



Morirse sale caro

Servicios funerarios

3.500 euros. Es el precio medio del conjunto de los servicios funerarios, que incluyen desde el traslado del cuerpo al tanatorio, los trámites administrativos, las esquelas... hasta el entierro. Si opta por la incineración, el precio se reduce, de media, en 400 euros.

Le presentamos un diagnóstico general, y por comunidades autónomas, de los distintos servicios funerarios a partir de la experiencia de 1.134 personas que sufrieron la muerte de un familiar o un amigo cercano. Conocerá su grado de

satisfacción con los seguros de decesos, las funerarias, los tanatorios y los cementerios, así como sus dudas y problemas más habituales. Si además quiere saber qué gestiones administrativas es necesario realizar en una situación co-

mo ésta, no dude en consultar *Cuando muere un familiar*, publicado en Dinero y Derechos n° 109 (noviembre 2008).

Seguro de decesos: cómodo pero caro

En España, a diferencia de otros países, es relativamente común disponer de un seguro de decesos, una póliza contratada previamente por el fallecido, que viene a cubrir el valor total de los gastos funerarios fijados (o al menos buena parte de ellos). Se trata, sin duda, de una opción muy cómoda para



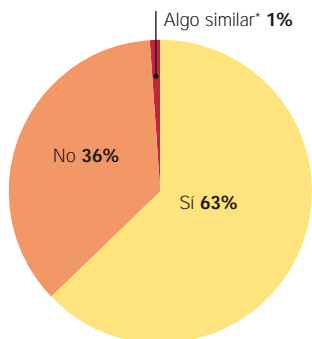
los familiares, aunque el valor acumulado de las primas pagadas suele superar ampliamente los costes reales. Por eso, en la OCU siempre los hemos desaconsejado. El seguro de vida del fallecido, si lo tiene, es otra opción para hacer frente a los gastos, aunque en este caso su percepción no es inmediata.

Los datos de la encuesta vienen a subrayar la popularidad de los seguros de decesos en nuestro país: un 63% de los fallecidos tenían contratado un seguro de este tipo, principalmente con Santa Lucía y Ocaso. En la mayoría de los casos el seguro cubrió todos los gastos; y cuando no fue así, cubrió bien un porcentaje (alrededor del 70%

del total), bien una cantidad fija (unos 2.000 euros de media).

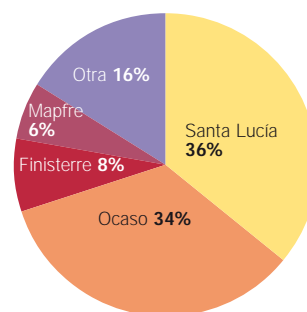
Sin embargo, los seguros de decesos no siempre permiten elegir libremente una funeraria, que es en realidad la empresa encargada de gestionar y realizar todos los servicios funerarios. De hecho, en uno de cada tres casos a los familiares se les obligó a contratar la funeraria seleccionada previamente por el seguro. Sea como sea, lo cierto es que el 74% de los encuestados considera una buena idea haber dispuesto de un seguro de decesos. Un porcentaje que aumenta entre las compañías más populares, especialmente entre Mapfre y Ocaso.

¿TENÍA EL FALLECIDO SEGURO DE DECESOS?



* Otro producto que cubriría los gastos.

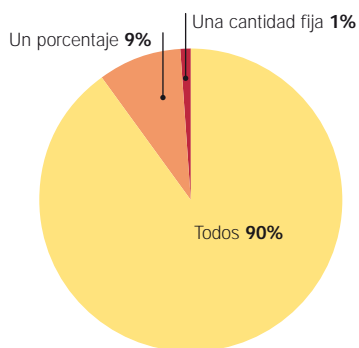
¿CON QUÉ COMPAÑÍA CONTRATÓ EL SEGURO?



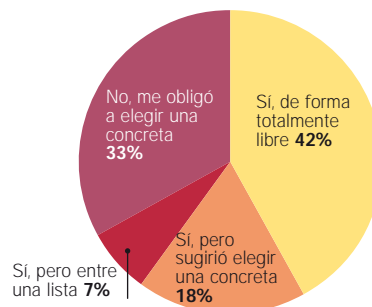
NUESTRA ENCUESTA

- Hemos entrevistado a un total de 1.134 españoles de entre 45 y 70 años sobre su experiencia con los servicios funerarios. Entre los encuestados, tres de cada cuatro habían sufrido la muerte de un familiar cercano en los últimos 10 años. Y en lo que respecta a su fe, el 80% se declaran católicos, un 2% profesaban otra religión y el resto se consideraban agnósticos o ateos.
- En los gráficos de satisfacción por comunidades autónomas sólo incluimos los datos de aquellas para las que disponemos de un número significativo de respuestas.
- El mismo cuestionario fue realizado por otras organizaciones de consumidores de Bélgica, Italia y Portugal con las que colaboramos.

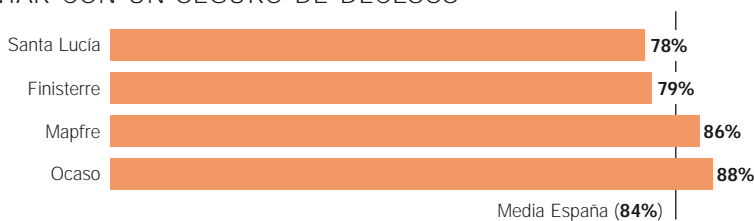
¿QUÉ GASTOS LE CUBRIÓ EL SEGURO?



EL SEGURO, ¿LE PERMITIÓ ELEGIR LA FUNERARIA?



PERSONAS QUE PIENSAN QUE FUE BUENA IDEA CONTAR CON UN SEGURO DE DECESOS



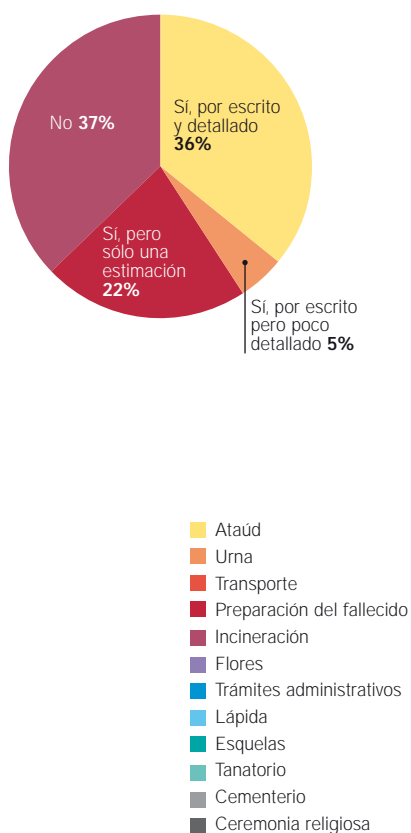
Funerarias: un 37% no da presupuesto

¿Qué el fallecido no tiene un seguro de decesos? Entonces, el momento de la defunción del familiar marca el inicio de la búsqueda de una funeraria. La oferta es amplia, no así la información que se obtiene: sólo en un 36% de los casos las funerarias ofrecieron un presupuesto detallado. Pero lo que es peor: un 37% de las veces ni siquiera se ofrece una estimación, lo que entendemos como un abuso, sobre todo porque dos de cada tres encuestados no tenía ni idea de lo que podrían sumar los gastos funerarios. Eso sí, en los casos en los que se ofrece un presupuesto, se ajusta fielmente al coste final.

Y hablemos del coste... Que incluye todos los gastos y gestiones desde el fallecimiento hasta la definitiva sepultura del cuerpo. Ahora bien, no es lo mismo incinerar un cuerpo que enterrarlo: según los datos de nuestra encuesta, la incineración es unos 400 euros más barata, tanto por el ataúd (es más elemental), como por el transporte o la lápida (es más reducida); además, las cenizas suelen depositarse en un columbario (más barato que una tumba) o incluso esparcirse en el campo, el mar, etc.

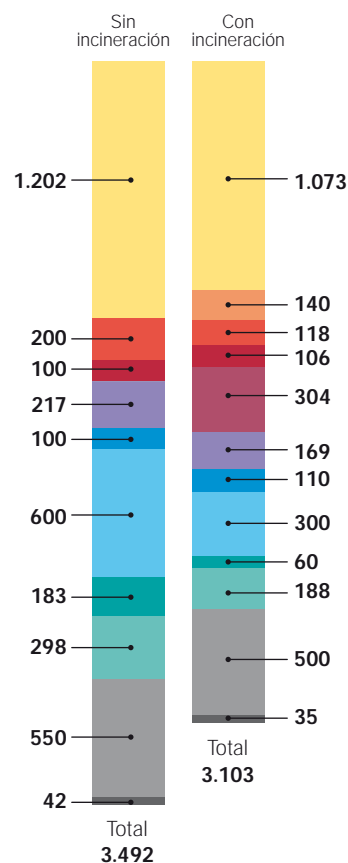
También hemos analizado la satisfacción de los encuestados con la funeraria. Una valoración que mide aspectos tales como la facilidad para organizar el funeral, la variedad de servicios ofrecidos, el respeto de las preferencias de los familiares... y el coste. Los resultados han sido discretos, especialmente entre aquellas personas sin seguro de decesos: sólo un 43% se mostraron muy satisfechos, mientras que otro 13% manifestó sentirse insatisfecho. En cualquier caso, los resultados totales varían mucho de unas comunidades autónomas a otras: las funerarias que prestan sus servicios en Murcia y Andalucía son mejor valoradas que las que lo hacen en Cataluña y Castilla y León.

LA FUNERARIA, ¿LE OFRECIÓ UN PRESUPUESTO?

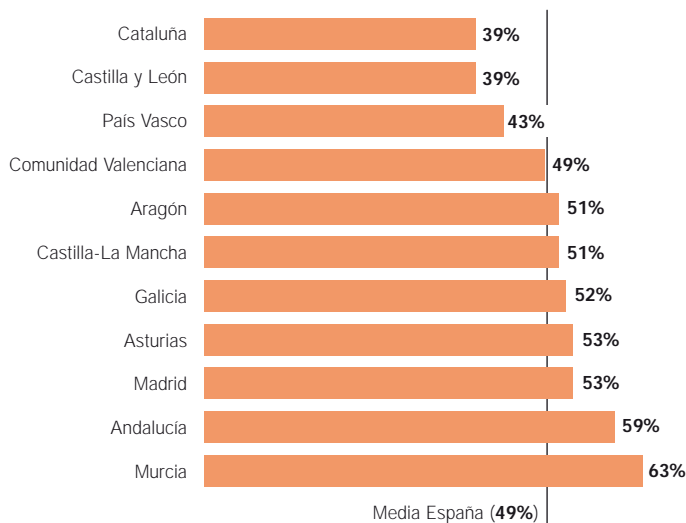


¿CUÁL FUE EL COSTE, EN EUROS, DE LOS SERVICIOS FUNERARIOS?

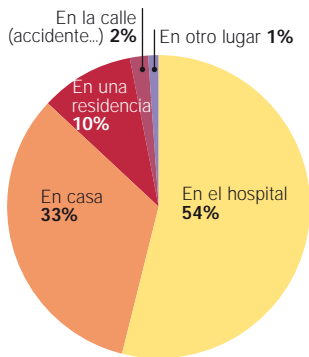
(PERSONAS SIN SEGURO DE DECESOS)



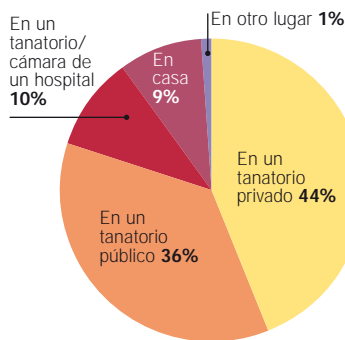
PERSONAS MUY SATISFECHAS CON LA FUNERARIA



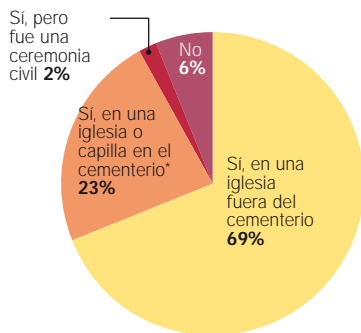
¿DÓNDE FALLECIÓ?



¿DÓNDE REPOSÓ EL CUERPO?



¿CELEBRARON FUNERAL?



* Fue una misa o un pequeño responso.

Satisfechos con el tanatorio

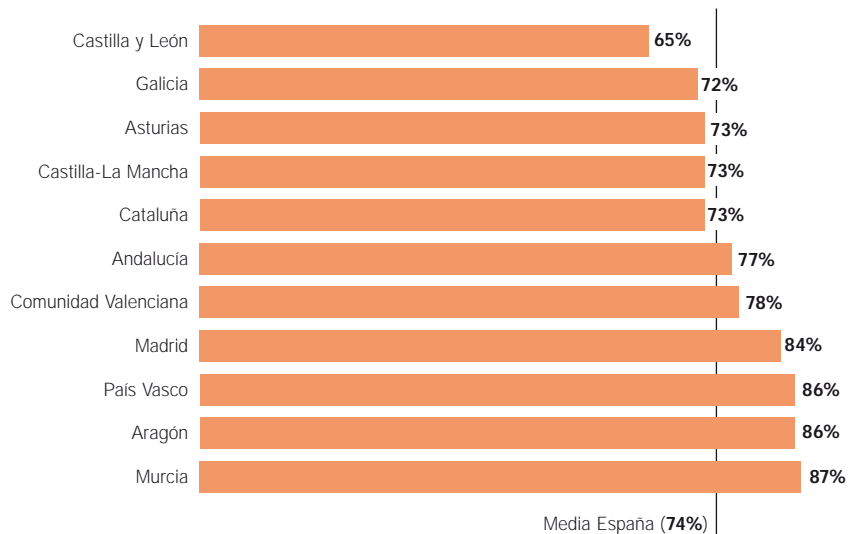
Apenas un 9% de los fallecidos son velados en su propio hogar; aunque en comunidades autónomas como Galicia y Andalucía esta circunstancia se produce en un 14% de las ocasiones. Y es que hoy en día en España lo habitual es recurrir a un tanatorio, donde el cuerpo descansará generalmente una noche (o incluso dos, en un 15% de los casos). Puede ser el tanatorio o

LA VOZ DE LOS FAMILIARES

La mayoría de los fallecidos cuentan con un seguro de decesos que cubre los gastos funerarios. Económicamente no es la opción más recomendable (sale caro), pero sí la más cómoda para los familiares. De lo contrario se verán obligados a buscar y pagar una funeraria que se encargue de todo. El precio de estos servicios oscila, de media, entre los 3.100 y los 3.500 euros, aunque varía en función de muchas circunstancias: si se dispone o no de una tumba en propiedad, si el cuerpo se va a incinerar, si el ataúd es más o menos lujoso, si se encargan esquelas, etc.

En lo que respecta a la calidad de los servicios funerarios, destaca positivamente el buen funcionamiento de los tanatorios, sean públicos o privados. Las funerarias no salen tan bien valoradas: algunos encuestados se quejan de falta de información sobre el precio y de las escasas opciones en la elección de los distintos productos y servicios. Y los cementerios tampoco salen demasiado bien parados: en este caso, los encuestados critican la escasa protección de las tumbas contra actos vandálicos, la mala señalización y el diseño arquitectónico y del paisaje.

PERSONAS MUY SATISFECHAS CON EL TANATORIO (PÚBLICOS Y PRIVADOS)



la cámara del hospital donde murió (cuando lo tiene), pero lo más común es trasladarlo a uno específico, público o privado.

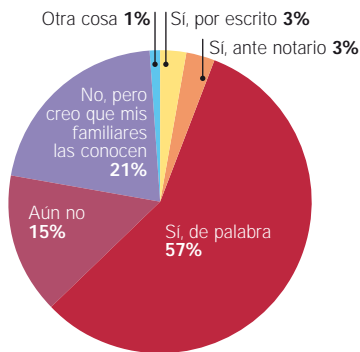
Según los datos de nuestra encuesta, no existen diferencias significativas entre tanatorios públicos (más habituales en Cataluña y Aragón) y privados (más comunes en Galicia, País Vasco y Castilla-La Mancha). La calidad, el precio y el grado de satisfacción son muy similares. De hecho, la satisfacción es en general muy alta: tres de cada cua-

tro encuestados declaran estar muy satisfechos con la comodidad de las instalaciones, la eficacia y discreción del personal, los horarios de visita o la limpieza. Aunque también coinciden en criticar la escasa disponibilidad de comidas y bebidas. Sea como sea, de nuevo, detectamos diferencias por comunidades autónomas: las prestaciones ofrecidas por los tanatorios de Murcia, Aragón y País Vasco son bastante superiores a las de, por ejemplo, Castilla y León.

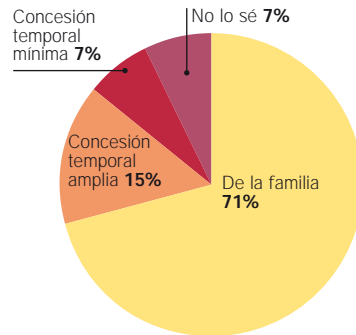
¿Y USTED, LO TIENE CLARO?

Es importante dejar bien aclaradas a los familiares nuestras preferencias en caso de fallecimiento. La indefinición en este sentido puede resultar incómoda y confusa para los familiares, que en muchos casos no sabrán qué hacer exactamente con sus restos. Es más, puede ser motivo de discusiones familiares. Hágales un favor y coménteles a su pareja, a un hijo o a un hermano sus preferencias.

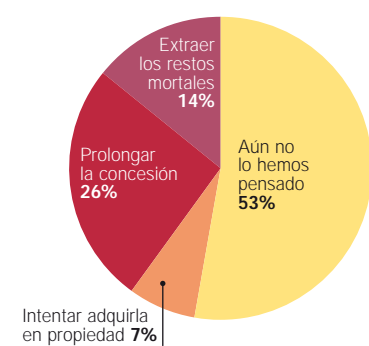
¿HA CONTADO SUS PREFERENCIAS?



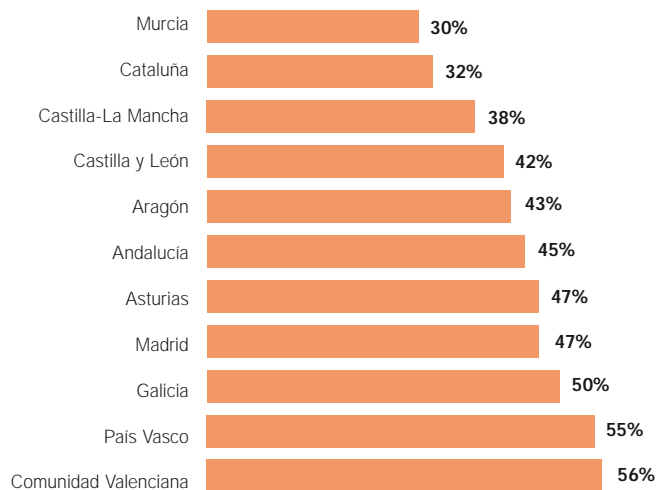
¿DE QUIÉN ES LA SEPULTURA/NICHO?



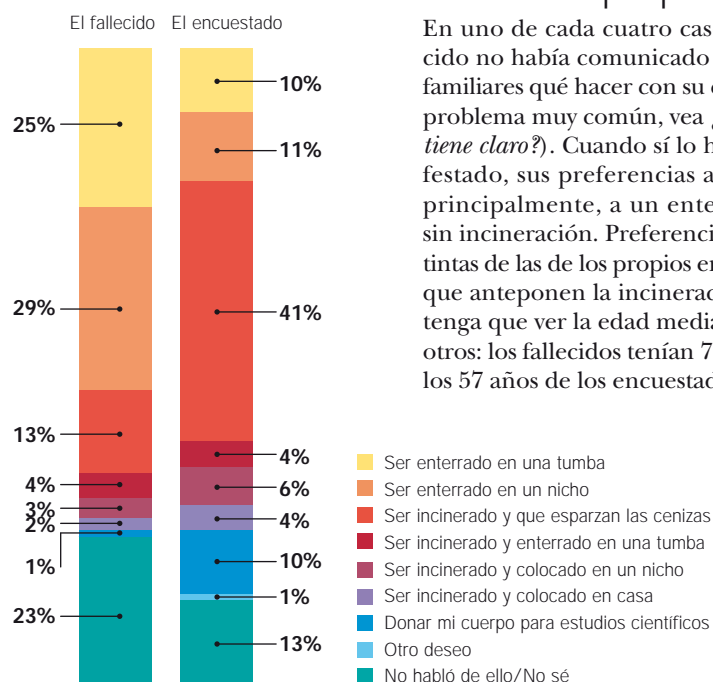
¿QUÉ HARÁ CUANDO SE AGOTE LA CONCESIÓN?



PERSONAS MUY SATISFECHAS CON EL CEMENTERIO



¿QUÉ DESEA HACER CON SUS RESTOS MORTALES?



Cementerio con tumba en propiedad

En uno de cada cuatro casos, el fallecido no había comunicado antes a sus familiares qué hacer con su cuerpo (un problema muy común, vea *¿Y usted, lo tiene claro?*). Cuando sí lo había manifestado, sus preferencias apuntaban, principalmente, a un enterramiento sin incineración. Preferencias muy distintas de las de los propios encuestados, que anteponen la incineración. Quizá tenga que ver la edad media de unos y otros: los fallecidos tenían 77 años, por los 57 años de los encuestados.

Aquellas familias que carecen de una tumba o un nicho en propiedad (a menudo se trata de una concesión de hasta 99 años) optan por contratar una sepultura en concesión por unos pocos años. El problema es que entonces no siempre es posible elegir el cementerio; así ocurre, de media, en el 5% de los casos (en Madrid un 10% no pudieron enterrarlo en el cementerio que preferían).

Para valorar la satisfacción de los encuestados con el cementerio se han tenido en cuenta aspectos como la señalización, la conservación, el diseño, la seguridad o los horarios de visita. Y los resultados, en general, no son demasiado buenos, sobre todo en lo que se refiere a la protección de las tumbas frente al vandalismo. De hecho, sólo el 46% declaró estar muy satisfecho. Aunque, de nuevo, las valoraciones varían según la comunidad autónoma de que se trate: los mejores, en la Comunidad Valenciana y el País Vasco; los peores, en Murcia y Cataluña. ■