen serveis públics o acompleixen activitats d'interès general o universal o activitats equivalents de manera concertada o indirecta i la de les altres persones amb un vincle contractual amb l'Administració de la Generalitat i amb les entitats públiques que en depenen. També supervisa l'activitat de l'Administració local de Catalunya i la dels organismes públics o privats vinculats o que en depenen.”

D'acord amb això, aquest codi es planteja com un nou instrument del Síndic per garantir els drets de les persones usuàries dels serveis funeraris, de cabdal importància.

El Codi inclou vint bones pràctiques que han d'aplicar les empreses de serveis funeraris en la seva relació amb les persones que són usuàries dels seus serveis. En la seva elaboració s'ha pres com a punt de referència el Codi de bones pràctiques de l'Administració elaborat el 2009 pel Síndic de Greuges, amb els canvis, les supressions i les ampliacions derivades de la seva adaptació a uns serveis universals com són els serveis funeraris.

També es pretén que una de les finalitats del Codi sigui servir d'orientació per resoldre els conflictes que de vegades sorgeixen entre les empreses de serveis funeraris i els seus usuaris, conflictes que convé canalitzar cap a la via arbitral perquè es resolguin. La Unió Europea i l'ordenament jurídic intern aposten fermament per l'establiment de mecanismes extrajudicials de resolució de conflictes com una via per a l'arranjament de diferències àgil, informal i més econòmica per a la persona usuària.



## BONES PRÀCTIQUES

### PRIMERA. L'OBJECTE DEL CODI

Als efectes del que estableix aquest codi, els serveis funeraris engloben les activitats relacionades amb la prestació de serveis funeraris i de tanatori, serveis de cremació i d'inhumació de cadàvers i, en general, tota la resta de serveis propis de la professió que presten els professionals del sector amb fonament en la normativa vigent i en els usos i els costums de cada lloc.

### SEGONA. L'USUARI COM A PERSONA TITULAR DE DRETS

Cal superar la consideració de la persona com a simple usuari d'una empresa de serveis funeraris per avançar cap a la consideració de la persona com a titular de drets subjectius en relació amb un servei universal i a uns preus raonables i assequibles.

### TERCERA. PERSONAL QUALIFICAT I FORMAT EN DRETS

1. Atès que l'exercici de la professió funerària suposa la realització d'una activitat amb un fort contingut ètic i que exigeix disposar d'uns coneixements adequats, per portar a terme l'activitat esmentada, les empreses de serveis funeraris han de disposar de professionals plenament qualificats i respectar en tot moment els drets i la dignitat de les persones afectades.

2. Les empreses de serveis funeraris han de vetllar perquè tot el personal al seu servei disposi dels coneixements professionals adequats i de formació en els drets de les persones.

### QUARTA. PRINCIPIS DEONTOLÒGICS

Són principis fonamentals que regeixen les normes de conducta i d'actuació de les empreses de serveis funeraris els següents:

#### I. Legalitat

Les empreses de serveis funeraris han d'actuar sempre conforme a l'ordenament jurídic i a les normes que regulin la professió, i tenen l'obligació d'estar al corrent dels canvis normatius que afectin el sector.

#### II. Lliure elecció

La lliure elecció de les empreses de serveis funeraris per la família o els cercles pròxims de la persona morta que disposin del poder de decisió és un principi fonamental de la professió. Les empreses de serveis funeraris han de respectar aquesta llibertat d'elecció i vetllar perquè sigui efectiva en tot moment.

#### III. No-discriminació

En l'àmbit de la seva actuació, les empreses de serveis funeraris han de tractar amb la mateixa consideració totes les persones mortes, els seus familiars i cercles pròxims,

sigui quina sigui la seva nacionalitat, la seva situació socioeconòmica o les seves conviccions, sense que sigui admissible cap tipus de discriminació.

#### **IV. Independència en l'actuació**

Les empreses de serveis funeraris han d'actuar sempre amb independència de criteri en l'exercici de la seva professió i aconsellar les persones d'acord amb el més convenient per als seus interessos.

#### **V. Integritat**

Les empreses de serveis funeraris han d'actuar sempre de manera honesta, veraç i diligent en l'acompliment de la seva professió, tant en la prestació dels serveis com en la publicitat que portin a terme.

#### **VI. Lleialtat**

Les empreses de serveis funeraris han de mantenir sempre una actitud respectuosa i lleial amb les persones, i han d'actuar amb correcció i comprensió i abstenir-se de qualsevol intrusió en els assumptes familiars de la persona morta.

#### **VII. Confidencialitat**

Les empreses de serveis funeraris, com a dipositàries de les confidències de les persones, estan obligades a guardar el secret professional.

El secret professional constitueix un deure i un dret fonamental del professional dels serveis funeraris que roman fins i tot després d'haver cessat la prestació dels serveis.

#### **VIII. Qualitat**

Les empreses de serveis funeraris han de proporcionar serveis de qualitat, la qual cosa significa que tots els seus mitjans personals i materials, i també les seves instal·lacions, han de complir sempre els requisits establerts en les disposicions normatives i proporcionar uns serveis de qualitat.

#### **IX. Comportament ètic**

Les empreses de serveis funeraris han de vetllar perquè els professionals es comportin èticament en les seves relacions amb les persones i s'abstinguin de qualsevol actuació que pugui vulnerar els seus drets i que enteli la seva reputació i dignitat professionals.

Les empreses de serveis funeraris han de prendre internament les mesures adequades per garantir l'esmentat comportament ètic i el servei de qualitat.

## **CINQUENA. RESPECTE MUTU I COL·LABORACIÓ ENTRE EMPRESES**

Els acords de les empreses de serveis funeraris amb tercers (societats, grups, entitats asseguradores, hospitals, residències geriàtriques, etc.) només es poden dur a terme si no impliquen infracció de les normes sobre la competència, si no sobrecarreguen costos, si garanteixen els drets de les persones, si respecten el principi de lliure elecció de l'usuari i si no infringeixen les normes deontològiques de la professió.

## **SISENA. EL SECRET PROFESSIONAL**

1. El secret professional comprèn les confidències fetes per les persones usuàries dels serveis funeraris, i inclou tot allò de què els familiars o cercles pròxims de la persona morta hagin informat el professional funerari, i s'estén a tot el que aquest hagi vist, escoltat, conegut, descobert o sentit ocasionalment amb motiu de l'exercici de la seva professió, i també a tots els actes i els documents que el professional conegui per aquesta causa.
2. El secret professional s'estén a tots els professionals funeraris i a la mateixa empresa de serveis funeraris, i també als seus col·laboradors.
3. Sense el consentiment exprés de la persona usuària, les converses entre les empreses de serveis funeraris i les persones usuàries dels serveis funeraris no poden ser enregistrades per cap mitjà.

## **SETENA. LLIBERTAT D'ELECCIÓ**

1. Els familiars o cercles pròxims de la persona morta que disposin del poder de decisió per a això han de poder elegir lliurement i amb facilitat l'empresa de serveis funeraris que considerin més adequada.
2. En els supòsits en què la designació de les empreses de serveis funeraris la portin a terme autoritats administratives o judicials, en l'àmbit de les seves competències, aquestes empreses s'han d'atenir al que disposin les autoritats esmentades.

## **VUITENA. DEURE D'INFORMACIÓ I ASSESSORAMENT**

Les empreses de serveis funeraris han d'informar els familiars o cercles pròxims de la persona morta que contractin la prestació dels serveis del seu abast, contingut i cost, tenint en compte les circumstàncies econòmiques expressades per les persones. La informació esmentada s'ha de lliurar per escrit, sempre ha de ser veraç i com més completa millor en aquestes circumstàncies, i ha de comprendre el preu final amb els impostos inclosos.

## **NOVENA. DRETS DE LES PERSONES**

1. Les empreses de serveis funeraris han de respectar en tot moment els drets que la normativa vigent en matèria de defensa dels consumidors atorga als usuaris

dels serveis funeraris i, prèviament, informar-ne per escrit els familiars o cercles pròxims de la persona morta.

2. A aquest efecte, ha d'informar les persones, de manera obligatòria, sobre els punts següents:

1r. Sobre el dret a rebre per escrit un pressupost previ dels serveis que tinguin interès a contractar i de conèixer, prèviament, les formes i les maneres de pagament establertes per als serveis que vulguin contractar.

2n. Sobre el dret a disposar d'un catàleg de productes i serveis prestats directament per l'empresa funerària, o prestats per tercers, en què consti la descripció i, si escau, la fotografia del producte o servei, amb la tarifa o preu que li sigui aplicable.

3r. Sobre el dret que els assisteix que els sigui facilitada una factura dels serveis contractats que compleixi els requisits legalment establerts per al document esmentat.

4t. Sobre el dret que els assisteix d'exigir, en qualsevol moment, un full de reclamació i, si escau, de formular una reclamació.

3. Quan l'empresa de serveis funeraris ofereixi, a més, la prestació de serveis de cementiri, d'inhumació o de cremació, els drets assenyalats anteriorment també s'han d'estendre a aquesta classe de productes o serveis.

#### **DESENA. CUSTÒDIA D'EFECTES PERSONALS**

Sota cap pretext, ni tan sols l'impagament de factures, l'empresa de serveis funeraris pot retenir cap objecte o efecte ni cap document de la persona morta.

#### **ONZENA. RESPECTE PEL COS HUMÀ**

En la preparació i el condicionament del cos de la persona morta, el professional de serveis funeraris ha de mostrar respecte i cura.

#### **DOTZENA. PRESERVACIÓ DE LA SALUT PÚBLICA**

Totes les empreses de serveis funeraris formen part del sistema de salut pública, per la qual cosa el compliment de la normativa de salut pública és una responsabilitat que els afecta a totes.

#### **TRETZENA. DONACIONS D'ÒRGANS O DE TEIXITS**

1. Les empreses de serveis funeraris estan obligades a impulsar, en tot moment, els desitjos dels familiars que volen autoritzar l'extracció i la donació d'òrgans o de teixits, sempre que aquests òrgans i teixits siguin clínicament acceptables i resultin viables per a la finalitat amb què es donen; i en els casos en què les famílies decideixin donar els cossos per a finalitats d'estudi i investigació, si aquests són clínicament acceptables i resulten viables per a la finalitat amb què es donen.

2. Les empreses de serveis funeraris han d'informar les famílies o cercles pròxims de l'existència, si escau, dels ajuts econòmics a la donació d'òrgans i de teixits que pugui oferir qualsevol administració pública o organització pública o privada.

### **GATORZENA. RESPECTE A LES CONVICCIONS RELIGIOSES**

La cerimònia de l'enterrament està íntimament lligada a les conviccions religioses de la persona, per la qual cosa les empreses de serveis funeraris han de respectar escrupolosament els usos i els costums relacionats amb el dol dels diferents credos i religions, i han de facilitar les pràctiques religioses dels familiars d'acord amb les seves creences i rituals, també en els supòsits en què els familiars o cercles pròxims de la persona morta desitgin celebrar una cerimònia laica.

### **QUINZENA. INHUMACIÓ O CREMACIÓ**

El deure d'informació a les persones comprèn el fet que les empreses de serveis funeraris informin, de manera clara i completa, els familiars i cercles pròxims de la persona morta, sobre les qüestions relacionades amb la inhumació del cadàver en un cementiri o amb la cremació del cadàver en un forn, incloent-hi els aspectes relacionats amb el cost d'un servei i l'altre.

### **SETZENA. PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS**

Les empreses de serveis funeraris han d'ajustar les seves actuacions al que disposa la Llei de protecció de dades de caràcter personal i garantir els drets de les persones en aquest àmbit.

### **DISSETENA. ACTUACIONS DE LES ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES**

És obligació de les administracions públiques envers les famílies o cercles pròxims de la persona morta contribuir, conjuntament amb les empreses de serveis funeraris, a la tramitació diligent dels procediments i encàrrecs encomanats per les persones que han contractat els seus serveis.

### **DIVUITENA. PREUS**

Les empreses de serveis funeraris han d'atendre les obligacions de prestació dels serveis funeraris que determinin les administracions públiques, d'acord amb el que disposin les ordenances municipals o altres normes en relació amb les persones sense recursos, a les quals s'haurà de prestar un servei funerari digne.

### **DINOVENA. PUBLICITAT DELS PREUS**

La quantia dels preus aplicables per l'empresa de serveis funeraris és lliurement establerta per aquesta.

Els preus aplicats per l'empresa de serveis funeraris han d'estar establerts de manera clara, precisa, comprensible i actualitzada. Aquests preus han de constar en el seu web i al tauler d'anuncis o similar col·locat al seu establiment a disposició de les persones i en un lloc d'accés fàcil.

L'empresa de serveis funeraris ha de fer el màxim esforç possible per simplificar el procés de contractació del servei i facilitar un pressupost clar i tancat.

D'acord amb la normativa de defensa dels consumidors, els preus publicats són vinculants, i així s'ha de fer constar en tots els suports i mitjans en els quals s'anunciïn.

#### **VINTENA. PUBLICITAT**

Si l'empresa de serveis funeraris decideix fer publicitat, aquesta ha de consistir en informació objectiva, veraç i, sobretot, digna, tant en el contingut com en el mitjà o suport utilitzat.



**SÍNDIC**

EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES

**Síndic de Greuges de Catalunya**  
Passeig Lluís Companys, 7  
08003 Barcelona  
Tel 933 018 075 Fax 933 013 187  
sindic@sindic.cat  
www.sindic.cat

