

## **RESOLUCIÓN**

**Expte. S/0643/18, TANATORIOS NULES**

### **CONSEJO. SALA DE COMPETENCIA**

#### **Presidente**

D. José María Marín Quemada

#### **Consejeros**

D<sup>a</sup>. María Ortiz Aguilar

D. Josep Maria Guinart Solà

D<sup>a</sup>. Clotilde de la Higuera González

D<sup>a</sup> Maria Pilar Canedo Arrillaga

#### **Secretario del Consejo**

D. Joaquim Hortalà i Vallvé

En Madrid, a 18 de julio de 2019

La Sala de Competencia del Consejo de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC), con la composición expresada, ha dictado la siguiente resolución en el Expediente S/0643/18, TANATORIOS NULES, tramitado ante la denuncia formulada por parte del propietario de un tanatorio en Nules, Castellón, contra MAPFRE ESPAÑA COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A. (**MAPFRE**) y FAMILIAR DE SEGUROS ACTIVE, S.A. (**FSA**), por supuestas prácticas y conductas contrarias al artículo 1 de la Ley 15/2007, de 3 de julio, de Defensa de la Competencia (**LDC**).

## ÍNDICE

<b>I.</b>	<b>ANTECEDENTES DE HECHO</b> .....	3
<b>II.</b>	<b>LAS PARTES</b> .....	3
<b>1.</b>	<b>Denunciante:</b> .....	3
<b>2.</b>	<b>Denunciadas:</b> .....	4
<b>III.</b>	<b>MERCADO AFECTADO</b> .....	4
<b>IV.</b>	<b>MARCO NORMATIVO</b> .....	5
<b>V.</b>	<b>HECHOS DENUNCIADOS</b> .....	6
<b>1.</b>	<b>Sobre la vinculación en exclusiva con el tanatorio municipal de NULES</b> ....	6
<b>2.</b>	<b>Sobre el cierre de mercado por obstrucción del reembolso de servicios funerarios prestados por terceros</b> .....	7
<b>VI.</b>	<b>FUNDAMENTOS DE DERECHO</b> .....	8
	<b>PRIMERO. - Competencia para resolver.</b> .....	8
	<b>SEGUNDO. - Objeto de la Resolución y propuesta del órgano instructor</b> .....	8
	<b>TERCERO. - Valoración de la Sala de Competencia</b> .....	9
	<b>HA RESUELTO</b> .....	10

## I. ANTECEDENTES DE HECHO

1. Con fecha 14 de junio de 2016, tuvo entrada en la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (**CNMC**) escrito de denuncia presentado por el propietario de un tanatorio en Nules, Castellón (en adelante, **denunciante**) contra MAPFRE y FSA por la inclusión de los servicios de tanatorio de NUEVOS SERVICIOS FUNERARIOS, S.L. (**NSF**) en sus pólizas de seguros de deceso en el mercado relativo a dichos servicios en el municipio de Nules, Castellón y la existencia de prácticas restrictivas de la competencia en relación con el proceso de reembolso de los gastos de los servicios de tanatorio prestados por los operadores no mencionados en la póliza. (folios 2 a 31).
2. Con fecha 22 de junio de 2016, se acordó la apertura de una información reservada y se realizaron sendos requerimientos de información a FSA y MAPFRE (folios 32 a 39), que se contestaron el 4 y 5 de julio, respectivamente (folios 40 a 63 y 64 a 68). El 15 de noviembre de 2016 se realizaron nuevos requerimientos de información a FSA y MAPFRE (folios 70 a 77), que se respondieron el 30 de noviembre y el 12 de diciembre, respectivamente (folios 84 a 99 y 100 a 228).
3. Con fecha 30 de octubre de 2018, se acordó la apertura de un procedimiento sancionador bajo la referencia S/0643/18.
4. Con fecha 16 de mayo de 2019, la Dirección de Competencia (en adelante, **DC**), en aplicación de lo dispuesto en el artículo 49.3 de la LDC, dictó propuesta de no incoación de expediente sancionador y de archivo de la denuncia (folios 263 a 273).
5. La Sala de Competencia del Consejo de la CNMC resolvió el asunto en su reunión de 18 de julio de 2019.

## II. LAS PARTES

Son partes en el presente expediente los siguientes operadores:

### 1. Denunciante:

- **D. XXX**

Es propietario de un tanatorio en Nules (Castellón) desde agosto de 2012.

## 2. Denunciadas:

### - MAPFRE ESPAÑA S.A. (MAPFRE)

Empresa de ámbito nacional dedicada al sector del seguro y reaseguro, con presencia en 49 países y con sede central en Madrid. La aseguradora afirma que no interviene en el mercado funerario, limitando su actuación a la actividad aseguradora. Se denominaba MAPFRE FAMILIAR COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A. con anterioridad al 21 de diciembre de 2015.

MAPFRE ostenta una participación mayoritaria en FUNESPAÑA, S.A. (**FUNESPAÑA**), quien participa indirectamente en NUEVOS SERVICIOS FUNERARIOS, S.L. (NSF), concesionaria del tanatorio municipal de Nules, y directamente en ALL FUNERAL SERVICES, S.A. (**AFS**), sociedad que se dedica a la gestión y coordinación de servicios funerarios para distintas aseguradoras y con una red que engloba a más de 1.500 empresas colaboradoras.

### - FAMILIAR DE SEGUROS ACTIVE, S.A. (FSA)

Es una empresa de seguros con sede en Valencia activa en el aseguramiento familiar a escala nacional y especializada en seguros de deceso. Tiene gran presencia en zonas rurales y municipios pequeños.

## III. MERCADO AFECTADO

Los mercados afectados por la conducta denunciada son el mercado de servicios funerarios y el mercado de seguros de deceso, ambos verticalmente relacionados, actuando las funerarias como proveedoras de servicios como el de tanatorio a las entidades aseguradoras.

### A. El mercado de servicios funerarios

Tal y como se ha definido en precedentes nacionales<sup>1</sup>, consiste en el transporte del cadáver desde el domicilio o lugar de fallecimiento hasta el cementerio para la inhumación o cremación del cuerpo, sin incluir los servicios de cementerio ni de crematorio.

Podrían caber ulteriores segmentaciones que conformarían mercados más estrechos para algunos de los servicios señalados, como el traslado de cadáveres fuera del término municipal o los servicios de tanatorio<sup>2</sup>. La evolución

<sup>1</sup> Expedientes N-04045 INTUR/SCI SPAIN; N-04046 INTUR/EURO STEWART; N-05031 INTUR/FUNERARIAS DEL ALTO ARAGÓN, del extinto SDC y C-85/04 INTUR/EURO STEWART, del extinto TDC; C/0097/08 *3i/Mémora*, de la extinta CNC; C/0928/18 GRUPO CATALANA OCCIDENTE/SOCIEDADES ADQUIRIDAS; C/0964/18 MÉMORA-SERFUNTAN.

<sup>2</sup> Servicio de vela de los fallecidos por sus familiares en un lugar acondicionado al efecto, con posibilidad de tratamiento de los cadáveres y otros servicios accesorios.

de los últimos años ha conllevado un incremento en el número de tanatorios y una cada vez más frecuente explotación de este servicio por parte de las empresas funerarias, difuminando en cierta medida las diferencias entre los mercados funerarios y de tanatorio.

De acuerdo con los precedentes, los servicios funerarios tienen carácter local, pudiendo considerarse, según los casos, tanto el ámbito municipal como la zona de influencia de un determinado municipio, una comarca o una región<sup>3</sup>.

## **B. El mercado de seguros de deceso**

Constituye uno de los 19 ramos de seguro distintos del seguro de vida y riesgos accesorios, tal y como se define en el Anexo a la Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras (en adelante, **Ley de ordenación de seguros**).

La Ley de ordenación de seguros define el seguro de decesos como aquel que garantiza *“la prestación de servicios funerarios para el caso de que se produzca el fallecimiento, o bien subsidiariamente, [...] satisfacer a los herederos legales del asegurado fallecido la suma asegurada, que no debe exceder del valor medio de los gastos funerarios por un fallecimiento”*.

El ámbito geográfico del mercado de seguros de deceso es nacional de acuerdo con los precedentes<sup>4</sup>.

## **IV. MARCO NORMATIVO**

La Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro (en adelante, **Ley de Contrato de Seguro**) obliga a las aseguradoras a la prestación de los servicios funerarios contratados o, en su defecto, al pago de la suma asegurada, y a garantizar la libre elección del prestador del servicio según lo estipulado en la póliza (artículos 106 bis y quater).

---

<sup>3</sup> Así, en el expediente C/0370/11 MAPFRE/ACCIONISTAS SINDICADOS/FUNESPAÑA se consideró como relevante el ámbito geográfico provincial al analizar el mercado de los servicios funerarios y de tanatorio por cuanto las empresas afectadas prestaban dichos servicios desde sus instalaciones situadas en grandes ciudades (capitales de provincia o con una población superior a 50.000 habitantes) dentro de la propia ciudad y a otros puntos de su zona de influencia, que, por lo general, coincidía con la provincia.

<sup>4</sup> C-0568/14 *Mapfre/Bankia/Aseval/Laietana Vida/Laietana Generales*, de fecha 22 de mayo de 2014; C-0444/12 *GACM/AMCI*, de fecha 28 de junio de 2012; C-0422/12 *Banco Sabadell/Banco CAM*, de fecha 2 de marzo de 2012; C-0397/11 *BBK/Kutxa/Caja Vital*, de fecha 19 de diciembre de 2011; C-0356/11 *Mutua Madrileña/La Caixa/Vidacaixa Adeslas*, de fecha 30 de junio de 2011; C-0290/10 *Caja Inmaculada/Caja Círculo/Caja Badajoz*, de fecha 3 de diciembre de 2010; C-

## V. HECHOS DENUNCIADOS

La denuncia objeto de este expediente ha sido valorada por la Sala de Competencia de la CNMC partiendo de los hechos consignados por la DC en su propuesta de archivo y la documentación recabada en el expediente.

### 1. Sobre la vinculación en exclusiva con el tanatorio municipal de NULES

- (1) Según el denunciante, las aseguradoras denunciadas limitan la oferta de servicios de tanatorio incluidos en sus pólizas de seguro de deceso a los prestados por el tanatorio municipal de Nules, que era explotado en régimen de concesión por NSF. La supuesta práctica anticompetitiva se vendría realizando desde agosto de 2012, lo que le habría supuesto un daño estimado en 648.000€ (folios 2 a 31).
- (2) El denunciante indica que sus instalaciones están en el casco urbano de Nules a 100 metros de la iglesia donde se suele officiar el funeral, mientras que el tanatorio municipal está a 1,5 km de distancia, lo que ofrece una mayor facilidad de acceso para las visitas al tanatorio y desplazamiento al funeral posterior.
- (3) FSA indica que intenta llegar a acuerdos de prestación de servicios con funerarias de los distintos municipios de su cartera de asegurados y, en el caso de haber varias en el mismo municipio, busca acuerdos con todas las implantadas que garanticen las condiciones de calidad y precio de la aseguradora (folio 40).
- (4) MAPFRE informa de que contrata la prestación del servicio funerario con entidades que operan en ese sector (folios 64 a 68). Desde el año 2012 y hasta el momento de la denuncia, MAPFRE tenía suscrito un acuerdo de prestación de servicios con su filial AFS (folios 105 a 149). En virtud del mismo, AFS presta servicios funerarios a los asegurados de MAPFRE en todo el territorio nacional, con medios propios o a través de la subcontratación a terceros, sin perjuicio de que los beneficiarios de sus pólizas de decesos puedan optar por la prestación del servicio funerario por otros medios diferentes, de acuerdo con la normativa vigente.
- (5) Ambas aseguradoras manifiestan que ofrecen diferentes modelos de póliza de decesos con diferentes coberturas. El contrato entre MAPFRE y AFS estipula los servicios incluidos en el servicio funerario, mientras que otros conceptos como el de lugar de vela depende de los usos y costumbres del lugar donde se presta el servicio. MAPFRE señala que el tanatorio es un servicio complementario no incluido.

(6) La póliza de seguro de decesos de FSA aportada en la denuncia incluye expresamente en sus condiciones particulares el servicio de “SALA VELATORIO EN TANATORIO MUNICIPAL DE NULES” (folios 2 a 31). En relación con MAPFRE no ha quedado acreditado que esta entidad incluya en sus pólizas ningún prestador concreto del servicio de tanatorio. Según la póliza de esta aseguradora aportada con la denuncia, no consta mención expresa alguna a ningún tipo de tanatorio específico. La propia aseguradora corroboró que no dispone de concierto alguno con empresas dedicadas a la actividad de tanatorios para realizar este servicio, ni obliga a que el servicio sea prestado a través de la concesionaria del tanatorio municipal de Nules.

## **2. Sobre el cierre de mercado por obstrucción del reembolso de servicios funerarios prestados por terceros.**

(7) La denuncia señala que cuando el beneficiario del seguro solicita el reembolso de los gastos de servicios de tanatorio prestados por operadores distintos de los mencionados en la póliza, las denunciadas exigen un considerable volumen de documentación que dificulta el pago de las cantidades satisfechas desincentivando la contratación de servicios prestados por terceros.

(8) El denunciante aporta copia de la reclamación contra FSA de 20 de abril de 2015, ante la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP), de un familiar del titular de una póliza de seguro de decesos suscrita con FSA. La reclamación se refiere a la falta de reembolso de los gastos, después de diez meses del abono del servicio, en un tanatorio distinto al mencionado en las condiciones particulares de la citada póliza, tras presentar la documentación.

(9) Los anexos a la denuncia incluyen la documentación solicitada por MAPFRE y FSA para optar al reembolso de los gastos de tanatorio en caso de haber optado por un servicio distinto al ofrecido por la aseguradora. Son el certificado de defunción, justificante de gastos, copia del testamento o, en su defecto, declaración de herederos y acreditación de la condición de familiares/herederos<sup>5</sup>.

---

<sup>5</sup> En particular, MAPFRE solicita aportación de certificado de defunción, justificante de gastos de sepelio, DNI del fallecido y los beneficiarios, certificado de actos de últimas voluntades, testamento o declaración de herederos, fotocopia del libro de familia y, en caso de un único beneficiario a indemnizar, autorización escrita del resto a este. FSA solicita aportación de certificado de últimas voluntades, copia del testamento, declaración de herederos de no existir testamento, fotocopia del DNI de los herederos legales y certificación de la cuenta bancaria de cada heredero.

- (10) Ambas aseguradoras cuentan con procedimientos de reembolso de los que informan a los beneficiarios<sup>6</sup>. En cuanto a la documentación requerida, FSA concreta que esta documentación se requiere cuando el asegurado no ha designado a un beneficiario, dado que en caso contrario solo se requiere la documentación que acredita el fallecimiento (copia del certificado médico de defunción y de la certificación de defunción expedida por el Registro Civil) (folios 84 a 99).

## VI. FUNDAMENTOS DE DERECHO

### PRIMERO. - Competencia para resolver.

De acuerdo con el artículo 5.1.c) de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, compete a la CNMC “*aplicar lo dispuesto en la Ley 15/2007, de 3 de julio, en materia de conductas que supongan impedir, restringir y falsear la competencia*”. El artículo 20.2 de la misma ley atribuye al Consejo la función de “*resolver los procedimientos sancionadores previstos en la Ley 15/2007, de 3 de julio*”.

Asimismo, el artículo 14.1. a) del Estatuto Orgánico de la CNMC, aprobado por Real Decreto 657/2013, de 30 de agosto, establece que “*La Sala de Competencia conocerá de los asuntos relacionados con la aplicación de la Ley 15/2007, de 3 de julio, de Defensa de la Competencia y con la actividad de la promoción de la competencia de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 5 de la Ley 3/2013, de 4 de junio*”.

En consecuencia, la competencia para resolver este procedimiento corresponde a la Sala de Competencia del Consejo de la CNMC.

### SEGUNDO. - Objeto de la Resolución y propuesta del órgano instructor

Esta Sala debe valorar en la presente resolución si concurren los requisitos para la aplicación del artículo 49.3 de la LDC, esto es, la ausencia de indicios de infracción para acordar la no incoación del procedimiento sancionador y el archivo de las actuaciones realizadas hasta el momento.

---

<sup>6</sup> La denuncia aporta una copia del artículo 14º de la póliza tipo de seguro de decesos nivelada de FSA en el que se observa que se informa al beneficiario, entre otras cuestiones, de los procedimientos a seguir en el caso de fallecimiento en localidades donde FSA no tiene representación o cuando los beneficiarios realicen el servicio por cuenta propia. MAPFRE señala que cuando el servicio funerario se lleva a cabo por medios ajenos a los de la aseguradora, esta requiere la acreditación de la condición de herederos para el reembolso de los gastos funerarios prestados por un proveedor no habitual de la entidad. Como constatación de este extremo, MAPFRE aporta copia del procedimiento interno que sigue ante cualquier declaración de siniestros, en que consta esta circunstancia concreta, así como el modelo de finiquito empleado en estas situaciones.

Resulta, por tanto, necesario valorar la ausencia de indicios de las conductas de MAPFRE y FSA denunciadas, tal y como propone la Dirección de Competencia, o si, por el contrario, en dichas actuaciones pudieran apreciarse indicios de infracción del artículo 1 de la LDC, que motiven la incoación del expediente sancionador.

Por otro lado, el artículo 27.1 del Reglamento de Defensa de la Competencia (RDC), aprobado por Real Decreto 261/2008, de 22 de febrero, estipula que: “1. *Con el fin de que el Consejo de la Comisión Nacional de la Competencia [actual CNMC] pueda acordar no incoar procedimiento y archivar las actuaciones en los términos establecidos en los artículos 44 y 49.3 de la Ley 15/2007, de 3 de julio, la Dirección de Investigación [actual Dirección de Competencia] le dará traslado de la denuncia recibida, de las actuaciones previas practicadas, en su caso, y de una propuesta de archivo”.*

En su informe de 14 de mayo de 2019, la DC propuso a esta Sala la no incoación del procedimiento sancionador y el archivo de las actuaciones, conforme a lo dispuesto en el artículo 49.3 de la LDC, por cuanto considera que, en relación con los hechos denunciados, no se aprecian indicios de infracción de la LDC.

### **TERCERO. - Valoración de la Sala de Competencia**

El objeto de la denuncia es la relación vertical establecida entre las aseguradoras denunciadas (MAPFRE y FSA) y NSF, en virtud de la cual las empresas aseguradoras incluirían, según la denunciante, en su póliza de seguro de deceso los servicios funerarios y de tanatorio prestados por NSF, provocando un cierre de mercado para el resto de empresas. Sin embargo, este cierre de mercado producido por la relación vertical no ha quedado acreditado.

En primer lugar, en el caso de MAPFRE se ha constatado que su póliza de seguro de decesos ni siquiera incluye mención expresa a un tanatorio específico para la prestación de tal servicio y, por tanto, no incluye a NSF en sus pólizas como prestador del servicio.

MAPFRE tenía suscrito un acuerdo de prestación de servicios con su filial AFS (hecho (4)), sin embargo, se ha constatado que dispone de un procedimiento de reembolso de los gastos en que incurran sus beneficiarios por la contratación de los servicios de tanatorio, independientemente de la empresa con la que lo hayan hecho (hechos (9) y (10)). Tanto la póliza de seguros como dicho procedimiento son acordes con garantizar la libertad de elección del asegurado y la regulación aplicable.

En segundo lugar, respecto a la relación vertical entre FSA y NSF ha quedado acreditado que FSA incluía una mención expresa al tanatorio municipal de Nules, operado por NSF (hecho (6)).

El artículo 106 quater de la Ley de Contrato de Seguro prevé expresamente aquellos “*contratos en los que se prevea un único prestador*”<sup>7</sup>. La obligación de la aseguradora es, en todo caso, garantizar la libertad de elección del asegurado, estando obligada a satisfacer la suma asegurada a los herederos del fallecido, si la prestación del servicio se hubiera realizado por otros medios distintos a los ofrecidos por la aseguradora. En este caso, se ha acreditado que FSA también cumple con la libertad de elección del proveedor de servicios y la posibilidad de reembolso (hechos (9) y (10)) .

El hecho de que pueda existir alguna irregularidad por parte de FSA en relación con el procedimiento de reembolso que haya motivado la interposición de una reclamación ante la DGSFP no constituye tampoco prueba de que exista una práctica contraria a la normativa de competencia, sin perjuicio de las responsabilidades que se derivasen de la citada reclamación administrativa (hecho (8)).

Por último, la documentación exigida para el reembolso es acorde con lo previsto en la normativa reguladora del contrato de seguro.

Como consecuencia de todo lo expuesto, esta Sala considera que no existen indicios de infracción del artículo 1 por parte de MAPFRE y FSA, por lo que considera que, de acuerdo con lo previsto en el artículo 49.3 de la LDC, procede la no incoación del procedimiento sancionador y el archivo de las actuaciones seguidas como consecuencia de la denuncia presentada.

En su virtud, vistos los preceptos citados y los demás de general aplicación, la Sala de Competencia

## HA RESUELTO

**ÚNICO.-** No incoar procedimiento sancionador y acordar el archivo de las actuaciones seguidas como consecuencia de la denuncia presentada, por considerar que en este expediente no hay indicios de infracción del artículo 1 de la LDC.

---

<sup>7</sup> “*En los seguros de asistencia sanitaria, dependencia y de decesos, las entidades aseguradoras garantizarán a los asegurados la libertad de elección del prestador del servicio, dentro de los límites y condiciones establecidos en el contrato. En estos casos la entidad aseguradora deberá poner a disposición del asegurado, de forma fácilmente accesible, una relación de prestadores de servicios que garantice una efectiva libertad de elección, salvo en aquellos contratos en los que expresamente se prevea un único prestador.*”

Comuníquese esta resolución a la Dirección de Competencia y notifíquese a los interesados haciéndoles saber que contra la misma no cabe recurso alguno en vía administrativa, pudiendo interponer recurso contencioso-administrativo ante la Audiencia Nacional, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente al de su notificación.