



---

**REGLAMENTO DE APLICACIÓN DE LOS  
COMPROMISOS ÉTICOS DEL CÓDIGO  
DEONTOLÓGICO Y DEL DECÁLOGO DEL  
PROFESIONAL FUNERARIO**

---

Herbert Smith Freehills Spain LLP  
Velázquez, 63  
28001 – Madrid

## ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN Y PROPÓSITO.....	4
2.	ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	4
3.	PRINCIPIOS DEL CÓDIGO DEONTOLÓGICO Y DEL DECÁLOGO DEL PROFESIONAL FUNERARIO.....	5
3.1	Legalidad.....	5
3.2	Calidad y profesionalidad.....	5
3.3	Libertad de elección.....	5
3.4	No discriminación.....	5
3.5	Independencia e integridad.....	5
3.6	Confidencialidad.....	5
3.7	Comportamiento ético.....	5
3.8	Colaboración profesional.....	6
3.9	Competencia leal en favor del consumidor.....	6
3.10	Preservación de la salud pública.....	6
4.	CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS FUNERARIOS.....	6
4.1	Derechos de las personas usuarias de los servicios funerarios.....	6
4.2	Obligaciones de las empresas prestadoras de servicios funerarios.....	7
4.3	Medios con los que deben contar las empresas prestadoras de servicios funerarios en la realización de su actividad.....	7
5.	RÉGIMEN DE APLICACIÓN.....	8
5.1	Órganos de cumplimiento.....	8
	5.1.1 Comisión de Ética.....	8
	5.1.2 Comité de Autorregulación.....	9
5.2	Control del cumplimiento.....	11
	5.2.1 Canal de denuncias.....	11
	5.2.2 Procedimiento de investigación.....	12
6.	RÉGIMEN DISCIPLINARIO.....	14

6.1	Infracciones .....	14
6.2	Criterios de graduación de las infracciones .....	15
6.3	Sanciones.....	15
7.	VIGENCIA Y ENTRADA EN VIGOR DEL REGLAMENTO.....	16

## 1. INTRODUCCIÓN Y PROPÓSITO

La Asociación Nacional de Servicios Funerarios ("**PANASEF**") es una asociación empresarial, de ámbito nacional, cuya principal misión es representar y defender los intereses comunes de las empresas prestadoras de servicios funerarios y de cementerio, con el fin último de ofrecer un servicio profesional y de la mayor calidad.

En el desarrollo de su actividad, PANASEF está comprometida con la defensa de los intereses del sector funerario en general y de sus asociados en particular, en aras a conseguir una mayor profesionalización y transparencia del sector, y a incrementar la protección de los usuarios de servicios funerarios, con el fin de ofrecer el mejor servicio a la sociedad.

En el marco de este compromiso, PANASEF adoptó en el año 2011, y revisó y actualizó en el año 2018, el "Código Deontológico del profesional del sector funerario" (el "**Código Deontológico**"), que recoge las normas de actuación que todo profesional del sector funerario debe observar y que deben inspirar el ejercicio de su actividad. Asimismo, PANASEF ha publicado el "Decálogo del profesional funerario" (el "**Decálogo**"), que pretende actuar como garantía o herramienta de los usuarios de los servicios funerarios, de manera que estos tengan la certeza de que los profesionales del sector funerario han asumido y puesto en práctica una serie de compromisos éticos en la realización de su actividad.

Con la intención de dar cumplimiento a dichos principios, PANASEF ha desarrollado el presente Reglamento de Aplicación del Código Deontológico y del Decálogo (el "**Reglamento**"), en el que se recopilan los principios y valores que deben regir la actividad del profesional funerario, y se determinan los procedimientos y pasos a seguir por PANASEF para garantizar su cumplimiento.

En consecuencia, la finalidad del presente Reglamento es el establecimiento de unas directrices de actuación claras que garanticen los compromisos éticos adoptados por parte de los miembros de PANASEF, mediante la implantación de una serie de mecanismos dirigidos a minimizar los riesgos de posibles irregularidades y ayudar a la asociación a detectar y arbitrar la falta de compromiso de una empresa asociada en su cumplimiento y, en su caso, establecer mecanismos de solución de tales anomalías.

## 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Las disposiciones de este Reglamento son de obligada aplicación a todos los profesionales y empresarios relacionados con el sector funerario que sean miembros de PANASEF. Las empresas asociadas a PANASEF se comprometen a realizar sus mejores esfuerzos para que sus empresas participadas dedicadas a la prestación de servicios funerarios, pero no asociadas a PANASEF, se adhieran al Código Deontológico y al Decálogo del Profesional Funerario y al cumplimiento de lo establecido en el apartado 3 de este Reglamento.

La denominación "profesional funerario" utilizada en este Reglamento designa, indistintamente, tanto al profesional funerario titular de una empresa de servicios funerarios,

como al profesional funerario que presta servicios en una empresa funeraria de la que no es titular.

Todos ellos, así como la propia empresa de servicios funerarios, vienen obligados a guardar y hacer guardar las disposiciones establecidas en el presente Reglamento.

### **3. PRINCIPIOS DEL CÓDIGO DEONTOLÓGICO Y DEL DECÁLOGO DEL PROFESIONAL FUNERARIO**

Los principios que dirigen y regulan el Código Deontológico y el Decálogo del Profesional Funerario son los siguientes:

#### **3.1 Legalidad**

El profesional funerario debe actuar siempre conforme a la legalidad vigente y a las normas jurídicas específicas que regulan la actividad, respetando en todo momento los derechos y la dignidad de las personas afectadas y teniendo la obligación de estar al corriente de los cambios normativos para asegurar siempre el mejor servicio a sus clientes.

#### **3.2 Calidad y profesionalidad**

El profesional funerario cualificado es el elemento imprescindible de las empresas funerarias para cumplir los requisitos de calidad y profesionalidad exigidos por la normativa vigente, a la hora de prestar sus servicios.

#### **3.3 Libertad de elección**

El profesional funerario respetará la libertad de elección realizada por la familia o allegados del fallecido, y velará porque la misma sea efectiva en todo momento.

#### **3.4 No discriminación**

El profesional funerario debe tratar por igual y con la misma consideración a todos los fallecidos, familiares y allegados independientemente de su nacionalidad, situación socio-económica y/o convicciones religiosas.

#### **3.5 Independencia e integridad**

El profesional funerario actuará siempre con independencia de criterio, de forma honesta y veraz en el desempeño de su profesión, aconsejando a las familias de acuerdo con lo más conveniente para sus intereses.

#### **3.6 Confidencialidad**

El profesional funerario viene obligado por el derecho y deber de guardar siempre y en todo caso el secreto profesional y la protección de datos, incluso después de prestar sus servicios.

#### **3.7 Comportamiento ético**

Las empresas funerarias y los profesionales funerarios que las conforman trabajarán siempre de forma ética y evitarán cualquier actuación que pueda vulnerar los derechos de las familias o pueda empañar la reputación, dignidad e imagen del sector.

### **3.8 Colaboración profesional**

Los profesionales del sector funerario deben colaborar con todas las instituciones sectoriales existentes que trabajen con el objetivo de mejorar y avanzar en el ejercicio de nuestra profesión.

### **3.9 Competencia leal en favor del consumidor**

El profesional funerario debe trabajar y fomentar la libre competencia, ajustando en todo momento sus actuaciones a las normas que regulan el sector y respetando siempre los derechos de los consumidores y usuarios. Además, las empresas prestadoras deberán articular los procedimientos necesarios para que dichas actuaciones, ajustadas a las normas, se cumplan.

### **3.10 Preservación de la salud pública**

Los profesionales funerarios integrados en las empresas funerarias forman parte del sistema de salud pública y, por tanto, deben cumplir y respetar las normas de salud pública en todas y cada una de sus actuaciones.

Todos estos principios recogidos en el Código Deontológico y en el Decálogo del Profesional Funerario deberán estar orientados hacia la consecución de una mayor transparencia y protección de los consumidores y usuarios y hacia el cumplimiento de las normas sobre competencia.

Las empresas prestadoras de servicios funerarios a las que resulte de aplicación el presente Reglamento se comprometen a contar con los procedimientos internos necesarios para garantizar y controlar el cumplimiento de los principios que rigen el presente Reglamento y de las normas de competencia.

## **4. CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS FUNERARIOS**

### **4.1 Derechos de las personas usuarias de los servicios funerarios**

Las personas usuarias tienen los siguientes derechos en relación con la prestación de los servicios funerarios:

- a) recibir los servicios en condiciones de respeto a la intimidad, la dignidad, las convicciones religiosas, filosóficas o culturales y al dolor de las personas afectadas;
- b) tener acceso a los servicios funerarios en condiciones básicas de igualdad, de forma que la falta de recursos económicos y/o circunstancias como la nacionalidad, ideología, creencias religiosas, orientación sexual u origen étnico o racial no puedan constituir un impedimento para acceder a la prestación de tales servicios;
- c) recibir el asesoramiento adecuado para garantizar la prestación correcta de los servicios funerarios hasta la inhumación o incineración del fallecido, incluyendo la información sobre los trámites legales a seguir y sobre los requisitos y prácticas sanitarias exigibles

según la normativa que resulte de aplicación;

- d) tener acceso a un catálogo con las prestaciones que pueden contratarse con las empresas prestadoras de los servicios funerarios, con indicación detallada de las características de estas prestaciones y de los precios aplicables;
- e) tener la garantía de que los servicios funerarios se prestan en las condiciones sanitarias y de calidad adecuadas y acordes con la normativa aplicable; y
- f) tener la posibilidad de elegir libremente a la empresa prestadora de servicios funerarios.

#### **4.2 Obligaciones de las empresas prestadoras de servicios funerarios**

Las empresas dedicadas a la prestación de servicios funerarios tienen las siguientes obligaciones en el ejercicio de su actividad:

- a) informar y asesorar adecuadamente a las personas usuarias sobre los servicios funerarios prestados;
- b) suministrar el féretro, que debe tener las características que correspondan según el servicio de que se trate, y urnas cinerarias y de restos, en su caso;
- c) realizar las prácticas higiénicas y/o sanitarias necesarias en el fallecido, colocarlo en el féretro y transportarlo desde el lugar de defunción hasta el domicilio mortuario, si procede, y hasta el lugar de destino final mediante un vehículo de transporte funerario autorizado;
- d) realizar la gestión de los trámites administrativos preceptivos para todo el proceso hasta la inhumación o incineración, de conformidad con la normativa aplicable, y para la inscripción de la defunción en el Registro Civil;
- e) prestar los servicios de tanatorio o velatorio en las condiciones físicas, higiénicas y sanitarias adecuadas y de conformidad con la normativa que resulte de aplicación;
- f) las empresas dedicadas a la prestación de servicios funerarios no pueden condicionar la prestación de dichos servicios a la contratación de actividades complementarias.

#### **4.3 Medios con los que deben contar las empresas prestadoras de servicios funerarios en la realización de su actividad**

Las empresas de servicios funerarios son responsables de los materiales que suministran, así como del correcto funcionamiento del servicio y de los precios que apliquen. En este sentido, las empresas prestadoras de servicios funerarios deben disponer, al menos, y en función de los servicios que prestan, de los siguientes medios:

- a) la organización administrativa y el personal suficiente, con formación acreditada para la prestación de los servicios funerarios, dotado de materiales y ropa adecuados, y de instrumentos de fácil limpieza y desinfección, conforme a lo exigido por la normativa de policía sanitaria mortuoria que sea de aplicación;

- b) vehículos debidamente autorizados por el órgano competente para el transporte de fallecidos;
- c) los féretros y el resto de material funerario necesario, de acuerdo con las características fijadas por la normativa de policía sanitaria mortuoria que resulte de aplicación.

## **5. RÉGIMEN DE APLICACIÓN**

La adquisición de la condición de socio de PANASEF supone la aceptación y cumplimiento de las normas de la asociación, entre las que se encuentra el presente Reglamento. En consecuencia, los miembros de PANASEF deben cumplir las disposiciones recogidas en este Reglamento en el desarrollo de su actividad.

En concreto, los miembros de PANASEF realizarán un seguimiento estrecho de la aplicación del Reglamento, corrigiendo de forma inmediata los incumplimientos que se detecten. El incumplimiento reiterado de los compromisos recogidos en el presente Reglamento será incompatible con la pertenencia a PANASEF.

En relación con los procedimientos que PANASEF pone a disposición de sus miembros a los efectos de garantizar la aplicación de las disposiciones recogidas en el presente Reglamento, es preciso tener en cuenta que en el cómputo de los plazos solo se tendrán en cuenta los días hábiles, y que dicho cómputo se realizará de conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

A tal efecto, son días inhábiles los sábados y domingos, los días 24 y 31 de diciembre, los días de fiesta nacional y los festivos a efectos laborales en la respectiva Comunidad Autónoma o localidad. Si un día fuese inhábil en la localidad donde preste servicios la entidad contra la que se dirija el procedimiento y hábil en la localidad donde haya de tener lugar la actuación que proceda, o viceversa, se considerará inhábil en todo caso.

### **5.1 Órganos de cumplimiento**

El seguimiento y control del cumplimiento de las disposiciones del presente Reglamento se realiza a través de los siguientes órganos:

#### **5.1.1 Comisión de Ética**

La Comisión de Ética de PANASEF es el órgano encargado de realizar el seguimiento del cumplimiento de las disposiciones del presente Reglamento por parte de los miembros de PANASEF, así como de resolver las cuestiones planteadas por los miembros de PANASEF en relación con la adecuación de su actividad a las disposiciones del Reglamento.

##### **(A) Funciones**

La Comisión de Ética tiene atribuida la realización de las siguientes funciones:

- Dar respuesta a las cuestiones presentadas por los miembros de PANASEF en relación con la aplicación de las disposiciones del presente Reglamento.
- La Comisión de Ética, de oficio o a solicitud de las entidades asociadas a PANASEF, cuando considere que se ha podido producir un incumplimiento de las disposiciones del presente Reglamento, podrá proponer a la Junta de Gobierno la presentación de una denuncia al Comité de Autorregulación.
- Realizar las propuestas de mejora y revisión del Reglamento que considere oportunas.
- Promover actuaciones para facilitar el conocimiento del Reglamento entre los miembros de PANASEF.

### **5.1.2 Comité de Autorregulación**

El Comité de Autorregulación es el órgano encargado de velar por el cumplimiento y la aplicación del presente Reglamento, y gozará de plena y absoluta independencia en el ejercicio de sus funciones.

Los miembros del Comité de Autorregulación, y cuantas personas colaboren con ellos, mantendrán estricta reserva y confidencialidad de los asuntos de los que conozcan. Asimismo, los miembros de PANASEF se comprometen a colaborar con el Comité de Autorregulación en el desarrollo de sus funciones.

El Comité de Autorregulación será el encargado de elaborar los informes de actividad periódicos sobre el cumplimiento de las disposiciones del presente Reglamento.

#### **(A) Composición**

El Comité de Autorregulación estará compuesto por cuatro miembros elegidos por el Consejo de Dirección de la Conferencia Universitaria para el Estudio de la Mediación y el Conflicto (CUEMYC).

Los miembros del Comité de Autorregulación deberán reunir la condición de mediadores, de acuerdo con la Ley 5/2012 de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles.

Con el fin de asegurar la necesaria imparcialidad del Comité de Autorregulación, ninguno de sus miembros podrá mantener o haber mantenido, durante los tres años anteriores a su elección relación laboral, mercantil, orgánica o de cualquier otra índole que implique una colaboración estable con alguno de los miembros de PANASEF. Los miembros de Comité de Autorregulación deberán desvelar la concurrencia sobrevenida de cualquiera de las citadas circunstancias.

Los miembros del Comité de Autorregulación elegirán de entre ellos un Presidente y un Vicepresidente.

Los miembros del Comité de Autorregulación serán renovados cada dos años.

**(B) Funciones**

- Elaborar informes de actividad periódicos sobre el cumplimiento de las disposiciones del presente Reglamento.
- Mediar entre la entidad denunciada y la asociación en relación con las previsiones recogidas en el presente Reglamento procurando la búsqueda de una solución negociada.
- Emitir dictámenes relativos a las denuncias o reclamaciones formuladas en relación con los asociados de PANASEF, por la presunta inobservancia de las previsiones recogidas en el presente Reglamento.
- Los dictámenes dictados por el Comité de Autorregulación deberán concluir con una de las siguientes recomendaciones:
  - No se aprecian inobservancias de las previsiones del Reglamento.
  - Se aprecian inobservancias, que deben ser subsanadas en el sentido que se indique y, en su caso, con la imposición de la sanción que se aconseje.

**(C) Régimen de abstención y recusación**

Los miembros del Comité de Autorregulación deberán abstenerse y podrán ser recusados en caso de conflicto de intereses, si concurre alguna de las causas que se indican a continuación:

- a) tener interés directo o indirecto en el asunto sometido a su conocimiento;
- b) que preste o haya prestado servicios profesionales para alguna de las partes contendientes en los tres años anteriores;
- c) mantener o haber mantenido relaciones laborales con alguna de las partes contendientes;
- d) estar o haber sido denunciado o acusado por alguna de las partes como responsable de algún delito o falta;
- e) ser o haber sido denunciante o acusador de cualquiera de las partes;
- f) tener o haber tenido un pleito pendiente con alguna de las partes;

- g) la existencia de amistad o enemistad manifiesta con alguna de las partes;
- h) cualquier otra circunstancia que pueda ser generadora de conflicto de intereses o que pueda suscitar dudas sobre la independencia o imparcialidad de los miembros del Comité de Autorregulación.

El miembro del Comité de Autorregulación en quien concurra alguna de las causas anteriores está obligado a abstenerse del conocimiento del asunto, sin esperar a ser recusado. Asimismo, quienes sean parte en el asunto que se encomiende al conocimiento del Comité de Autorregulación, así como la Junta de Gobierno de PANASEF, están legitimados para recusar a los miembros del Comité de Autorregulación en los que concurran algunas de las circunstancias descritas anteriormente.

La recusación de los miembros del Comité de Autorregulación deberá solicitarse, mediante escrito dirigido al Presidente del Comité de Autorregulación, en un plazo de tres días hábiles desde la recepción de la notificación del inicio del procedimiento en el caso del reclamado, o junto al escrito de denuncia, en el caso de la parte reclamante. El Presidente dará traslado de la misma al recusado, a los efectos de que alegue lo que tuviere por conveniente en el plazo de tres días hábiles. Recibidas las alegaciones del recusado, el Presidente resolverá en el plazo de tres días hábiles y designará, en su caso, un sustituto.

## **5.2 Control del cumplimiento**

PANASEF, con el fin de garantizar el control efectivo del cumplimiento de las disposiciones del presente Reglamento, pone a disposición de sus miembros una serie de procedimientos que les permitan resolver sus dudas y adaptar su actividad a las previsiones del mismo.

### **5.2.1 Canal de denuncias**

PANASEF pone a disposición de sus miembros un canal de denuncias, a través del cual sus empresas prestadoras de servicios asociadas pueden poner en conocimiento del Comité de Autorregulación las eventuales inobservancias del presente Reglamento de las que tengan conocimiento, a los efectos de que el Comité inicie, si lo considera pertinente, un procedimiento de investigación.

Las denuncias al Comité de Autorregulación han de realizarse mediante escrito dirigido a la Comisión de Ética, al correo electrónico [secretaria@panasef.com](mailto:secretaria@panasef.com), o a la siguiente dirección postal: PANASEF – Comisión de Ética – Comité de Autorregulación, calle Alcalá 54 4º Izda., 28014 Madrid.

La denuncia deberá incluir, al menos, los siguientes datos: (i) nombre y domicilio del denunciante; y (ii) descripción, de forma clara y detallada, de los hechos denunciados así como, de ser posible, la referencia a las disposiciones del

Reglamento que se consideren infringidas como consecuencia de los hechos denunciados.

La Comisión de Ética dará traslado de las denuncias que reciba al Comité de Autorregulación, siempre que contengan información suficiente, de conformidad con lo indicado en el apartado anterior.

Se garantiza la confidencialidad de la identidad del denunciante, y que no sufrirá ninguna represalia por causa de la interposición de la referida denuncia. La denuncia no confiere al denunciante la condición de interesado para participar en el procedimiento de investigación. No obstante, el Comité de Autorregulación informará al denunciante sobre si su reclamación motiva la incoación de un procedimiento, así como del sentido del dictamen que le ponga fin.

Recibida la denuncia, el Comité de Autorregulación podrá solicitar al denunciante y/o a las entidades denunciadas, aclaración o complemento de la información recibida, a los efectos de valorar si los hechos denunciados pueden implicar la inobservancia de las previsiones del presente Reglamento.

## **5.2.2 Procedimiento de investigación**

### **(A) Inicio**

El procedimiento se inicia por medio de denuncia al Comité de Autorregulación, que puede interponerse por: (i) cualquiera de las empresas de prestación de servicios funerarios asociadas a PANASEF, de conformidad con lo establecido en el apartado 5.2.1 anterior; (ii) a instancia de la Junta de Gobierno, previa solicitud de la Comisión de Ética de PANASEF, cuando considere que puede haberse producido una inobservancia de las previsiones del presente Reglamento; y (iii) a instancia de la Junta de Gobierno, que está facultada para interponer denuncia de oficio, solicitando el inicio de un procedimiento de investigación, siempre que lo considere oportuno.

Una vez recibida la denuncia, si el Comité de Autorregulación considera que los hechos denunciados no suponen la inobservancia de las previsiones del presente Reglamento, procederá al archivo de la misma, comunicándolo a las partes.

Si, por el contrario, el Comité de Autorregulación entiende que procede la admisión de la denuncia, lo comunicará a la entidad denunciada, y deberá nombrar a un mediador de entre los miembros del Comité de Autorregulación, con el fin de coordinar el proceso interno de mediación y propiciar una solución negociada a la situación manifestada entre la entidad denunciada y la Comisión de Ética de la asociación.

### **(B) Procedimiento de mediación interna**

El mediador designado de entre los miembros del Comité de Autorregulación deberá manifestar que no tiene ningún conflicto de intereses con las partes y poner

en conocimiento de cualquier circunstancia que pueda suscitar dudas sobre su neutralidad e imparcialidad.

Asimismo, tanto el mediador como la entidad denunciada, así como cualquiera otra persona o entidad que de alguna manera pueda participar en el proceso de mediación interna, deberán firmar un compromiso de confidencialidad en relación con toda información que conozcan como consecuencia de proceso interno de mediación.

En los diez días siguientes a su designación, el mediador se pondrá en contacto con la entidad denunciada, con el fin de mantener una reunión en la que pueda aportarle cuanta información considere pertinente y útil para poder valorar la situación que ha dado lugar a la denuncia. El mediador podrá solicitar también tanto de la entidad o entidades denunciadas como de la Junta de Gobierno de PANASEF información complementaria que pudiera serle de utilidad.

El procedimiento de mediación interna tendrá una duración máxima de dos meses desde el momento de la designación del mediador. Durante este plazo el mediador tendrá plena libertad para reunirse cuantas veces considere necesario con la entidad denunciada, las entidades denunciadas o los representantes de PANASEF, tanto de forma individual como conjuntamente. Una vez transcurrido este plazo, el mediador presentará al Comité de Autorregulación el acuerdo alcanzado con la entidad denunciada en el que figurarán las medidas necesarias para mantener la observancia de las previsiones de este Reglamento.

#### (C) Procedimiento de investigación

Si el acuerdo no fuera posible, el mediador lo comunicará al resto de los miembros del Comité de Autorregulación, que otorgarán a la empresa denunciada un plazo de diez días hábiles para que realice las alegaciones que estime convenientes. Una vez recibidas las alegaciones de la empresa denunciada, el resto de los miembros del Comité de Autorregulación, a excepción del mediador designado conforme a lo dispuesto en la Sección 5.2.2.(B) emitirá un dictamen en el plazo de diez días hábiles cuyo resultado puede ser:

- (i) la declaración de que los hechos denunciados implican la inobservancia de las previsiones del Reglamento, que debe ser subsanada en el sentido que se indique en el referido dictamen, y la imposición de la sanción que corresponda; o
- (ii) la declaración de que los hechos denunciados no suponen la inobservancia de las previsiones del Reglamento.

El Comité de Autorregulación comunicará el contenido del dictamen única y exclusivamente a: (i) la entidad contra la que se dirija el procedimiento; y (ii) los órganos de gobierno de PANASEF y las personas físicas o jurídicas relacionadas, directa o indirectamente, que deban aplicar dicha decisión. Además, de considerarlo necesario, el Comité de Autorregulación trasladará su dictamen a las instancias

competentes en el supuesto de que concluyera que de los hechos denunciados se pudieran derivar responsabilidades administrativas, civiles o penales.

En este sentido, el Comité de Autorregulación acordará la suspensión del procedimiento de forma inmediata y con plenos efectos en el momento en que tenga conocimiento de que se está tramitando un proceso penal por los hechos denunciados. Cuando el Comité de Autorregulación tenga conocimiento de la existencia de resolución firme en el proceso penal, podrá reanudar el procedimiento de mediación, debiéndose respetar la relación de hechos probados efectuada en el proceso penal.

En el caso de que se probase que el denunciante ha actuado de mala fe o con ánimo de desprestigiar a la entidad contra la que ha dirigido su denuncia, el Comité de Autorregulación tendrá la potestad de iniciar, a su vez, un procedimiento de investigación contra el denunciante por infracción de las disposiciones del presente Reglamento, y actuar en consecuencia. Igualmente, en el caso de aquellas denuncias consideradas falsas o parcialmente falsas por el Comité de Autorregulación.

## **6. RÉGIMEN DISCIPLINARIO**

En la resolución de las denuncias que le sean presentadas, el Comité de Autorregulación, si el acuerdo no fuera posible conforme al procedimiento de mediación previsto en la Sección 5.2.2.(B), decidirá sobre la conformidad de los hechos denunciados a las previsiones recogidas en el presente Reglamento, con indicación de las medidas para su subsanación y la sanción que corresponda de acuerdo con el elenco de infracciones y sanciones previstas en esta sección.

### **6.1 Infracciones**

Tendrán la consideración de infracciones muy graves:

- a) la prestación de servicios funerarios sin haber obtenido las autorizaciones (o cualquier otro requisito) necesarios de conformidad con la normativa de aplicación;
- b) no prestar los servicios contratados por las personas usuarias;
- c) la prestación de los servicios funerarios infringiendo las normas sanitarias en la materia, provocando, así, una situación de riesgo para las condiciones sanitarias de la población;
- d) falsear datos relativos al servicio funerario y dar a las personas usuarias información falsa sobre las condiciones de prestación de los servicios;
- e) facturar servicios no contratados ni solicitados;
- f) cometer cualquier otra vulneración grave de los derechos de las personas usuarias conforme a lo establecido en la sección 4.1;
- g) la interposición de denuncias falsas contra otros miembros de PANASEF con el ánimo de desprestigiar a la entidad contra la que se interpone la denuncia;

- h) la reincidencia en la comisión de faltas graves;
- i) la imposición de una sanción firme en vía judicial por infracción de las normas de defensa de la competencia, salvo que la entidad sancionada demuestre que ha adoptado las medidas de autocorrección necesarias para evitar incurrir en futuros incumplimientos.

Se consideran infracciones graves:

- a) no disponer del tipo de materiales y servicios incluidos en los catálogos y que han sido objeto de contratación por parte de las personas usuarias;
- b) prestar información o asesoramiento erróneos a las personas usuarias sobre los trámites legales a seguir, los materiales a utilizar preceptivamente y las prácticas sanitarias a cumplir;
- c) infringir las normas sanitarias y los reglamentos u ordenanzas municipales, sin provocar una situación de riesgo para las condiciones sanitarias de la población;
- d) prestar los servicios funerarios con vehículos no autorizados;
- e) no disponer de hojas de reclamación o negarse a facilitarlas a las personas usuarias;
- f) el incumplimiento de cualquier otro derecho de las personas consumidoras y usuarias recogido en la sección 4.1. del presente Reglamento;

Se considerarán infracciones leves cualquier otro incumplimiento de los principios y obligaciones previstos en este Reglamento.

## **6.2 Criterios de graduación de las infracciones**

Una vez calificada la infracción como leve, grave o muy grave conforme a los criterios señalados en la sección anterior, habrá de analizarse si concurre alguna de las circunstancias agravantes que se indican a continuación a la hora de imponer la sanción:

- a) Incumplimiento de advertencias previas.
- b) Reincidencia, por la comisión en el término de un año de más de una infracción de la misma naturaleza que haya sido sancionada por el Comité de Autorregulación.
- c) Falta de colaboración con el Comité de Autorregulación durante el desarrollo del procedimiento de investigación.

## **6.3 Sanciones**

La comisión de infracciones muy graves se sancionará con la suspensión del ejercicio de los derechos de voto por un plazo superior a 6 meses sin exceder de 2 años, así como la publicación de la referida sanción en la página Web de PANASEF, en la que se identificará expresamente a la entidad sancionada y se incluirá una descripción detallada de los hechos que hayan sido objeto de sanción.

La reincidencia en la comisión de infracciones muy graves conllevará la expulsión de la entidad sancionada de PANASEF.

La comisión de infracciones graves se sancionará con la suspensión del ejercicio de los derechos de voto por un plazo superior a 3 meses sin exceder de 6 meses.

Por infracciones leves podrán imponerse las sanciones de amonestación privada o de apercibimiento por escrito.

## **7. VIGENCIA Y ENTRADA EN VIGOR DEL REGLAMENTO**

El presente Reglamento tiene una duración indefinida. No obstante, la Comisión Consultiva y de Seguimiento podrá promover, previo acuerdo de, al menos, 2/3 de sus miembros, la revisión del Reglamento, que deberá ser aprobada por unanimidad por la Junta de Gobierno de PANASEF.

El presente Reglamento entrará en vigor el día de su aprobación por la Junta de Gobierno de PANASEF, con un periodo transitorio de adaptación que terminará el 1 de junio de 2021, a los efectos de permitir a los miembros de PANASEF realizar las adaptaciones necesarias para que su actividad sea acorde con las disposiciones recogidas en el presente Reglamento.

Los firmantes del presente Reglamento se comprometen a ponerlo en conocimiento de la Administración competente.