

## **Información á cidadanía nos contratos de seguros de decesos e servizos funerarios no COVID-19:**

Polas circunstancias excepcionais do COVID-19, moitos falecidos non puideron ter os servizos contratados ou habituais nestes casos; coma os velorios, servizos relixiosos, vehículos de acompañamento ou decoración floral.

As reclamacións expostas polos consumidores son: pola devolución dos servizos contratados, abonados e non prestados, como consecuencia das medidas impostas no R. Decreto 463/2020 e tamén pola devolución do prezo que se pagou de máis, respecto do que rexía antes da declaración do estado de alarma.

A Orde do Ministerio de Sanidade SND/298/2020, ten por obxecto establecer medidas excepcionais aos servizos de velorio e relixiosos co fin de evitar contaxios polo COVID-19. No art. 6 regula que os prezos non poderán ser superiores aos vixentes antes do estado de alarma, o prazo de reclamación será de 6 meses dende o fin do estado de alarma ou as súas prórrogas para o reembolso das cantidades indebidamente cobradas e, segundo o art. 7º, esta Orde manterá a súa vixencia dende a entrada en vigor do estado de alarma ata o seu termo e resulta de aplicación a todos os falecementos que se produzan en España durante o estado de alarma.

A devolución das cantidades debería facerse de oficio pola aseguradora ou funeraria e, de non ser así, contarán os herdeiros do falecido co prazo de 6 meses para reclamar dende o termo do estado de alarma.

As empresas funerarias teñen a obrigaición de entregar un orzamento desagregado para cada un dos servizos e a lista dos prezos anteriores ao estado de alarma.

No caso de seguros de decesos a Lei de Contratos de Seguros recolle, no art. 106, a obriga de devolución aos herdeiros do asegurado falecido das sumas que correspondan polos servizos non prestados por causas de forza maior ou alleas á vontade da empresa.

No caso de servizos non prestados ou servizos prestados inferiores aos contratados, a empresa ou aseguradora debe entregar aos herdeiros a diferenza do prezo, do mesmo xeito que será a cargo do asegurado ou herdeiros o pago de servizos a maiores non incluídos na póliza.

Co fin de reclamar as devolucións e sempre que non se resolva previamente de xeito amigable, os herdeiros deberán acreditar ben por testamento ou declaración de herdeiros a súa lexitimación no caso dos seguros de decesos. No caso de sobreprezo pola empresa funeraria corresponde a reclamación ao contratante, sexa familiar ou non.

O incumprimento do exposto ten a consideración pola normativa de infracción de consumo.

Esperamos que esta información poida resultarlles de utilidade e quedamos á súa disposición para aclarar calquera dúbida ou consulta nos correos: [omic.ponteareas@xunta.gal](mailto:omic.ponteareas@xunta.gal) ou [antonia.yanes.sobral@ponteareas.gal](mailto:antonia.yanes.sobral@ponteareas.gal)