

Resumen de las Observaciones de Santa Lucía a la Consulta Pública sobre servicios funerarios

Santa Lucía, S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros ("**Santa Lucía**") ha participado en la consulta pública lanzada por la Dirección de Promoción de la Competencia de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (la "**CNMC**") sobre servicios funerarios, en el marco de un proyecto para mejorar la calidad de la regulación y la intervención municipal a través del análisis de las barreras a la competencia más comunes en las actuaciones de los municipios (la "**Consulta Pública**"), que invitaba a los interesados a realizar observaciones al documento elaborado por la Agencia de la Competencia y de la Regulación Económica de Andalucía (la "**ACREA**"): "*Recomendaciones para facilitar el acceso y promover la competencia en el sector de los servicios funerarios*" (el "**Informe ACREA**").

A continuación, se resumen las principales aportaciones de Santa Lucía a la Consulta Pública.

Santa Lucía valora positivamente la Consulta Pública y el Informe ACREA, como iniciativas útiles y constructivas para mejorar el funcionamiento competitivo de los mercados de servicios funerarios en España. Desde esa perspectiva, celebra y agradece la oportunidad de aportar sus observaciones.

Por lo que se refiere a los aspectos positivos del Informe ACREA, Santa Lucía considera que incluye algunas recomendaciones acertadas y útiles de cara a mejorar la regulación y la competencia en el mercado de servicios funerarios, como la eliminación de requisitos regulatorios innecesarios y no justificados, una medida que contribuye a una mayor competencia en los mercados funerarios permitiendo la presencia de un mayor número de operadores.

Sin embargo, y más allá de algunas cuestiones puntuales de relevancia menor, Santa Lucía considera que también hay aspectos del Informe ACREA que merecen una revisión y una reflexión profundas, ya que resulta evidente que no se han cimentado sobre una base doctrinal sólida o sobre información real acerca de la regulación y el funcionamiento de los mercados afectados. En particular:

- En opinión de Santa Lucía, las recomendaciones que realiza el Informe ACREA para garantizar una efectiva libertad de elección de operadores y servicios por parte de los clientes se basan en un análisis erróneo de la realidad de los mercados de seguros de decesos y de servicios funerarios, y son el resultado del desconocimiento de la regulación aplicable y de la experiencia de los consumidores en los mismos.

El mercado de seguros de decesos ya se encuentra sometido a una exhaustiva regulación (por ejemplo, en el artículo 106 quáter de la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro) que, entre otras muchas garantías: (i) impone a las empresas aseguradoras numerosas obligaciones con el objetivo de proteger y mantener completamente informado al asegurado, tomador, a los familiares o herederos según corresponda, tanto en el momento de contratación del seguro de decesos, como una vez producido el siniestro; y (ii) contempla la libertad de elección de prestador funerario por parte del consumidor, como principio contractual del tomador/asegurado, cuyo incumplimiento daría lugar a fuertes sanciones por parte de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

En este sentido, el derecho a la libertad de elección se configura legalmente como una excepción a la libertad de la empresa de seguros para elegir quién presta los servicios funerarios que se garantizan mediante la póliza. El seguro de decesos es un seguro prestacional, en el que la compañía de seguros es contractual y regulatoriamente responsable de prestar los servicios funerarios, que ha de contratar con quien considere adecuado, siempre atendiendo a la configuración contratada y a los deseos del tomador y/o herederos, respetando tanto su libertad de elección como la de diseñar, confeccionar y adaptar el servicio.

- Santa Lucía considera que de cara a valorar correctamente el entorno y la dinámica competitiva en la que se desenvuelve el seguro de deceso, y para proteger debidamente los derechos de los consumidores, hay que tener en cuenta que en los últimos años se han consolidado como alternativa los productos de prenecesidad, a los que el Informe ACREA no presta atención alguna.

Estos productos combinan, por un lado, un contrato de prestación de servicios funerarios que se abona anticipadamente, y, por otro, un préstamo vinculado garantizado por un seguro de vida y/o accidentes que tiene como beneficiario real a la empresa funeraria.

De este modo, los seguros de deceso y los productos de prenecesidad atienden idéntica necesidad de los clientes (cubrir el coste de los servicios funerarios cuando fallece una persona) y, sin embargo, lo hacen en condiciones muy distintas, ya que estos últimos no se encuentran sometidos a exigente regulación del sector de los seguros. En consecuencia, las empresas que ofrecen productos de prenecesidad a los consumidores no respetan un derecho a la libre elección de prestador funerario por parte de sus clientes, que carecen de todas las garantías establecidas a su favor por la regulación de los seguros de deceso (como la devolución de los sobrantes, estabilidad financiera, etc.). No cabe duda, por tanto, en opinión de Santa Lucía, que los productos de prenecesidad suponen una alternativa real a las pólizas de seguros de decesos, y que permiten a las empresas funerarias no integradas con empresas aseguradoras competir con éstas por captar el servicio funerario antes de que se produzca un fallecimiento, con todo lo que eso implica.

Teniendo en cuenta lo anterior, Santa Lucía entiende que: (i) las autoridades de competencia deberían revisar el impacto sobre la competencia derivado de la proliferación de los productos de prenecesidad en el sector funerario español, pues ello debería conducir a que se replanteen algunas ideas preconcebidas largo tiempo asentadas en los precedentes; y (ii) tratándose de alternativas a las pólizas de seguros de deceso, deberían ser incluidos en el análisis de competencia como parte del mismo mercado relevante en el que operan los seguros de decesos, dada la innegable presión competitiva que ejercen unos productos sobre otros.

- Santa Lucía también considera que, en contra de la visión negativa que desprende el Informe ACREA: (i) la integración vertical responde a circunstancias objetivas relacionadas con el normal desarrollo de los mercados de seguros y servicios funerarios; (ii) ha reforzado la competencia en tales mercados; y (iii) aporta numerosas e importantes eficiencias en beneficio de los consumidores.

Por lo que se refiere a los motivos que explican naturalmente la creciente integración vertical del sector, algunos de los más importantes son los siguientes: (i) la propia regulación, que obliga a las aseguradoras a garantizar en todo momento su capacidad para organizar los servicios funerarios y su calidad en los términos comprometidos en las pólizas de decesos, algo que es difícil de garantizar si se está en manos de empresas funerarias independientes; (ii) el conflicto de interés que existe entre empresas aseguradoras y empresas funerarias independientes, cuyo incentivo natural es priorizar su margen sobre la calidad de los servicios, a diferencia de las aseguradoras, que buscan ofrecer un servicio de calidad para fidelizar a sus clientes y aumentar su base de asegurados; (iii) la posición vulnerable de las empresas de seguros ante las funerarias independientes a la hora de negociar condiciones de acceso o prestación de servicios (debido, entre otros factores, a que la aseguradora debe garantizar -por obligaciones regulatorias y contractuales- la prestación del servicio funerario contratado en la instalación funeraria elegida por el cliente); o (iv) la intensa competencia y dinamismo del mercado de seguros de decesos.

Como respuesta natural a los incentivos apuntados, las empresas de seguros de decesos se han integrado verticalmente hacia el mercado de servicios funerarios,

intentando internalizar costes y garantizar la prestación de servicios de la calidad que demandan los consumidores y que no siempre se encontraba en el mercado, lo que ha traído consigo más inversión, nuevas instalaciones, más oferta y servicios más baratos y de mayor calidad, y redes más eficientes. En otras palabras, la integración vertical ha alineado internamente los incentivos de empresas aseguradoras y funerarias, combinando así un servicio de calidad y una reducción de precios de los servicios funerarios.

Teniendo en cuenta lo anterior, y en contra de la visión negativa de la integración vertical que se desprende del Informe ACREA, Santa Lucía considera que ésta ha dinamizado los mercados de servicios funerarios en beneficio de los consumidores (ha obligado a empresas que antes no tenían competencia a reducir precios y mejorar la calidad de los servicios), ya sean asegurados o no.

31 de octubre de 2022