



I. ANTECEDENTES

1. Por oficios de fecha 27 de marzo de 2015 de la Subsecretaría de la Conselleria de Economía, Industria, Turismo y Empleo (actual Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo) y de fecha 9 de abril de 2015 de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (en adelante CNMC), se atribuyó a los órganos de defensa de la competencia de la Comunitat Valenciana el conocimiento y valoración -a efectos de la Ley de Defensa de la Competencia- de la denuncia presentada ante la CNMC en fecha 4 de marzo de 2015 por D. XXX y D. XXX, en nombre de *NorteHispana*. La conducta denunciada consistía en la negativa de Tanatorio del Vinalopó a contratar con la entidad *NorteHispana* la prestación de servicios funerarios de tanatorio en caso de fallecimiento de beneficiarios de sus seguros de deceso, y en advertir a los asegurados de que la falta de acuerdo con dicha entidad implicaría un abono directo del servicio por los familiares del fallecido -lo que podría derivar en un trasvase de clientes a otras aseguradoras-, y podría constituir, un abuso de posición de dominio previsto en el art. 2 LDC.
2. El 7 de mayo de 2015 se acordó la apertura de un período de información reservada.
3. *NorteHispana* solicitó la confidencialidad de la denuncia y anexos el 9 de abril de 2015 (pp. 123 a 126), lo que fue aprobado por dos providencias dictadas el 15 de abril de 2015 para determinados datos que integran el expediente.
4. Tras realizar un análisis de la denuncia se requirió subsanación del poder de representación del denunciante, que fue atendida ante los órganos de defensa de la competencia de la Comunitat Valenciana el 6 de mayo de 2015.
5. A lo largo de los meses de abril y mayo se sucedieron una serie de intercambios de comunicaciones entre las partes y el Servicio, solicitando este último nueva información y documentación a *NorteHispana*, Tanatorio Vinalopó, Ayuntamiento de Novelda, y Ayuntamiento de Aspe (17 de abril de 2015, 30 de abril de 2015, 4 y 5 de mayo de 2015, 14 de mayo de 2015). Peticiones que fueron atendidas posteriormente.



6. El Servicio trasladó a la Subsecretaría la propuesta de acuerdo de incoación el 2 de octubre de 2015.

7. El 5 de octubre de 2015 se acordó incoar expediente sancionador con el número 1/2015 (folios 692-693), reconociendo a la Dirección de Competencia de la CNMC como parte interesada en el expediente, al haber solicitado ostentar dicha condición mediante oficio de fecha 9 de abril de 2015. Fue notificado a todos los interesados en fecha 7 de octubre de 2015, constando expresamente su recepción por parte de la Dirección de Competencia (en adelante DC), denunciante y denunciado (folios 694 a 705).

8. El 7 de octubre de 2015 se declaró la confidencialidad de determinados datos y documentación remitida por el representante de *Nortehispania y el levantamiento parcial de otros (folios 706 a 708)*.

9. En base a varias Providencias de la Instructora de fecha 13 de octubre de 2015, se solicitó información adicional a:

- a. la Agencia de la compañía Aseguradora Santa Lucía,
- b. a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones del Ministerio de Economía y Competitividad,
- c. a D^a XXX, a D^a XXX y D^a XXX que anularon sus pólizas al haber sido advertidas por Tanatorio del Vinalopó de que no prestaban servicios a asegurados de *NorteHispana*.

Los requerimientos de información fueron atendidos por D^a.XXX y D^a XXX el 9 y 11 de noviembre de 2015.

10. Por acuerdo de la Subsecretaría, de fecha 20 de noviembre de 2015, se nombró a D^a Angeles Centeno Centeno instructora del expediente, en sustitución de D^a Nuria Montón Ugedo, que dejó de prestar servicios en el Servicio de Gestión Administrativa y Defensa de la Competencia, en adelante SGADC (folio 814). El acuerdo se notificó a las partes interesadas en el expediente el 25 de noviembre de 2015 (folios 815 a 822).

11. Por Providencia de la Instructora de 16 de diciembre de 2015, notificada el 18 de diciembre de 2015, (folios 826 a 838-XXI), se solicitaba de nuevo determinada información a:



- Ayuntamiento de Novelda
- Dirección Territorial de Sanidad Universal y Salud Pública,
- Santa Lucía S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros
- Tanatorios del Vinalopó
- la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.
- Allianz Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A. de Barcelona, (devolvió la petición de información sin contestar).
- Compañía Plus Ultra Seguros Generales y Vida, S.A. de Seguros y Reaseguros de Madrid (no contestó)
- Mapfre Familiar, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A. de Majadahonda
- En base a la información recibida de MAPFRE, el 19 de enero de 2016 se solicitó a XXX y a D. XXX, agentes asociados a esta compañía y que trabajaban en los municipios de Novelda y Aspe en la rama de seguros de no vida, que aportasen la información solicitada a su compañía. No se recibió contestación.

12. Por Providencia de 8 de febrero de 2016 (folios 938 a 939), la Instructora acordó no declarar la confidencialidad de determinados documentos presentados el 22 de diciembre de 2015 por el representante de Tanatorios del Vinalopó.

13. El 25 de febrero de 2016 se presentó recurso por D. XXX, en nombre y representación de la mercantil Tanatorios del Vinalopó, S.A, ante la CDCCV, contra el acuerdo de la Instructora, de fecha 8 de febrero de 2016, denegatorio de la confidencialidad de parte de documentación.

14. Tras realizar un análisis de la denuncia se requirió subsanación del poder de representación del denunciante, que fue atendida ante los órganos de defensa de la competencia de la Comunitat Valenciana el 6 de mayo de 2015.

15. En cumplimiento de la Resolución de la CDCCV, de 18 de mayo de 2016 (Expte. RC SAN 1/2015 Tanatorio Vinalopó), determinada información que estaba provisionalmente en el expediente confidencial (Documentos 1 y 2,



Tabla I) se incorpora al expediente público en fecha 25 de julio de 2016. Se estiman parcialmente el recurso respecto el mantenimiento de la confidencialidad de los Documentos 3 y 4 en lo que afecta las cifras incluidas en la denominada Tabla II, que son los servicios prestados por los tanatorios de Novelda y Aspe desagregados por compañías aseguradoras (Expte RC SAN 1/2015 Tanatorio Vinalopó).

16. Por Providencia de la Instructora de 22 de abril de 2016, notificada el 25 de abril de 2016 se requiere nuevamente información a Santa Lucía, Tanatorio del Vinalopó y a la Subdirección General de Ordenación y Mediación de Seguros (Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones). Todos contestaron.

17. El Pliego de Concreción de Hechos (en adelante PCH) se notificó a la CNMC mediante oficio de fecha 5 de septiembre de 2016 (folios 1.082-1.121) a través de la REC (Red Española de Competencia); el 12 de septiembre de 2016 se firmó el acuse de recibo por la CNMC sin que haya presentado alegaciones.

18. En la misma fecha (5 de septiembre de 2016) se notificó el PCH a los representantes del denunciante y del denunciado.

19. El 28 de septiembre de 2016 se presenta escrito de alegaciones por D. XXX, representante de Tanatorios del Vinalopó

20. El 26 de septiembre de 2016 se presentó escrito por D. XXX y D. XXX en nombre y representación de *NorteHispana*, en el que se solicitaba la ampliación por siete días (hasta el 8 de octubre de 2016) del plazo inicialmente concedido para presentar alegaciones al PCH, por considerar el mismo insuficiente para reunir y preparar el adecuado soporte probatorio de las alegaciones (folios 1.219 a 1.226)

21. Por Providencia de la Instructora de 29 de septiembre de 2016 se amplía el plazo inicial por el tiempo solicitado (7 días), que se notifica y recibe por el representante del denunciante D. XXX en la misma fecha (folios 1.289 a 1.295).



22. El 10 de octubre de 2016 los representantes de *NorteHispana* presentaron escrito de alegaciones al PCH y documentación aneja. En el escrito de alegaciones se solicitaba la declaración de confidencialidad del mismo y de la documentación presentada. Tanto el escrito de alegaciones como la documentación que lo acompañaba se presentaron fuera del plazo de ampliación solicitado, que finalizaba el 8 de octubre de 2016. Por providencia de la instructora se declaró cautelarmente la confidencialidad de la documentación presentada por los representantes de *NorteHispana*.

23. Por Providencia de fecha 13 de octubre de 2016 (folio 1.403), de acuerdo a lo previsto en el artículo 33.3 del RDC, se procedió al cierre de la fase de instrucción para redactar la propuesta de resolución prevista en el artículo 50.4 LDC.

24. La Subsecretaría, en el ejercicio de sus funciones, dio traslado el 20 de diciembre de 2016 a la CDC de su propuesta de no incoación de procedimiento sancionador y el archivo de las actuaciones, por considerar que no hay indicios de infracción en las conductas analizadas.

25. Solicitada la vista por la denunciante ante la Comisión, ésta resuelve que no interesa la misma dado que las partes han incorporado al expediente toda la información que han estimado oportuna.

26. En ejecución de las normas de reparto, el asunto SAN 01/2015 fue asignado a la vocal Dña. M^a José Vañó Vañó en la sesión de la CDC, celebrada el 22 de diciembre de 2016.

27. Esta Comisión debe valorar en la presente resolución si concurren los presupuestos del art. 49.3 de la LDC, esto es, la inexistencia de indicios de infracción, y así acordar, en su caso, la no incoación de los procedimientos derivados de la presunta realización de una conducta prohibida por el art. 2 LDC y el archivo de las actuaciones, tal y como propone la Subsecretaría.

II. PARTES INTERESADAS EN EL PROCEDIMIENTO



28. Es **DENUNCIANTE**

NorteHispana de Seguros y Reaseguros S.A, con CIF XXX, y domicilio social — Barcelona. Constituida en escritura pública el 1 de septiembre de 1965 como *NorteHispana* de Seguros, desde el 30 de diciembre de 1986 con la actual denominación. Pertenece al Grupo Catalana Occidente desde 2001.

NorteHispana figura inscrita en el Registro Administrativo de Entidades Aseguradoras de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones. Su objeto es la contratación de seguros en general (especialmente decesos) y contratación de reaseguros.

Su ámbito de actuación es nacional. Dispone de cincuenta y nueve sucursales, que incluyen dos oficinas de agencia y cincuenta y cinco oficinas comerciales.

Actúan como representantes de la compañía aseguradora: D. XXX y D. XXX, de la firma XXX, SLP, CIF XXX, con domicilio en la C/ XXX Madrid. Ambos abogados están acreditados mediante poder otorgado en escritura pública, de XXX (ante la Notario D^a XXX).

29. Es **DENUNCIADO**

Tanatorio Funeraria del Vinalopó, S.A, con CIF XXX, es una entidad mercantil constituida en escritura pública el 18 de agosto de 1994 (ante Notario D.XXX), con domicilio social, entonces, en XXX Novelda.

Tanatorios del Vinalopó S.A, construyó los tanatorios que gestiona, situados en los municipios de Novelda y Aspe (el tanatorio de Novelda, que es el actual domicilio social de la empresa, está situado en la C/ XXX, y el tanatorio de Aspe se sitúa en XXX).

El objeto social de la sociedad es la prestación de servicios funerarios.

D. XXX es el Presidente del Consejo de Administración (DNI XXX), y agente de seguros del Grupo Ocaso (al que pertenecen la Compañía de Seguros y Reaseguros Ocaso S.A, [en adelante Ocaso, S.A.] y Eterna Aseguradora S.A).



Actúa como representante de la empresa D. XXX, abogado colegiado en el Ilustre Colegio de Abogados de Madrid (XXX), en virtud de poder otorgado en escritura pública el 15 de diciembre de 2015 (ante Notario D. XXX).

30. La CNMC

La DC de la CNMC es interesada en este procedimiento de conformidad con lo dispuesto en el art. 5. tres de la Ley 1/2002, de 21 de febrero, de Coordinación de las Competencias del Estado y las Comunidades Autónomas en materia de Defensa de la Competencia, y ello en atención a los oficios de la Subsecretaría de la Conselleria de Economía, Industria, Turismo y Empleo, de fecha 27 de marzo de 2015 y de la CNMC de fecha 9 de abril de 2015 en el que solicita ostentar dicha condición..

III. HECHOS DENUNCIADOS E INFORMACIÓN RECABADA

31. Los hechos investigados se centran en la eventual negativa injustificada de Tanatorios del Vinalopó a satisfacer las demandas de prestación de sus servicios a los asegurados de NorteHispana lo que supondría, según la denunciante, un supuesto de abuso de posición de dominio, de acuerdo con lo previsto en el artículo 2, apartados 1 y 2c) LDC.

En particular *NorteHispana* señala como prácticas restrictivas de la competencia la negativa a contratar con ella misma la prestación de servicios funerarios de tanatorio en caso de fallecimiento de beneficiarios de seguros de deceso de *NorteHispana*, exigiendo el Tanatorio directamente el coste de los servicios a la familia del fallecido, negándose a facturar directamente a *NorteHispana*.

En este sentido considera que la práctica de indicar a los asegurados que la falta de acuerdo con su entidad aseguradora supone que la factura de los servicios de tanatorio debe ser abonada directamente podría derivar en un trasvase de clientes a otras aseguradoras que no tienen esa limitación de acceso a los servicios de Tanatorios del Vinalopó, S.A, como por ejemplo a la



aseguradora Ocaso, S.A, Cía de Seguros y Reaseguros (en adelante Ocaso, S.A).

En relación con este último punto, añade la denunciante que D. XXX (Presidente del Consejo de Administración de Tanatorios del Vinalopó, S.A, y según el denunciante, accionista mayoritario de Tanatorios del Vinalopó SA), es también agente de seguros del Grupo Ocaso (competidor de *NorteHispana*).

32. De las actuaciones practicadas por el Servicio se recabaron los siguientes datos que reproducimos de modo sumario:

33. Los tres familiares de las personas fallecidas aportan la documentación requerida a partir de la cual se observa que el importe a abonar a Tanatorios del Vinalopó se hizo directamente por los familiares, anticipando o abonando en su caso, *NorteHispania*, a los mismos, las cantidades correspondientes a los citados pagos con independencia de que su importe estuviera o no cubierto por el capital de la póliza suscrita con su asegurado. Las razones dadas por Tanatorios del Vinalopó a los familiares de los fallecidos es que no existía ningún tipo de acuerdo comercial entre la aseguradora y Tanatorios al no aceptar la primera los precios fijados para cada anualidad por Tanarorios.

34. En relación con la conducta de Tanatorios del Vinalopó por la que se advertía a los clientes de *NorteHispana* de que no se prestaban servicios funerarios en sus instalaciones, se presentan tres escritos de clientes que anularon su póliza con *NorteHispana* por este motivo. (folios 758 a 760).

35. En el marco de la información reservada se le solicitó a la empresa funeraria Tanatorios del Vinalopó (folios 542 a 543), la siguiente información:

- i. La relativa a su creación, tipo de servicios funerarios prestados, qué requisitos exige a otras empresas del sector de servicios funerarios para el acceso a sus instalaciones, y si, en su caso, es necesario para ello la firma de un convenio o acuerdo.
- ii. Que confirme el hecho denunciado y en su caso que justifique la negativa a emitir las facturas a nombre de *NorteHispana* y si se trata de un hecho aislado o si se ha producido con alguna otra entidad.



iii. Y que proporcione el listado de condiciones, precios y descuentos, en su caso de los servicios ofertados, así como cualquier otra información que a su juicio pudiera ser de interés. El 15 de junio de 2015 se requiriere nueva información relativa a la facturación a *NorteHispana*.

36. También fue requerida determinada información a los Ayuntamientos de Novelda y Aspe, en particular si existe normativa municipal reguladora de las empresas o servicios funerarios, si se requería autorización administrativa para desarrollar su actividad y otras cuestiones de índole administrativa y urbanística.

37. A los representantes de *NorteHispana* se les requirió para que aportaran información en relación a los servicios de tanatorio solicitados a los dos centros gestionados por Tanatorios del Vinalopó por asegurados de *NorteHispania*, y el número de servicios prestados, la denegación en su caso de los mismos, así como determinada información vinculada con los tres decesos cuyos servicios son objeto de discusión.

38. Todas las peticiones de información realizadas en el marco de la información reservada fueron atendidas en esta fase de tramitación, excepto la solicitud de información realizada al Ayuntamiento de Novelda.

39. Se realizaron otras peticiones de información a Santa Lucía S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros, Allianz Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A. de Barcelona, Compañía Plus Ultra Seguros Generales y Vida, S.A. de Seguros y Reaseguros de Madrid, Mapfre Familiar, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A. de Majadahonda, XXX y a, D. XXX, agente de Mapfre, en particular:

i. Si se habían producido situaciones conflictivas con Tanatorio Vinalopó SA, en la prestación de servicios funerarios o de tanatorio a sus asegurados, en las instalaciones de Novelda y Aspe.

ii. Si tenían conocimiento de denuncias presentadas por sus asegurados o sus familiares, relacionadas con la prestación de servicios por Tanatorio Vinalopó S.A., en las instalaciones de Novelda y Aspe.



- iii. Sobre la relación de agentes asociados a sus compañías aseguradoras, con dirección y teléfono de contacto, que trabajen en la rama de seguros de no vida, en los municipios de Novelda y Aspe.

IV. HECHOS ACREDITADOS

40. A la vista de los resultados de la información reservada practicada y de las actuaciones seguidas una vez incoado expediente, se consideran como hechos acreditados los siguientes:

1.- Tanatorios del Vinalopó, S.A, es una sociedad mercantil cuyo objeto social es la prestación de servicios funerarios. Los tanatorios de Novelda y Aspe se construyeron por la empresa y son instalaciones privadas, propiedad de la sociedad, que actualmente las gestiona. Ambas instalaciones disponen de las licencias y autorizaciones urbanísticas y ambientales correspondientes, según consta en los informes del Ayuntamiento de Aspe (folios 594 a 598) y Novelda (folios 947 a 948).

2.- La Dirección Territorial de Alicante de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública informa de que en la Comarca del Vinalopó Medio hay 4 tanatorios (dos son las instalaciones de Novelda y Aspe de Tanatorios del Vinalopó, S.A), en Elda-Petrer hay un tanatorio privado y en Pinoso uno público.

3.- Sobre D. XXX:

Don XXX es Presidente del Consejo de Administración de la sociedad Tanatorios del Vinalopó, S.A. Tal y como certifica el Secretario del Consejo de Administración de la mercantil Tanatorios del Vinalopó, S.A, de fecha 18 de diciembre de 2015, su participación era del XX de las acciones representativas del capital social en el momento de la constitución, y tras la compra de acciones en 2009 a D. XXX su participación es del XX% (folio 882).

Consta en el expediente que D. XXX es propietario de una Correduría de seguros que según el informe de la Subdirección General de Ordenación y



Mediación de Seguros, del Ministerio de Economía y Competitividad, recibido el 1 de febrero de 2016, es compatible con su Presidencia en el Consejo de Administración y como accionista en Tanatorios del Vinalopó. (folios 935 a 937).

4.- En relación con los hechos denunciados por la aseguradora *NorteHispana*, de la documentación aportada por las partes y de la información solicitada se concluye lo siguiente:

4.1.- Que en 2014 Tanatorios del Vinalopó facturó directamente a las familias de los fallecidos asegurados en *NorteHispana* por los servicios prestados en sus instalaciones de Novelda (dos servicios) y de Aspe (un servicio). A pesar de la mediación e insistencia de los representantes y empleados de la aseguradora *NorteHispana* en el sentido de que facturaran a la compañía, Tanatorios del Vinalopó se negó a ello en reiteradas ocasiones, comunicando esta circunstancia a los familiares del fallecido cuando se solicitaban sus servicios

NorteHispana aporta los expedientes internos de sus tres asegurados (D^a XXX y D. XXX en Novelda, y D^a XXX en Aspe) en los que hay numerosas referencias a la negativa de Tanatorios del Vinalopó a facturar a la aseguradora, obligando a sus asegurados si quieren utilizar los servicios de estos tanatorios a abonar directamente las facturas.

En el caso de D^a XXX, ante el requerimiento a los familiares para que abonasen el servicio de tanatorio en la instalación de Novelda y la imposibilidad de pagar de la familia, se opta por realizarlo en el tanatorio crematorio de la Santa Faz de ASV (se aporta la factura emitida a nombre de *NorteHispana*, folio 743). No se aporta la factura emitida por Tanatorios del Vinalopó al particular por el resto de los servicios prestados en Novelda hasta la inhumación de la fallecida debido -según el denunciante- a extravío. Se aporta el recibí abonado por *NorteHispana* al viudo de la fallecida por el importe de la diferencia existente entre el capital garantizado y los gastos de inhumación (741).



El resto de las facturas emitidas por Tanatorios del Vinalopó a los familiares de los otros dos fallecidos constan en el expediente (folios 749 y 753).

En el caso de D^a XXX, el viudo de la fallecida presentó una reclamación ante la Oficina del consumidor (Unión de Consumidores de Alicante) y declaración notarial sobre los hechos.

En el caso de D^a XXX consta en la denuncia el atestado policial en el que se relatan los hechos.

En los tres casos Tanatorios del Vinalopó no emitió factura a nombre de *NorteHispana* por los servicios prestados a los fallecidos en sus instalaciones, a pesar de que los fallecidos tenían póliza de decesos con la aseguradora, cuyo objeto en general es cubrir los gastos del fallecimiento.

En los casos mencionados, estuviera o no el importe de los servicios funerarios cubierto por el capital de la póliza suscrita, *NorteHispana* abonó el coste de los servicios a la familia para que pudieran pagar directamente los gastos.

4.II - La primera negativa de Tanatorios del Vinalopó a emitir factura a nombre de *NorteHispana* se produjo en julio de 2001. A tal efecto se aporta por el denunciante:

- un documento interno en el que se indica que la funeraria no ha querido facturar (folio 789),
- un presupuesto de Tanatorios del Vinalopó donde aparece un fallecido y *NorteHispana* como contratante (775),
- y una factura, respecto de este servicio, donde aparece un familiar del fallecido como contratante y se menciona que el fallecido no tenía póliza (777).



4.III - En mayo de 2010, Tanatorios del Vinalopó exigió directamente a la familia de D. XXX (asegurado en la Cía Santa Lucía), el pago de todos los servicios funerarios prestados en sus instalaciones de Aspe.

La compañía aseguradora abonó el coste de los servicios facturados a la familia del fallecido (en este caso, el capital asegurado en la póliza no cubría en su totalidad el coste de los servicios prestados).

Consta en el expediente la denuncia presentada por el hijo del fallecido (de 5 de julio de 2015), ante la Oficina del Consumidor del Ayuntamiento de Aspe contra la empresa funeraria y la Cía. Santa Lucía.

La compañía aseguradora dice desconocer el motivo por el que se exigió el coste íntegro de los servicios a los familiares del fallecido, y no se aceptó un pago compartido entre la familia y la aseguradora o

incluso facturar el coste total a la aseguradora, y considera que «no es

una pauta normal de comportamiento» (folio 1001).

El representante de Tanatorios del Vinalopó argumenta que la posición de la empresa funeraria fue la más lógica ya que con independencia de que los hechos sucedieran el fin de semana y que posiblemente no se controló el fax que ellos remitieron con el presupuesto por los servicios solicitados ya que no se recibió contestación de la aseguradora aceptando el presupuesto, la póliza no cubría la totalidad de los gastos y el particular quería que la aseguradora se hiciese cargo de toda la



cuantía, motivo por el que también denunció a la aseguradora (folios 990 y 991).

5.- En la documentación aportada por Tanatorios del Vinalopó el 29 de mayo de 2015 se indica que esta empresa “no tiene convenio o acuerdo firmado con ninguna empresa de servicios funerarios” (folio 550), y en su escrito de 2 de julio de 2015 se reitera “...no existe ningún acuerdo escrito con ninguna aseguradora para la prestación de los servicios de Tanatorio” (folio 645). Esta circunstancia hasta ahora no parece haber impedido a la empresa funeraria prestar los servicios cuando le notifican un fallecimiento, simplemente se siguen unos protocolos de comunicación que tienen establecidos de facto con las compañías aseguradoras de decesos, que son sus principales clientes.

En el expediente consta una carta firmada por el Director Gerente de Tanatorio del Vinalopó, D. XXX, de fecha 1 de junio de 2013, en la que

expresamente indica: «Que la citada mercantil Tanatorio Funeraria del

Vinalopó, S.A, no tiene ningún acuerdo para la prestación de servicios funerarios con la Compañía Aseguradora Catalana Occidente ni con ninguna de las compañías aseguradoras vinculadas a su grupo

empresarial.»

En este sentido, en los escritos de Tanatorios del Vinalopó, de fecha 29 de mayo y 2 de julio de 2015, se hace referencia a una entrevista mantenida entre representantes de Tanatorios del Vinalopó y de *NorteHispana* en la



que la empresa funeraria les manifestó y la aseguradora aceptó, que debido al escaso volumen de servicios requeridos por la aseguradora, la facturación de los servicios se realizaría directamente a los familiares solicitantes y por el mismo importe que a la compañía, también se aducen razones de agilidad y rapidez al obviarse el trámite de conformidad previo con dicha aseguradora (folios 550 y 664).

Sin embargo, NorteHispana niega un acuerdo en este sentido ya que supondría vaciar de contenido el seguro de deceso puesto que dos de las prestaciones principales a realizar por la aseguradora son la organización de todos los trámites y pago de los gastos derivados del sepelio (617).

6.- Respecto a los tres casos de asegurados que anulaban sus pólizas de decesos con *NorteHispana* al ser advertidos, según el denunciante, por personas del entorno de Tanatorios del Vinalopó que la empresa funeraria no prestaba servicios a los clientes de *NorteHispana*, se aportan por el denunciante los documentos de altas y bajas de los asegurados y sus testimonios en el sentido indicado (folios 758 a 760).

Se observa que la duración aproximada de estas pólizas es de un mes (las altas son del mes de abril y mayo) y las bajas se realizaron al mes siguiente.

Solicitada información a los asegurados en la fase de instrucción, contestaron D^a XXX y D^a XXX, indicando que anteriormente estaban aseguradas en la Cía La Almudena S.A, y Cía El Ocaso, que en 2013 contrataron la póliza con *NorteHispana* porque pensaban que iba a ser más económica, posteriormente recibieron la visita de los agentes de su antigua aseguradora y les explicaron que las condiciones que habían contratado eran más gravosas ya que se iría incrementando con la edad y que perdían la antigüedad, por lo que decidieron rescindir el contrato con *NorteHispana* y volver con su aseguradora (folios 812 y 813).



V. MARCO NORMATIVO Y MERCADO DE REFERENCIA

A. Marco normativo

41. La normativa reguladora de las actividades funerarias y la sanidad mortuoria es heterogénea, tanto por los diversos aspectos a los que afecta (sanidad mortuoria, transporte, actividades económicas, protección de consumidores y usuarios, y aspectos urbanísticos, entre otros) como por la distribución competencial de tales materias entre Administración General del Estado, Comunidades Autónomas y Entidades Locales.

42. Hasta la aprobación del Real Decreto Ley 7/1996 de 7 de junio, de medidas urgentes de carácter fiscal y de fomento y liberalización de la actividad económica (en adelante RDL 7/1996), los servicios funerarios eran competencia de los municipios al igual que los servicios de cementerio. Por su parte, la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de Bases de Régimen Local (en adelante LRBRL) calificaba a los servicios mortuorios como esenciales y, en consecuencia, declaraba la reserva de su ejercicio a favor de las Entidades Locales, sobre la base de la previsión contenida en el artículo 128.2 de la Constitución Española (en su artículo 86.3 hoy modificado).

43. La liberalización de los servicios funerarios y su consideración como servicios esenciales reservados a entidades locales permitió que los ayuntamientos sometieran a autorización la prestación de dichos servicios. Posteriormente, la Ley 24/2005 de 18 de noviembre, de reformas para impulsar la productividad en diferentes sectores reconoció eficacia nacional a la autorización para el traslado de cadáveres. A continuación se aprobó, como consecuencia de la Directiva 2006/123/CE, del Parlamento y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006, relativa a los servicios al mercado interior, la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio, aplicándose a los servicios funerarios. Esta norma tiene carácter básico, declarando la eficacia de las autorizaciones a todo el territorio nacional, lo que se completó con la Ley 25/2009, de 22 de diciembre de manera que, cualquier medida que implique una limitación en el acceso o al ejercicio de una



actividad económica deberá estar justificada por una razón imperiosa de interés general y deberá de ser proporcionada.

44. En la Comunitat Valenciana el Decreto 39/2005, de 25 de febrero, del Consell de la Generalitat, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regulan las prácticas de policía sanitaria mortuoria en el ámbito de la Comunidad Valenciana, recoge los servicios funerarios considerados esenciales y asigna a los Ayuntamientos la competencia para (art. 2.2) autorizar: cementerios, tanatorios, hornos crematorios o de incineración de cadáveres, inhumación de cadáveres, cremación o incineración de cadáveres, control sanitario de las empresas, instalaciones y servicios funerarios regulados por esta norma. Obligación que se incorpora en los arts. 33.2 y 3.j y 34.a de la Ley 8/2010, de 23 de junio, de régimen local de la Comunitat Valenciana.

El artículo 2.3 del Decreto 39/2005 establece que las Ordenanzas o Reglamentos municipales podrán establecer requisitos mínimos de calidad o disponibilidad de los medios con que deben contar las empresas funerarias, si bien dichos requisitos mínimos deben justificarse de acuerdo con objetivos de calidad del servicio y deben ser proporcionales a la población e índice de mortalidad del municipio, sin que, en ningún caso, puedan suponer una restricción a la libre concurrencia entre empresas funerarias.

En concreto, para los tanatorios, el art. 39 p7 del mismo Decreto establece que la autorización de apertura, modificación y reforma de los mismos corresponderá a los Ayuntamientos, previo informe favorable de la Dirección Territorial de Sanidad.

Los Ayuntamientos de Novelda y Aspe no han desarrollado este aspecto. Según la información remitida por ambos Ayuntamientos los tanatorios de Novelda y Aspe disponen de las licencias urbanísticas y ambientales exigidas por la correspondiente normativa sectorial (folios 594 a 598 y 947 a 948).

- Por último y en relación a la normativa aplicable a los seguros de decesos, ámbito vinculado de manera directa a los servicios funerarios, destacamos que la Ley 20/2015, de 14 de julio, de Ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras. En la citada norma



se define el seguro de decesos como el que incluye operaciones de seguros que garanticen la prestación de servicios funerarios para el caso de que se produzca el fallecimiento, o bien subsidiariamente, cuando no se pueda realizar la prestación, por causa de fuerza mayor o por haberse realizado el servicio a través de otros medios, distintos de los previstos por la aseguradora, a satisfacer a los herederos legales del fallecido la suma asegurada, que no debe exceder del valor medio de los gastos funerarios por un fallecimiento.

B. Mercado de referencia

45. El análisis de la conducta denunciada requiere determinar en qué mercado o mercados se encuentra, tanto desde la perspectiva de producto como geográfica.

46. El sector de los servicios funerarios posee unas características especiales respecto de la oferta y de la demanda, que deben ser tenidas en cuenta para comprender su funcionamiento. De hecho, la CNMC se ha pronunciado reiteradamente sobre la delimitación del mercado relevante en el ámbito de los servicios mortuorios o funerarios que incluye todas las actividades necesarias desde el fallecimiento de una persona hasta el momento en que recibe sepultura o es incinerada y en el que cabe diferenciar –como mercado separado- los servicios funerarios, los servicios de tanatorio, los de cementerio y los de cremación o incineración, aunque éstos últimos podrían incluirse tanto en el mercado de servicios de cementerio como en el de tanatorio (vid. Informe sobre Servicios Funerarios de mayo de 2012 y anteriormente el TDC, Informe sobre la concentración C-85/04- Intur/Euro Stewart).

47. A tales efectos se diferencia los servicios funerarios de los de tanatorio en el siguiente sentido:

- a. Servicios funerarios propiamente dichos, entre los que se encuentran el acondicionamiento de los cadáveres, amortajamiento, suministro de féretros, ataúdes, arcas y urnas, enferetramiento,



servicios de coches fúnebres y organización del acto del entierro, suministro de flores y coronas, traslado de cadáveres fuera del término municipal y diligencias para el registro de la defunción y autorización de la sepultura;

b. Servicios de tanatorio, que comprende el velatorio de los fallecidos en adecuadas condiciones higiénico-sanitarias, y las prácticas para el tratamiento de los cadáveres de conformidad con lo autorizado por las leyes; y

c. Servicios de cementerio, que son los realizados desde la descarga del féretro hasta el enterramiento, en el que se incluyen actividades como la inhumación, exhumación, reducción de restos; así como la conservación de sepulturas y nichos (alquilados o vendidos).

48. Desde el punto de vista de la demanda deben destacarse las siguientes características¹:

a. Se trata de una demanda forzosa y de primera necesidad.

¹ Véase para ello, entre otros, los siguientes informes « Estudio sobre la competencia en el sec-

tor de los servicios funerarios en Cataluña », de la Dirección General de Defensa de la Compe-

tencia del Departamento de Economía y Finanzas de la Generalitat de Catalunya, de 16 de

marzo de 2007; el promovido por el Tribunal Gallego de Defensa de la Competencia, « El sector

de servicios funerarios en Galicia desde el punto de vista de la competencia », de diciembre

2008; el «Estudio sobre los servicios funerarios en España» de 28 de junio de 2010 de los

Ministerios de Economía y Hacienda y de Sanidad y Política Social, y el del Servicio Vasco



- b. Se trata además de una demanda ocasional, a la que el consumidor hará frente pocas veces a lo largo de su vida.
- c. Por otra parte, la decisión de compra de los servicios funerarios suele tomarse de forma imprevista y con carácter urgente, lo que impide que el consumidor pueda disponer de tiempo suficiente para comparar los servicios entre proveedores alternativos, a lo que se debe unir la obligación de dar un destino final a los cadáveres dentro de un plazo de tiempo determinado.
- d. Además, existen problemas de información asimétrica. Los precios, características y condiciones de los servicios suelen ser desconocidos antes de que se produzca la necesidad de recurrir a ellos.
- e. Por otra parte, las circunstancias anímicas que rodean al consumidor no son las más idóneas para tomar decisiones de compra y por tanto no se adoptan bajo criterios de estricta racionalidad. Este contexto emotivo, junto al desconocimiento sobre los servicios funerarios y sobre los precios determina que sea frecuente que se produzca una demanda inducida de más prestaciones funerarias de las necesarias o deseadas.
- f. Otra circunstancia importante es el carácter local o de proximidad de la prestación de los servicios. Habitualmente se acude a un proveedor local, y solo en algunas ocasiones se acude a empre-

«»

de Defensa de la Competencia, El sector funerario en la Comunidad Autónoma de Euskadi ,

«

de octubre 2010, Autoridad Catalana de la Competencia de julio de 2016, El uso del tanatorio

»

y de sus efectos sobre la competencia en los servicios funerarios . Asimismo, véase la Res.

del Consejo de Defensa de la Competencia de Andalucía, Consejo de Defensa de la Competencia de Andalucía, 1 de octubre de 2014, Expte S/15/2014, Tanatorios de Huelva S.L.



sas que no se encuentren próximas geográficamente al lugar del entierro o incineración.

- g. De los estudios y resoluciones mencionados supra se desprende que, en condiciones de normalidad, la demanda de servicios funerarios es constante y previsible porque depende de las defunciones de los habitantes del municipio y éstas son similares año tras año. Sin embargo, dada la pirámide poblacional española, esta demanda presenta una tendencia a crecer en los próximos años.
- h. La demanda de servicios funerarios está intermediada por empresas aseguradoras. De hecho, la prestación de servicios funerarios está muy relacionada con el mercado conexo de los seguros de deceso. Los principales clientes de las empresas funerarias son las compañías aseguradoras que operan en este mercado, bien contratando servicios funerarios para sus asegurados o bien participando en empresas funerarias.
- i. Por último, la prestación de servicios funerarios en el marco de un seguro de decesos no facilita la libre elección de proveedor funerario por parte de las personas que han de contratar dichos servicios, dado que son las empresas aseguradoras las que eligen las mismas. Esta situación puede limitar la competencia efectiva en el mercado.

49. Desde el punto de vista de la oferta:

- i. Se produce en un mercado en el que la demanda está garantizada.
- ii. Se requiere autorización para determinadas actividades funerarias.
- iii. La oferta de los servicios funerarios suele ser de carácter local, tanto por la naturaleza de las prestaciones como por la imposibilidad de que el proveedor de muchos de estos servicios se encuentre en un lugar lejano, a pesar de la incorporación de gran-



des multinacionales y la difusión de acuerdos de asociación y agrupación de empresas en el sector.

- iv. Existe una tendencia a la integración de las diferentes prestaciones funerarias y a la integración vertical de los mercados, bien por sí mismas o bien coordinando la actividad de varios proveedores a modo de único oferente, como aseguradoras-funerarias, cementerio-funerarias, hospitales y/o geriátricos-funerarias, floristerías-funerarias entre otras opciones.
- v. Estamos ante un sector atomizado y configurado mayoritariamente

«

por pequeñas y medianas empresas (Vid Estudio sobre los

»

servicios funerarios en España , elaborado por el Ministerio de

Economía y Hacienda y Ministerio de Sanidad y Política Social, 2010).

- vi. No hay transparencia en precios de los servicios funerarios (*vid.* entre otros, Informe del TDC sobre la concentración C-85/04, INTUR/Euro Stewart; o el Informe del Servicio de Defensa de la Competencia N- 05031 INTUR/ Funerarias Altoaragón, de 11 abril 2005; Estudio de la Autoridad Catalana de la Competencia de julio de 2016, El uso del tanatorio y de sus efectos sobre la competencia en los servicios funerarios).
- vii. La oferta de servicios varía a lo largo del tiempo, adaptándose a las nuevas tendencias en materia funeraria, desde el aumento en la utilización de la sala velatorio, al uso de la tanatopraxia (estéti-



ca y conservación de cadáveres), o en mercados conexos, el incremento de la cremación frente a la inhumación.

- viii. Por último, debe destacarse que, aunque los servicios están liberalizados, existe una amplia presencia del sector público municipal en la actividad, pudiendo producirse una situación de monopolio de hecho en el municipio cuando los Ayuntamientos gestionan los mismos.

a. Mercado del producto

50. **Desde la perspectiva del producto** el mercado comprende la totalidad de los productos y servicios que los consumidores consideren intercambiables o sustituibles en razón de sus características, su precio, o el uso que se prevea hacer de ellos. En este caso resulta imprescindible deslindar el concepto de servicios funerarios del de los servicios conexos; en particular, y para nuestro expediente, el mercado relativo al seguro de decesos (Vid. estudios referenciados nota a pie nº1).

51. El mercado de los servicios funerarios carece de definición legal como tal, pero resulta comúnmente aceptada y utilizada la que considera que comprende todas aquellas actividades que se realizan desde que se produce la defunción de una persona, hasta el momento de su inhumación o incineración. Vid. a tales efectos Informe del TDC sobre la concentración C-85/04, INTUR/Euro Stewart; Resolución de la CNC, de 3 de marzo de 2009, Funerarias de Baleares, Expte. 650/08; Res. CDCA, 1 de octubre de 2014, Expte S/15/2014, Tanatorios de Huelva S.L.; y los estudios elaborados por las diferentes autoridades autonómicas; así como por la establecida por el Tribunal de Cuentas en su informe de Fiscalización de la Gestión de servicios funerarios y de cementerios, de 20 de julio de 2006.

52. Concretamente, como funciones principales destacan las relativas a la información y apoyo en la tramitación administrativa preceptiva, prácticas higiénicas en el cadáver, suministro de féretros y de urnas cinerarias, colocación en el féretro y transporte desde el domicilio de la defunción hasta el



domicilio mortuario, al lugar de inhumación o cremación, en vehículo de transporte funerario autorizado. Como funciones de tanatorio se establecen las relativas a la tanatopraxia, tanatoestética y prácticas sanitarias obligatorias, servicio de velatorio, depósito de cadáveres y cualquiera que requiera el uso de instalaciones específicas. A ello se añade como funciones complementarias las de organizar ceremonias según usos y costumbres sociales y religiosas, alquiler de vehículos de acompañamiento, publicación de esquelas, pompa exterior, gestiones ante organizaciones religiosas, marmolería, etc.

53. Se puede afirmar por ello que los servicios funerarios se configuran como un mercado autónomo a los efectos de defensa de la competencia y que los servicios de tanatorio estarían comprendidos dentro de los mismos, pero estarían excluidos del mismo los servicios de incineración, dado que son una actividad complementaria y no imprescindible, y los de cementerio, que se considerarían conexos per integrados en mercados separados y ofrecidos normalmente desde el sector público.

54. De este modo, el servicio de tanatorio es independiente del resto de actividades que se pueden desplegar bajo el concepto de servicio funerario, pudiendo ser contratado separadamente del resto de prestaciones mortuorias (así, Resolución del Consejo de la CNC, de 4 de octubre de 2013, Expte. SAMAD/12/10, TANATORIOS COSLADA).

55. En este sentido debemos señalar que existen diversos precedentes en los que el servicio de tanatorio, considerado como aquel que ofrece en un lugar espacioso, la vela de los fallecidos por sus familiares en adecuadas condiciones higiénico-sanitarias, con posibilidad de práctica de la tanatopraxia y otros servicios accesorios, ha sido considerado actividad complementaria e independiente, susceptible de constituir un mercado diferenciado y pudiendo ser contratado separadamente del resto de las prestaciones mortuorias (vid. Resolución del TDC, de 20 junio 2001, Expte. 495/00, Velatorios Madrid; y Resolución de 16 de marzo de 2001, Expte. R 461/00, Cementerio La Paz; y también en el Informe N- 05031 INTUR, ya citado y el estudio ACCO 2016 también mencionado). Además, el uso del tanatorio para velar a los fallecidos



es una práctica cada vez más generalizada en las familias, constituyendo un servicio básico para los consumidores, que es prácticamente insustituible por cualquier otro, y que llega a considerarse como instalación esencial (Res. CDCA, 1 de octubre de 2014, Expte S/15/2014, Tanatorios de Huelva S.L.).

56. En el caso que nos ocupa, el mercado de producto está constituido por los servicios de tanatorio y, atendiendo a lo analizado anteriormente, nos encontramos como mercado conexo el relativo a los seguros de decesos². De hecho, los principales clientes de las empresas funerarias son las compañías aseguradoras que operan, como ya hemos señalado anteriormente, de dos formas, bien contratando servicios funerarios para sus asegurados, actuando como intermediarios, bien participando en empresas funerarias. (Vid. Res. CDCA de 1 de octubre de 2014, RESOLUCIÓN S/15/2014, TANATORIOS DE HUELVA S.L.).

b. Mercado geográfico de referencia

57. El **mercado geográfico de referencia** comprende la zona en la que las empresas afectadas desarrollan actividades de suministro de los productos y de prestación de los servicios de referencia, en la que las condiciones de competencia son suficientemente homogéneas y que puede distinguirse de otras zonas geográficas próximas debido, en particular, a que las condiciones de competencia en ella prevalecientes son sensiblemente distintas a aquéllas. Como se señalaba supra, el mercado desde la perspectiva de la oferta y de la demanda es fundamentalmente local, los familiares de los difuntos son quienes deciden donde se van a prestar los servicios y según los usos y costumbres del lugar, por lo que a los difuntos se les suele velar y despedir con ceremonias civiles o religiosas en lugares cercanos a los que se va a producir la inhumación o cremación. Por ello lo usual es utilizar los servicios de los

² Según se indica en el Estudio sobre los servicios funerarios en España, de 28 de junio de 2010, del Ministerio de Economía y Hacienda y del Ministerio de Sanidad y Política Social, aproximadamente el 60% de la población española dispone de una póliza contratada con una compañía de seguros, existiendo 61 entidades aseguradoras autorizadas en este ramo, tres de las cuales absorben el 73 % del volumen de primas (Santa Lucía, Ocaso y Mapfre).



proveedores locales, sobre todo, teniendo en cuenta que el destino final de los restos del fallecido es el cementerio del lugar en el que ha residido, por lo que la opción de contratar una empresa que no sea local puede provocar problemas a la hora de concertar determinados servicios complementarios, especialmente en lo referido al velatorio (Res. CDCA, 1 de octubre de 2014, Expte S/15/2014, Tanatorios de Huelva S.L.).

58. El carácter local del mercado de servicios de tanatorio ha sido subrayado tanto por la CNC (Res. de 3 de marzo de 2009, Expte. 650/2008 Funerarias Baleares y de 4 de octubre de 2013, Expediente SAMAD/12/10 Tanatorios Coslada), como por la Audiencia Nacional (Sentencia de fecha 5 de marzo de 2009) y el Tribunal Supremo (Sentencia de 14 de junio de 2013), y diversas autoridades autonómicas de la competencia (Véase, Consejo Gallego de la Competencia en Resolución Res 1/2012 Tanatorio de Valga o Res 3/2014 Tanatorio de Catoira; Consejo de Defensa de la Competencia de Andalucía en Resolución S/15/2014, Tanatorios de Huelva S.L y más recientemente la CDC de la Comunitat Valenciana en Resolución Expte SAN 7/2015 Tanatorio Flores).

59. Para delimitar la zona de influencia de las instalaciones de Novelda y Aspe que gestiona Tanatorios del Vinalopó, atenderemos a las localidades a las que ambas instalaciones prestan servicio, teniendo en cuenta como factor determinante la existencia de una infraestructura viaria que permita un fácil acceso a las instalaciones y que sea un desplazamiento que no suponga un coste excesivo de tiempo.

En este sentido tal y como analiza la Resolución de 2 de julio de 2015 de la ACCO, expediente nº41/2012 Funeraria Fontal, aunque el mercado geográfico de servicio de tanatorio tiene un carácter marcadamente local, no debe coincidir necesariamente con los límites de un municipio, dado que puede tener una zona de influencia mayor. El elemento esencial en este punto es que el desplazamiento no suponga un coste excesivo en tiempo.

No hay que obviar que, dadas las características de la demanda de servicios funerarios, nos encontramos en un mercado poco sensible a variaciones del precio.



60. Este criterio objetivo es especialmente relevante para delimitar el mercado geográfico para los servicios de tanatorio en municipios que no forman parte de un continuo urbano y que ya disponen de un tanatorio en su término municipal, a efectos de delimitar su ámbito de influencia con respecto a la instalación o instalaciones existentes en otras zonas geográficas próximas. En el mercado de servicios funerarios, a las variables estándar de competencia (precio y calidad del servicio) que ofrecen las empresas funerarias en sus instalaciones se añade la variable clave de la proximidad.

61. Aunque el representante del denunciado considera que el área de influencia de las instalaciones de Tanatorios del Vinalopó es provincial o al menos supracomarcal (comprende las comarcas del Vinalopó Medio y Bajo y llega hasta la comarca de L'Alacantí), basándose sólo en el número de servicios que atienden las instalaciones de Aspe y Novelda y que tienen origen en Elda, Alicante y Elche y en la distancia en km existente entre localidades como Elda y Novelda o Aspe y Elche. Esta Comisión considera que citadas localidades estarían en un rango de desplazamiento/coste/tiempo superior al delimitado como razonable, y que comprendería la localidad (en este caso cada uno de los municipios de Novelda y Aspe) y su respectiva zona de influencia (30 minutos de desplazamiento, contando ida y vuelta):

- Si analizamos la infraestructura viaria, la facilidad de acceso y el tiempo invertido en el desplazamiento (ida y vuelta), entre Novelda y Aspe sólo hay aproximadamente 20 minutos de desplazamiento por la carretera N-325. Pero entre Elda y Novelda hay en torno a 40 minutos principalmente por la A 31 y la N-325. Entre las localidades de Elda y Aspe hay 52 minutos de desplazamiento por la A-31 o alternativamente por la A-31 y la N-325.
- En cuanto a las localidades más alejadas, desde Alicante a Novelda hay en torno a 60 minutos de desplazamiento por la A-31, en su mayor parte; desde Alicante a Aspe hay más de 60 minutos por la A-70, y también por la ruta alternativa de la A-31 y la CV-847. Desde Aspe a Elche hay 36



minutos, principalmente por la CV-84, y desde Novelda a Elche 46 minu-

tos en ruta por la N-325 y la CV-84.

62. Con respecto al resto de localidades del entorno de los municipios de Novelda y de Aspe, dado que no disponen de tanatorio propio es lógico que se dirijan a estas instalaciones por ser las más próximas.

63. **Por tanto, el ámbito del mercado geográfico** es esencialmente cada uno de los municipios de Novelda y Aspe y su respectiva zona de influencia (distancia en coste de tiempo de 30 minutos ida y vuelta), con aquellos municipios del entorno (principalmente subcomarcal) que no disponen de este tipo de instalaciones (Monforte del Cid, Monovar, la Romana, Hondón de las Nieves, Hondón de los Frailes, Algüenia o Agost).

VI. FUNDAMENTOS DE DERECHO

64. De los hechos recabados tras la denuncia formulada, se evidencia que las conductas de Tanatorios del Vinalopó, denunciadas por la Cia Aseguradora *NorteHispana* consisten en negarse a contratar con la aseguradora la prestación de servicios funerarios de tanatorio en caso de fallecimiento de beneficiarios asegurados en su compañía, exigiendo el coste de los servicios de tanatorio directamente a la familia del difunto al negarse a facturar a *NorteHispana*.

65. También denuncia las advertencias de personal cercano a la empresa funeraria de que la falta de acuerdo con su aseguradora para prestar esos servicios funerarios conllevaría que facturarían los servicios prestados a la familia del fallecido, y que esto podría derivar en un trasvase de clientes a otras aseguradoras que no tienen esa limitación, como las del Grupo Ocaso (se hace



referencia a que el Presidente del Consejo de Administración de Tanatorios del Vinalopó es accionista mayoritario de la empresa funeraria y agente de seguros del Grupo Ocaso).

66. El concepto de posición de dominio constituye, pues, un pre-requisito para establecer la existencia de abuso. Esta noción fue perfilada por la jurisprudencia emanada de los Tribunales de Justicia de la Unión Europea , así por ejemplo, en el asunto United Brands (Sentencia del TJCE, de 14 de febrero de 1978, asunto 27/76, United Brands Company y United Brands Continentaal

BV c. Comisión, Rec. p. 207), donde se definió como: «Una posición de

fortaleza económica mantenida por una empresa que le proporciona el poder de obstaculizar el mantenimiento de una competencia efectiva en el mercado de referencia, proporcionándole la posibilidad de comportarse en buena medida con independencia de sus competidores y clientes y, en último extremo, de los

consumidores».

En esta definición se hace referencia a dos elementos esenciales, por una parte, a la independencia de comportamiento con respecto a los competidores y/o clientes y por otra, a la capacidad de eliminar la competencia efectiva. Pero, además, como aclaró con posterioridad la Sentencia del TJCE, de 13 de febrero de 1979, en el as. 85/76, Hoffman-La Roche & Co. AG c. Comisión, no es necesario que una empresa esté en situación de monopolio en un mercado para que el tipo infractor encuentre aplicación.

La autoridad nacional de competencia destacó la importancia, dentro de esta definición, del criterio de la independencia de comportamiento sobre los demás aspectos que se venían manejando a la hora de confirmar la existencia de la



posición de dominio (vid. entre otras, Ress. del TDC de 3 de febrero de 1992, Tecnotron, Expte. A 16/91; de 30 de septiembre de 1999, Bacardí, Expte. R 362/99; de 27 de julio de 2000, Propiedad Intelectual Audiovisual, Expte. 465/99; de 22 de septiembre de 2003, Cofares/Organon, Expte. R 547/02; o de 19 abril de 2007, Productos Lácteos, Expte. R 657/05).

67. A los efectos de delimitar si una empresa goza o no de posición de dominio, habrá que valorar cuál es su, cuota de mercado, si existen o no barreras de entrada significativas y el poder compensatorio de la demanda

68. En el supuesto que nos ocupa, consideramos que la cuota de mercado ascendería al 100% al tratarse de la única instalación de tanatorio existente en el mercado geográfico definido anteriormente.

69. En cuanto a la existencia o no de barreras de entrada significativas a la incorporación de nuevos competidores en el mercado, tal y como se ha descrito en el marco normativo de referencia, en el mercado de los servicios funerarios se aprecian múltiples restricciones o barreras de entrada que dificultan el acceso y por tanto se reduce la competencia. Por una parte, las barreras normativas que se introducen con la regulación de las administraciones central, autonómica y local, por otra parte, las barreras técnicas y económicas dada la complejidad que supone la construcción de un tanatorio y, por otra parte, las barreras derivadas de la posición competitiva de las empresas ya instaladas.

70. Por último, y en relación al poder compensatorio de la demanda, es decir, el poder de negociación de los clientes, se observa del expediente que los clientes no tienen ninguna capacidad de negociación. Por todo ello, se puede concluir que queda acreditado en el expediente que Tanatorio Vinalopó goza de una posición de dominio estable en el mercado de referencia al actuar en régimen de monopolio, con una cuota de mercado del 100%, sin competidores reales ni potenciales, y ubicado en un mercado geográfico cerrado por barreras legales y económicas fundamentalmente.



71. Debido pues a esta posición dominante, tienen una especial

responsabilidad en su actuación en el mercado (vid. entre otras, Sentencias

del Tribunal de Justicia de 9 de noviembre de 1983, Michelin/Comisión, 322/81, Rec. p. 3461, apartado 57; de 30 de enero 2007, France Télécom/Comisión T-340/03, Rec. p. II-107, apartados 182, 185-186); o de 9 septiembre 2009, Clearstream/Comisión, T-301/04, Rec. p. II-3155, apartados 132- 133, 136, en

las que se recoge literalmente: *Resulta de la naturaleza de las obligaciones*

impuestas por el artículo 82 CE que, en circunstancias específicas, las empresas que ocupan una posición dominante pueden ser privadas del derecho a adoptar comportamientos, o a realizar actos, que no son en sí mismos abusivos y que ni siquiera serían reprochables si hubieran sido

adoptados o realizados por empresas no dominantes .

72. Una vez acreditada la posición de dominio de Tanatorios Vinalopó en el mercado relevante definido, esta Comisión debe adentrarse en el análisis de la conducta y si ha abusado o no de dicha posición.



73. La Sentencia del TJCE Hoffmann-La Roche/Comisión contiene la

definición clásica de conducta abusiva, así, la define como «*un concepto*

objetivo que se refiere a las actividades de una empresa en posición dominante que pueden influir en la estructura de un mercado en el que, debido justamente a la presencia de la empresa de que se trate, la intensidad de la competencia se encuentra ya debilitada, y que produce el efecto de obstaculizar, por medios diferentes de los que rigen una competencia normal de productos o servicios basada en las prestaciones de los agentes económicos, el mantenimiento del grado de competencia que aún exista en el mercado o el desarrollo de esa

competencia»; esta misma idea se recoge de manera análoga en otras

sentencias posteriores como la del Tribunal de Primera Instancia de 7 octubre 1999, recaída en el asunto Irish Sugar / Comisión (T-228/97, Rec. p. II-2969) o la Sentencia de 30 de septiembre de 2003, del mismo Tribunal, recaída en el asunto Michelín/Comisión (T-203/01 Rec. p. 54), entre otras.

74. El artículo 2.2.C de la LDC establece como una de las modalidades de abuso que prohíbe la ley la negativa injustificada a satisfacer la demanda de productos o de prestación de servicios, que es el tipo que se ajusta según *NorteHispana* a las conductas denunciadas. Sin embargo esta negativa no siempre se considera abusiva, ya que como señala la Comisión Europea en su Comunicación 2009/C 45/02 referida a Orientaciones sobre las prioridades de control de la Comisión en su aplicación del artículo 82 del Tratado de la CE³ a

³ Actual artículo 102 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea.



la conducta excluyente abusiva de las empresas dominantes, «...*en términos generales, cualquier empresa, ya sea dominante o no, debe tener derecho a*

elegir con quien comercia y a disponer libremente de su propiedad...» Este

precepto señala que la posesión de una posición dominante en el mercado no constituye una infracción de las normas de defensa de la competencia, únicamente lo será su explotación abusiva. Véase en este sentido lo dispuesto en la Resolución de 27 de julio de 2000 *Propiedad Intelectual Audiovisual*, (Exp. 465/99).

75. No obstante, la Comisión Europea matiza que una conducta denegatoria del suministro o de prestación de servicios puede dar lugar a problemas de competencia cuando la empresa dominante (en ese caso la empresa funeraria) compite en el mercado descendente o conexo con la empresa solicitante del servicio que objetivamente puede ser necesario para ésta.

76. Por todo lo antedicho, hay que analizar en cada caso si esas conductas se pueden considerar abusivas:

- En el período comprendido entre 2001 y 2014 (14 años) se han conocido cuatro denegaciones a facturar los servicios de tanatorio directamente a la aseguradora *NorteHispana* (el primero en 2001 y el resto en 2014) y en una ocasión a la aseguradora Santa Lucía (año 2010).

Los datos que constan en el expediente no permiten determinar con claridad las razones por las que la empresa funeraria se niega a facturar a la compañía aseguradora los servicios prestados en sus instalaciones. Podría considerarse la existencia de un desacuerdo comercial entre ambas empresas sobre las tarifas de los servicios. Ello, no obstante, aún en el caso de que las razones esgrimidas por la parte denunciada no fueran objetivas y



razonadas, estamos ante un reducido número de incidentes (5 en un período de 14 años), que no parecen responder a una política general ni a una conducta continua y reiterada de la empresa funeraria frente a posibles competidores, ni parece que esos incidentes tengan en sí mismos la fuerza suficiente para producir efectos en la actividad de esos posibles competidores.

Además, en el caso de la compañía Santa Lucía, es el único incidente conocido en ese período con esta aseguradora, que es cliente habitual de ambas instalaciones y es significativo que, en este caso, el particular interpusiera la denuncia en la Oficina Municipal de Información al Consumidor del Ayuntamiento de Aspe conjuntamente contra la empresa funeraria (Tanatorios del Vinalopó) y contra la compañía aseguradora.

Tanatorios del Vinalopó ha atendido y facturado a las aseguradoras de decesos que han aceptado los presupuestos anuales que se les han presentado para realizar las asistencias. Si la estrategia de la empresa funeraria fuera influir con esas negativas en el mercado conexo de las aseguradoras de decesos (como argumenta el denunciante), lo lógico es que no lo haga sólo con una compañía aseguradora, sino que afectase al mayor número de aseguradoras de su área de influencia

Respecto al resto de los argumentos expuestos por el denunciante referido a que D. XXX (Presidente del Consejo de Administración de Tanatorios del Vinalopó) es accionista mayoritario de la empresa funeraria y agente exclusivo de seguros del Grupo Ocaso, y su influencia en las conductas denunciadas, cabe destacar que no se ha podido constatar ni hay indicios de que el Presidente del Consejo de Administración haya utilizado su influencia en la empresa funeraria para obtener con las conductas descritas nuevos clientes para el Grupo Ocaso en detrimento de la aseguradora *NorteHispana*. D. XXX tampoco es accionista mayoritario de la empresa funeraria, tal y como argumentaba la denunciante, sino que tiene una posición minoritaria en el accionariado, XX por ciento en el capital, y,



además, como administrador, sus poderes son limitados porque los ejerce de forma mancomunada.

Respecto a su negocio personal de Correduría de seguros (como agente exclusivo del Grupo Ocaso), en principio, se trata de un negocio que se lleva de forma separada e independiente de su participación en la empresa funeraria. En este sentido, el informe de la Subdirección General de Ordenación y Mediación de Seguros, del Ministerio de Economía y Competitividad, recibido el 1 de febrero de 2016, mencionaba que el ejercicio de ambas actividades (participación en la empresa funeraria y llevar una correduría como agente de seguros del Grupo Ocaso) no supone incumplimiento de la normativa de ordenación y supervisión de seguros (folios 935 a 937).

- Por último, sobre los tres casos que la denunciante puso como ejemplo de las prácticas de la empresa funeraria para controlar el mercado y captar clientes de la competencia (tres asegurados que se dieron de baja en las pólizas de NorteHispana por advertencias de personal del entorno de Tanatorios del Vinalopó de que no les prestarían servicios por no haber acuerdo entre ambas empresas) no se ha demostrado que sean consecuencia de las conductas denunciadas, ya que se solicitó información a los asegurados y contestaron D^a XXX y D^a XXX, indicando que anteriormente estaban aseguradas en la Cía La Almudena S.A, y Cía El Ocaso, que en 2013 contrataron la póliza con *NorteHispana* porque pensaban que iba a ser más económica, pero tras recibir la visita de los agentes de sus antiguas aseguradoras comprobaron que las nuevas pólizas eran más gravosas y los costes se incrementarían con la edad de los asegurados, por lo que decidieron rescindir el contrato con *NorteHispana* y volver con su antigua aseguradora (folios 812 y 813).

77. En base a los datos expuestos, podemos concluir que en la anulación de las pólizas con *NorteHispana* lo que ha primado son las mejores condiciones ofertadas en los seguros de decesos por las antiguas aseguradoras, una



cuestión propia de la libre competencia entre operadores económicos (en este caso empresas aseguradoras de decesos) en el mercado conexo de seguros.

78. En consecuencia, no se ha acreditado que las conductas denunciadas - que se han producido muy ocasionalmente y no responden a una práctica que se extienda al resto de las compañías aseguradoras de su área de influencia-, hayan tenido la fuerza suficiente para influir y restringir la competencia en el mercado relacionado o conexo de los seguros en la rama de no vida ya que las aseguradoras de decesos, que son los principales clientes de Tanatorios del Vinalopó, siguen demandando y accediendo a los servicios de tanatorio que presta la empresa funeraria con total normalidad y, por ende, dando el servicio demandado y contratado a los particulares (sus asegurados).

79. A la vista de los hechos acreditados en el expediente se considera que no ha quedado acreditado que los hechos denunciados por *NorteHispana* (la negativa de Tanatorios del Vinalopó a facturar directamente a la aseguradora *NorteHispana* por los servicios de tanatorio prestados en sus instalaciones de Novelda y Aspe a los asegurados de *NorteHispana*, facturando directamente a la familia del fallecido) sean constitutivos de la infracción prevista en el art. 2 apartados 1 y 2.C de la Ley 15/2007, de 3 de julio, de Defensa de la Competencia, y se concluye que no se dan los requisitos de un posible abuso de posición de dominio de la empresa funeraria en el mercado afectado que, en este caso, es el mercado conexo de las aseguradoras de decesos.

VII. SOBRE LAS ALEGACIONES FORMULADAS POR LAS PARTES

80. El PCH fue notificado a la CNMC mediante oficio de fecha 5 de septiembre de 2016 (folios 1.082-1.121) a través de la REC; el 12 de septiembre de 2016 se firmó el acuse de recibo por la CNMC sin que haya presentado alegaciones.

81. En la misma fecha (05.09.2016) se notificó el PCH a los representantes del denunciante y del denunciado por e-mail (medio habitual de comunicación aceptado expresamente por ambas partes en la tramitación del presente



expediente), sin perjuicio de que se remitiera también por correo certificado en la misma fecha.

82. El 28 de septiembre de 2016, fuera de plazo (finalizaba el día 23), se presenta escrito de alegaciones por D. XXX, representante de Tanatorios del Vinalopó. Las alegaciones presentadas al PCH no fueron objeto de valoración en la propuesta de resolución por ser extemporáneas, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 35 de RDC. Tras una serie de comunicaciones infructuosas al denunciante, finalmente se consiguió obtener el acuse de recibo (vía e-mail) el 13 de septiembre de 2016. Cabe destacar que en fecha 9 de septiembre consta el primer intento de notificación al Despacho Ramón y Cajal Abogados por correo certificado sin que se pudiera realizar por ausencia, posteriormente el 12 de septiembre de 2016 se realiza un segundo intento y consta *rehusado*, momento en el que se debió entender realizado el trámite, conforme a lo dispuesto en el artículo 59.3 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, si el SGDC hubiera dispuesto del acuse de recibo de la notificación realizada por correo certificado antes de conceder la ampliación de plazo solicitada por el interesado.

NorteHispana solicitó una ampliación del plazo para presentar alegaciones. Tras la concesión del mismo por el SGDC, se fijó el término en el día 8 de octubre. La denunciante remitió email el día 8 de octubre (último día del plazo ampliado) indicando que en un archivo adjunto al citado correo electrónico presentaba el escrito de alegaciones al PCH (folio 1.314), e informaba que debido al volumen de los documentos anexos que debían aportar con el escrito de alegaciones, éstos se presentarían el lunes siguiente en papel y por registro, acompañados del ejemplar original del escrito de alegaciones. No obstante, el correo electrónico no incluía ningún archivo adjunto con el escrito de alegaciones.

83. El 10 de octubre de 2016 se comunicó al representante del denunciante que el e-mail remitido el 8 de octubre de 2016 no llevaba ningún archivo adjunto conteniendo el escrito de alegaciones (folio 1.317) y en la misma fecha,



los representantes de *NorteHispana* presentaron escrito de alegaciones al PCH y documentación aneja. En el escrito de alegaciones se solicitaba la declaración de confidencialidad del mismo y de la documentación presentada. *Tanto el escrito de alegaciones como la documentación que lo acompañaba se presentaron fuera del plazo de ampliación solicitado* por lo que no fueron valorados por el Servicio.

84. Dado que los representantes de ambas partes han presentado las alegaciones y la documentación correspondiente fuera de plazo, siendo el plazo de alegaciones al PCH un plazo preclusivo, el Servicio aplicó lo dispuesto

en el artículo 35 del RDC, en el que expresamente se establece: «*La Dirección*

de Investigación no tendrá en cuenta en su informe las alegaciones presentadas por los interesados fuera de los plazos concedidos en virtud de los apartados 1 y 3 del artículo 33 del RDC para contestar al PCH o, en su caso, la notificación de la Dirección de Investigación manifestándoles que no ha quedado acreditada la existencia de prácticas prohibidas. Asimismo, la Dirección de Investigación denegará la práctica de pruebas adicionales transcurridos dichos plazos. En todo caso, los escritos serán incorporados al expediente, indicándose expresamente que se han presentado fuera de

plazo».

85. En la fase de resolución por la CDCCV se pasan a analizar las correspondientes alegaciones formuladas por las partes:

A. En relación a las alegaciones formuladas por Tanatorios del Vinalopó



Esta Comisión, a la vista de las alegaciones formuladas por la denunciada, procede a realizar un análisis de las mismas.

PRIMERA Alegación: En relación a la primera de las alegaciones presentada, la denunciada presta su conformidad con la conclusión establecida por el PCH y en la propuesta de resolución en la medida en que no queda acreditada el abuso de la posición de dominio por lo que no corresponde a esta Comisión realizar ningún pronunciamiento.

SEGUNDA Alegación: ante la acusación de que se niega a contratar con la denunciante la prestación de servicios funerarios de tanatorio en caso de fallecimiento de beneficiarios de seguros de deceso de NorteHispana alegando que no existe convenio entre las partes; alega la denunciada que se aportaron tres expedientes y que ya informaron en su anterior escrito de 22 de diciembre de 2015 que no se facturaron los servicios a la denunciante porque no aceptó las tarifas y condiciones de pago que la denunciada aplica con carácter general Destaca el representante del denunciado que en 2011 se prestó y facturó a NorteHispana un servicio en el tanatorio de Aspe por los servicios demandados en las condiciones y tarifa establecidas para todos (folio 589) y que según dice,

ignora totalmente la instructora .

« »

A tal efecto **esta Comisión** considera que el órgano de instrucción ha tenido en cuenta toda la documentación aportada por las partes.

En relación a dos incidentes producidos en 2014, la denunciada señala:

- a) El ocurrido en Novelda, en el que los familiares de la fallecida tuvieron que acudir al Tanatorio Santa Faz de Alicante, se ha acreditado que *NorteHispana* les pagó la factura a dicho servicio. En cuanto al resto de los servicios prestados hasta el enterramiento que se produjo en Novelda, considera que *NorteHispana* abonó los



gastos a la familia pero no se ha podido demostrar que Tanatorios del Vinalopó prestó esos servicios y los facturó a la familia de la fallecida ya que el denunciante no aporta la factura debido a extravío y sólo presenta un documento interno de la aseguradora (la liquidación efectuada a la familia del fallecido una vez descontados del capital asegurado en la póliza los gastos por los servicios prestados en el tanatorio ASV Santa Faz de Alicante), por lo que no intervino en los servicios (p. 1836).

La denunciada insiste en que el órgano instructor no valora ninguno de los hechos y justificantes aportados, lo que no resulta cierto porque atendió a todos aquellos acreditados, pero no atiende, como tampoco lo hace esta comisión a meras especulaciones.

b) En cuanto al ocurrido con el tanatorio de Aspe, se acredita que el servicio de tanatorio no estaba cubierto por la póliza de seguro que tenía suscrita con NorteHispana y que dice la denunciada que el órgano instructor nada dice al respecto, cuestión que sí que ha sido objeto de análisis en el PCH.

Declara la denunciada que lleva 10 años de actividad en Novelda y Aspe y que ha prestado servicio a trece compañías en Novelda y 8 en Aspe. La mayor parte de los servicios se han realizado a compañías y no a particulares. Además, añade, que el único incidente producido con Santa Lucía y que consta en una reclamación presentada a la OMIC de Aspe es contra Tanatorios del Vinalopó por exigir el pago directo de todos los servicios a la familia del fallecido.

El órgano instructor *acreditó* que Tanatorios del Vinalopó envió un fax con el presupuesto a Santa Lucía, que no respondió por tratarse de fin de semana, y Tanatorios, a la vista de que los servicios encargados por el particular ascendían a una cantidad muy superior a la contratada en la póliza y no obtener respuesta de Santa Lucía, les exigió la totalidad. Finalmente, Santa Lucía abonó la totalidad de



los servicios facturados, incluyendo la cantidad no cubierta por la póliza.

Esta Comisión, considera que se trata de un incidente que tuvo una completa resolución y que no permite justificar ninguna de las actuaciones denunciadas por NorteHispana.

Señala la denunciada, en relación a la posición de XXX, como agente profesional de seguros, que tiene su actividad separada totalmente de la actividad desarrollada por Tanatorios del Vinalopó de cuya entidad es presidente, con poderes mancomunados, y que tal y como consta en el PCH, posee el XX% de las acciones de su capital, y además ambas actividades son legales y compatibles según consta en el expediente, en la declaración realizada por la Dirección General de Seguros (p. 935-937).

En relación a la afirmación de que se trata de conseguir clientes de NorteHispana, señala el denunciado «que ha quedado acreditado» que son los agentes de NorteHispana los que visitan clientes de otras aseguradoras para convencerles de que cambien de póliza ya que su póliza es más barata.

Estamos ante una afirmación que esta Comisión no puede compartir ni considerar porque se trata de nuevo, de una mera especulación que carece de soporte probatorio, dado que dos de las tres cartas requeridas por el Servicio para que ratificaran el motivo por el cual han pedido la baja de Nortehispana y el alta en su antiguo asegurador se basa en «motivaciones económicas» y no argumentan que es debido a que Tanatorios no presta su servicio a NorteHispana.

Tal y como manifiesta el Servicio en su Propuesta de Resolución, «*Frente a los argumentos expuestos por el representante del denunciado, hay que precisar que las circunstancias descritas no desvirtúan la existencia de los tres casos denunciados por NorteHispana en 2014. En el expediente constan documentos aportados por el denunciante que demuestran su existencia:*

- *En el caso de D^a XXX se aporta copia de la reclamación presentada por su viudo ante la Oficina del Consumidor el 17 de febrero de 2014, en el mes siguiente al fallecimiento de la asegurada (folio 195), que fue remitida*



el 26 de febrero de 2014 a la Unión de Consumidores de Alicante (folio 193) y copia del Acta de manifestaciones realizada ante Notario, en la que se describen los hechos (folios 183 a 189).

• En el caso de D^a XXX consta copia del atestado de la policía local de Aspe, de 28 de junio de 2014, en el que se relatan los hechos (folios 207 a 208).

• En los expedientes internos de ambas aseguradas (CRC), aportados por NorteHispana acompañando a la denuncia, se describen minuciosamente los hechos (folios 175 a 181 en el caso de D^a XXX y folios 198 a 204 en el caso de D^a XXX).

Se trata de datos objetivos que ponen de manifiesto que se produjeron los hechos, pero su existencia no demuestra automáticamente el motivo o razón que determinó la conducta de la empresa funeraria (que no se ha podido establecer con la documentación aportada por ambas partes desde el inicio del expediente), ni que la actuación de la empresa funeraria sea una práctica o conducta constitutiva de abuso de posición de dominio del artículo 2 apartados 1 y 2.C de la LDC.»

TERCERA ALEGACIÓN: «Delimitación del mercado relevante y posición en el mismo de T. Vinalopó»

En relación a la delimitación del mercado relevante, la denunciada está de acuerdo en la delimitación del mercado del producto, pero discrepa en cuanto a la realizada sobre el mercado geográfico. Señala la denunciada que el ámbito de los servicios funerarios está cambiando acorde con las costumbres y necesidades de los demandantes de los servicios. Si bien antes tenía un ámbito municipal y la demanda procedía fundamentalmente del lugar de residencia del difunto, la realidad socioeconómica actual nos muestra otra situación y por ello, dado que el desarrollo económico ha atraído un gran número de ciudadanos a zonas más industriales y turísticas, otros tanatorios como Elda, Alicante y Elche, deben ser considerarse como pertenecientes a un mismo mercado relevante. Además, añade que el elemento de prueba más



sólido es el relativo a la satisfacción de la demanda, lo que implica que los tanatorios propiedad de Tanatorios del Vinalopó extienden su influencia a la Comarca del Vinalopó Medio y Bajo. En ningún caso, en su opinión, puede considerarse el mercado relevante circunscrito a Novelda y Aspe. Si bien en el Expediente S7/2015 Tanatorios Flores se delimita a esos municipios por la autoridad valenciana de la competencia, es debido a que se cuestiona el abuso de posición de dominio al impedir que solo en determinadas condiciones se pudiera por terceros dedicados al comercio de flores, suministrar las misma en aquellos tanatorios. (1842)

Entiende la denunciada que el órgano instructor hace una interpretación errónea de su delimitación del área de influencia cuando considera en la propuesta de resolución que «el denunciado no realiza un análisis de otros factores, a parte de la distancia y el número de servicios que atienden las instalaciones de Aspe y Novelda y que tienen origen en Elda, Alicante y Elche». En opinión del denunciado el mercado geográfico debe fijarse en las Comarcas del Vinalopó Medio y Bajo Vinalopó), y en este sentido se remite al que el informe ACCO de 16 de julio de 2016 sobre el uso del tanatorio, y sus efectos sobre la competencia de los servicios funerarios en Cataluña que toma como criterio para el estudio del mercado relevante el ámbito comarcal y no local.

Esta Comisión ya ha señalado supra, en los Fundamentos de Derecho y como ya hizo en la Resolución de 27 de julio de 2016, Expte SAN 7/2015 Tanatorio Flores, en el que se dilucidaba un expediente relativo a la denunciada, *Tanatorios del Vinalopó*, “«que la cuota de mercado ascendería al 100% al tratarse de la única instalación de tanatorio existente en el mercado geográfico definido (...)» y es de ámbito local.

En el PCH y en la Propuesta de Resolución el mercado geográfico quedó definido claramente. Por último, la mera referencia que hace el denunciado al mercado de cremación para intentar justificar la ampliación del área de influencia de los servicios de tanatorio a la comarca sin aportar datos no desvirtúa la definición del mercado geográfico y su área de influencia en el caso que nos ocupa.



CUARTA Alegación: «inexistencia de conducta abusiva alguna atribuible a Tanatorios del Vinalopó»

No procede entrar en esta alegación porque no va en contra del contenido de la propuesta de Resolución.

En conclusión y por todo lo antedicho, esta comisión desestima las alegaciones formuladas por la denunciada.

B. En relación a las alegaciones formuladas por NorteHispana

Las alegaciones formuladas por la denunciante se estructuran en cuestiones preliminares y de índole crítica con el PCH, las referidas a una interpretación errónea por parte del servicio del art. 2, la aplicación del caso ORONA a este supuesto, la utilización de la regla de *minimis*, y la consideración del denunciante como operador disruptivo.

Primera: Sobre la extemporaneidad de las alegaciones:

Señala la denunciante como punto de partida de su escrito de alegaciones al PCH, que no son extemporáneas, por lo que se debieron admitir y valorar. Considera la denunciante que el correo electrónico remitido el 8 de octubre de 2016 dentro del plazo concedido -en el que no se adjuntaban fichero electrónico con las mismas y que derivaban el envío de los anexos al siguiente día hábil- debe ser considerado válido. Además, añade la denunciante que se han infringido los arts. 76.2 y 76.3 de la LRJPAC y su derecho de defensa por que se le debería haber dado un trámite de subsanación.

Esta Comisión considera, siguiendo lo indicado en la Propuesta de Resolución, que el órgano instructor actuó correctamente al entender que, dentro del plazo ya ampliado, para la realización de la aportación de alegaciones por la denunciante, no se realizó tal aportación (1317). Que se recibió por el SGADC a las 23:50h del día 8 de octubre de 2016, sábado, y que no contenía adjunto alguno. Que el Servicio no podía otorgarle un nuevo plazo de subsanación,



porque, de hecho, ya estaban en el periodo del plazo que se le amplió, por tanto, estaban ante un plazo preclusivo que impide que se concatenen sucesivamente, plazos de subsanación que impedirían el normal funcionamiento del procedimiento.

La denunciante, alega «algún tipo de error informático» para que no se tengan por presentadas extemporáneamente las alegaciones, lo que, a juicio de esta Comisión, no es sino un ardid para alargar el procedimiento en interés propio, pues la denunciante no ha desvirtuado técnicamente su afirmación.

Por otra parte, y aunque la denunciante alega el art. 37.1.a) LDC como vía para suspender el procedimiento, esta Comisión entiende que no es aplicable al caso porque no estamos ante una suspensión de un procedimiento, sino ante la fase de alegaciones, ampliada, de la cual se solicita nueva ampliación, por lo que no puede ser atendida la petición.

SOBRE LA ALEGACION: EXPOSICIÓN CRÍTICA DEL CONTENIDO DEL PCH.

La denunciante, en relación a la declaración en la propuesta de Resolución de no infracción del art. 2 LDC por parte de Tanatorios del Vinalopó entiende que es erróneo porque se funda en la ausencia de efectos apreciables de las conductas enjuiciadas. *NorteHispana* considera que sí que hay infracción:

- a) Porque el concepto de posición de dominio es un concepto objetivo y por ello independiente de cualquier valoración sobre la apreciabilidad de los efectos de la conducta abusiva.
- b) Además, considera la denunciante que la resolución del caso ORONA en que se basa el SGADC para fundar su conclusión no es un precedente relevante por no existir, en su opinión, analogía suficiente.
- c) Añade que «*aun admitiendo la posibilidad de excluir la existencia de infracción del art. 2 LDC en aquellos casos en los que las conductas*



abusivas de un operador en posición de dominio no alcancen un determinado umbral de apreciabilidad, debe reconocerse que las conductas denunciadas de Tanatorios superan dicho umbral de apreciabilidad por al menos dos razones:

- En primer lugar, porque la denunciada es un operador monopolista en el mercado en el que opera y el art. 5 de la LDC exige tener en cuenta el criterio de la cuota de mercado a la hora de valorar si cabe excluir una práctica del alcance de los arts. 1 a 3 de la LDC por tratarse de una restricción de la competencia de menor importancia.*
- En segundo lugar, porque NorteHispana no es un operador cualquiera en el mercado del seguro de decesos: la denunciante es un operador disruptivo (o maverick) que ha sido decisivo en la introducción de competencia en el ámbito nacional desde su creación en 1967 y que sigue siéndolo aún hoy, en aquellos ámbitos locales a los que progresivamente va extendiendo su actividad comercial (como es el caso de los municipios de Novelda y Aspe a partir de 2011-2012)»*

Añade la denunciante, en relación a las conclusiones formuladas por el SGADC en cuanto a que las prácticas de Tanatorios no son constitutivas de infracción del art. 2 LDC, que está de acuerdo en que la denunciada goza de una posición de dominio e incide la denunciante en que *«las prácticas de obstaculización denunciadas se encuentran plenamente probadas»*

Esta Comisión, en relación a la delimitación del ámbito geográfico considera que es esencialmente cada uno de los municipios de Novelda y Aspe y su respectiva zona de influencia, distancia en coste de tiempo de 30 minutos, ida y vuelta. Dado que en sus alegaciones reitera la denunciante la tesis mantenida por esta Comisión, no es necesario reproducir los argumentos que hemos referenciado supra en la delimitación del mercado.

En cuanto a la acreditación de las prácticas denunciadas, señala el denunciante que Tanatorios se *«negó a contratar con la entidad NorteHispana*



la prestación de servicios funerarios de tanatorio en caso de fallecimiento de beneficiarios de seguros de deceso de NorteHispana, exigiendo directamente el coste de los servicios a la familia del fallecido» y añade:

- *que se ha probado que la denunciada «[advirtió] a los asegurados de la falta de acuerdo con su entidad aseguradora [NorteHispana] para la prestación de sus servicios de tanatorio (p.3 PCH)».*

Respecto de este Punto la Comisión considera Hechos acreditados: «Respecto a los tres casos de asegurados que anularon sus pólizas de decesos con NorteHispana al ser advertidos, según el denunciante, por personas del entorno de Tanatorios del Vinalopó que la empresa funeraria no prestaba servicios a los clientes de NorteHispana, se aportan por el denunciante los documentos de altas y bajas de los asegurados y sus testimonios en el sentido indicado (folios 758 a 760).

Se observa que la duración aproximada de estas pólizas es de un mes (las altas son del mes de abril y mayo) y las bajas se realizaron al mes siguiente.

Solicitada información a los asegurados en la fase de instrucción, contestaron D^a XXX y D^a XXX, indicando que anteriormente estaban aseguradas en la Cía La Almudena S.A, y Cía El Ocaso, que en 2013 contrataron la póliza con NorteHispana porque pensaban que iba a ser más económica, posteriormente recibieron la visita de los agentes de su antigua aseguradora y les explicaron que las condiciones que habían contratado eran más gravosas ya que se iría incrementando con la edad y que perdían la antigüedad, por lo que decidieron rescindir el contrato con NorteHispana y volver con su aseguradora (folios 812 y 813).»

- *que también «ha quedado confirmada» en opinión de la denunciada, en la medida en que ha quedado acreditada la existencia de 4 denegaciones a facturar los servicios de tanatorio directamente a la aseguradora NorteHispana (2001-2014 y Santa Lucía 2010),*

En este sentido la Comisión considera acreditados los siguientes:



«Que en 2014 Tanatorios del Vinalopó facturó por los servicios prestados en sus instalaciones de Novelda (dos servicios) y de Aspe (un servicio), directamente a la familia de los fallecidos asegurados en NorteHispana y no a la aseguradora con la que tenían suscrita la póliza los fallecidos, negándose en reiteradas ocasiones y a pesar de la mediación e insistencia de los representantes y empleados de la aseguradora a emitir factura a NorteHispana, comunicando esta circunstancia a los familiares del fallecido cuando se solicitaban sus servicios.

NorteHispana aporta los expedientes internos de sus tres asegurados (D^a XXX y D. XXX y D. XXX en Aspe) en los que hay numerosas referencias a la negativa de Tanatorios del Vinalopó facturar a la aseguradora, obligando a sus asegurados si quieren utilizar los servicios de estos tanatorios a abonar directamente las facturas.

En el caso de D^a XXX, ante el requerimiento a los familiares para que abonasen el servicio de tanatorio en la instalación de Novelda y la imposibilidad de pagar de la familia, se opta por realizarlo en el tanatorio crematorio de la Santa Faz de ASV (se aporta la factura emitida a nombre de NorteHispana, folio 743). No se aporta la factura emitida por Tanatorios del Vinalopó al particular por el resto de los servicios prestados en Novelda hasta la inhumación de la fallecida debido -según el denunciante- a extravío. Se aporta el recibí abonado por NorteHispana al viudo de la fallecida por el importe de la diferencia existente entre el capital garantizado y los gastos de inhumación (741). El resto de las facturas emitidas por Tanatorios del Vinalopó a los familiares de los otros dos fallecidos constan en el expediente (folios 749 y 753).

En el caso de D^a XXX, el viudo de la fallecida presentó una reclamación ante la Oficina del consumidor (Unión de Consumidores de Alicante) y declaración notarial sobre los hechos.

En el caso de D^a XXX consta en la denuncia el atestado policial en el que se relatan los hechos.



En los tres casos Tanatorios del Vinalopó no emitió factura a nombre de NorteHispana por los servicios prestados a los fallecidos en sus instalaciones, a pesar de que los fallecidos tenían póliza de decesos con la aseguradora, cuyo objeto en general es cubrir los gastos del fallecimiento.

En los casos mencionados, estuviera o no el importe de los servicios funerarios cubierto por el capital de la póliza suscrita, NorteHispana abonó el coste de los servicios a la familia para que pudieran pagar directamente los gastos.

4.II - La primera negativa de Tanatorios del Vinalopó a emitir factura a nombre de NorteHispana se produjo en julio de 2001: se aporta por el denunciante un documento interno en el que se indica que la funeraria no ha querido facturar (folio 789), un presupuesto de Tanatorios del Vinalopó donde aparece un fallecido y NorteHispana como contratante (775), y una factura posterior donde aparece un familiar del fallecido como contratante y se menciona que el fallecido no tenía póliza (777).

4.III - En mayo de 2010, Tanatorios del Vinalopó exigió directamente a la familia de D. XXX (asegurado en la Cía Santa Lucía), el pago de todos los servicios funerarios prestados en sus instalaciones de Aspe.

La compañía aseguradora abonó el coste de los servicios facturados a la familia del fallecido (en este caso, el capital asegurado en la póliza no cubría en su totalidad el coste de los servicios prestados).

Consta en el expediente la denuncia presentada por el hijo del fallecido (de 5 de julio de 2015), ante la Oficina del Consumidor del Ayuntamiento de Aspe contra la empresa funeraria y la Cía. Santa Lucía.

La compañía aseguradora dice desconocer el motivo por el que se exigió el coste íntegro de los servicios a los familiares del fallecido, y no se aceptó un pago compartido entre la familia y la aseguradora o incluso facturar el coste total a la aseguradora, y considera (folio 1001).



El representante de Tanatorios del Vinalopó argumenta que la posición de la empresa funeraria fue la más lógica ya que con independencia de que los hechos sucedieran el fin de semana y que posiblemente no se controló el fax que ellos remitieron con el presupuesto por los servicios solicitados ya que no se recibió contestación de la aseguradora aceptando el presupuesto, la póliza no cubría la totalidad de los gastos y el particular quería que la aseguradora se hiciese cargo de toda la cuantía, motivo por el que también denunció a la aseguradora (folios 990 y 991).»

- *que al menos un caso debe considerarse probado cuando el asegurado canceló la póliza «por el motivo de que el Tanatorios del Vinalopó SA le ha comunicado que a los clientes de NorteHispana no les hace ningún tipo de servicio funerario»*

De nuevo estamos ante una afirmación incorrecta de la denunciante dado que, en esta Resolución, la Comisión considera acreditado:

«Respecto a los tres casos de asegurados que anularon sus pólizas de decesos con NorteHispana al ser advertidos, según el denunciante, por personas del entorno de Tanatorios del Vinalopó que la empresa funeraria no prestaba servicios a los clientes de NorteHispana, se aportan por el denunciante los documentos de altas y bajas de los asegurados y sus testimonios en el sentido indicado (folios 758 a 760).

Se observa que la duración aproximada de estas pólizas es de un mes (las altas son del mes de abril y mayo) y las bajas se realizaron al mes siguiente.

Solicitada información a los asegurados en la fase de instrucción, contestaron D^a XXX y D^a XXX, indicando que anteriormente estaban aseguradas en la Cía La Almudena S.A, y Cía El Ocaso, que en 2013 contrataron la póliza con NorteHispana porque pensaban que iba a ser más económica, posteriormente recibieron la visita de los agentes de su antigua aseguradora y les explicaron que las condiciones que habían contratado eran más gravosas ya que se iría incrementando con la edad y que perdían la antigüedad, por lo que decidieron rescindir el contrato con NorteHispana y volver con su aseguradora (folios 812 y 813).»



Ante estas afirmaciones esta Comisión debe manifestarse en contra en tanto todas las declaraciones realizadas por la denunciante y que califica como «hechos acreditados» deben ser calificados por esta Autoridad como meras opiniones y especulaciones no fundadas, y que no constan acreditadas en ningún caso, en el Pliego de Concreción de Hechos, tal y como acabamos de referenciar.

SOBRE LA ALEGACIÓN: «El SGADC interpreta erróneamente el artículo 2 de la LDC al concluir que determinadas conductas llevadas a cabo por Tanatorios del Vinalopó, que han quedado debidamente acreditadas y que obstaculizaron la actividad de NorteHispana, no constituyen una infracción de la citada disposición legal por tratarse de conductas insuficientemente apreciables.»

NorteHispana considera una interpretación errónea la realizada en la propuesta de resolución del art. 2 LDC en la medida en que, en su opinión, el Servicio argumenta que existe un «*reducido número de incidentes abusivo, inexistencia de una política general de exclusión dirigida también contra otros operadores y escaso impacto sobre el mercado*» que impiden reconocer la existencia de una conducta abusiva suficientemente apreciable. *NorteHispana* entiende que el Servicio está aplicando, aún sin invocarlo explícitamente, la llamada *regla de minimis*, según la cual, aquellas conductas restrictivas de la competencia que, por su escasa incidencia en el mantenimiento de una competencia efectiva en el mercado, deben considerarse de menor o insuficientemente apreciables quedan fuera del alcance de las prohibiciones de los arts. 1 a 3 de la LDC ex art. 5 LDC.

Esta Comisión considera que estamos ante una interpretación torticera de las palabras formuladas en la propuesta de resolución por el Servicio, dado que en ella, precisamente se señala que «*En consecuencia, no se ha acreditado que las conductas denunciadas -que se han producido muy ocasionalmente y no responden a una práctica que se extienda al resto de las compañías aseguradoras de su área de influencia-, hayan tenido la fuerza suficiente para influir y restringir la competencia en el mercado relacionado o conexo de los*



seguros en la rama de no vida ya que las aseguradoras de decesos, que son los principales clientes de Tanatorios del Vinalopó, siguen demandando y accediendo a los servicios de tanatorio que presta la empresa funeraria con total normalidad y, por ende, dando el servicio demandado y contratado a los particulares (sus asegurados).» El énfasis en este párrafo de realizarse a la NO ACREDITACIÓN de los hechos que denuncia NorteHispana dado que son meras opiniones y especulaciones, sobre las que concluimos, que no han sido acreditadas a lo largo del procedimiento. Y no a que se haya acreditado la conducta pero que ésta no tiene un efecto sensible en la competencia. Lo que concluye esta Comisión es que no se ha podido acreditar la existencia de una conducta abusiva.

Insiste NorteHispana en que el «SGADC interpreta erróneamente el art. 2 al concluir que determinadas conductas llevadas a cabo por Tanatorios del Vinalopó, que han quedado debidamente acreditadas y que obstaculizaron la actividad de NorteHispana, no constituyen una infracción de la citada disposición legal por tratarse de conductas insuficientemente apreciables»

A pesar de la insistencia de la denunciante, esta Comisión considera que no se han acreditado en ningún caso las conductas a las que se refiere NorteHispana.

En relación a la interpretación del significado del art. 2 referenciada por NorteHispana, esta Comisión le recuerda que este análisis se ha producido en los Fundamentos de Derecho y a ellos se remite. Que no es cierta la afirmación realizada por NorteHispana de que toda conducta llevada a cabo por una empresa dominante siempre producirá efectos apreciables en el mercado y por tanto será abusiva.

Esta Comisión considera que no han realizado una lectura correcta del art. 2 dado que no toda posición de dominio es abusiva, es decir, implica restricciones en el mercado. La calificación realizada por el denunciante de que es una prohibición objetiva, debería basarse en el cumplimiento de ciertos requisitos o la apreciación de determinados elementos, y esta Comisión entiende que una posición de dominio no puede ser considerada abusiva “per



se” basándose solo en el hecho objetivo de la posición dominante. De hecho, en todas las resoluciones citadas por NorteHispana se puede observar que la empresa dominante «recurriendo a métodos diferentes a los que constituyen la competencia normal en las transacciones comerciales, amenaza el mantenimiento de la competencia existente en el mercado»

En todo caso, la posición dominante de una empresa le otorga la facultad de obstaculizar el mantenimiento de una competencia efectiva en el mercado de referencia debido a su posibilidad de actuar en el mercado con independencia del comportamiento de sus competidores. La empresa en posición dominante dispone, por definición, de capacidad para afectar de manera significativa a la competencia. Por otra parte, la noción de abuso conlleva también una afectación sensible de la competencia y no una mera restricción. La afectación sensible de la competencia se halla implícita en las propias condiciones de aplicación de la prohibición.

La denunciante basa toda la argumentación de la existencia de abuso de posición de dominio en que es una prohibición objetiva y que no cabe entrar en el “*grado de apreciabilidad suficiente*”. Esta Comisión viene señalando a lo largo de la Resolución que no ha sido acreditado la existencia de un abuso de posición por parte de Tanatorios, más allá de desacuerdos comerciales sobre las condiciones de la prestación del servicio.

SOBRE LA ALEGACIÓN: «El SGADC interpreta erróneamente el artículo 2 de la LDC al considerar que la resolución de la CNC en el asunto ORONA es un precedente relevante para dirimir los hechos enjuiciados en el presente caso».

SOBRE LA ALEGACIÓN: «Con carácter subsidiario respecto de la alegación anterior: el SGADC aplica erróneamente la *regla de minimis*»

Señala NorteHispana que el Asunto ORONA, no es un precedente relevante para fundar la Propuesta de Resolución, y así concluye: «*Según el SGADC, la citada resolución permitiría extraer la regla de que, ausentes efectos*



apreciables en el mercado, no debe reconocerse la existencia de un abuso de posición de dominio ilegal».

No obstante esta Comisión debe proceder a rectificar la interpretación y lectura realizada por la denunciante, porque en realidad, lo que el servicio en su propuesta de resolución señalaba era que *«los argumentos esgrimidos por las partes, y que constan en el expediente, no permiten determinar con claridad las razones por las que la empresa funeraria factura directamente a los particulares (familiares del fallecido) y no a la compañía aseguradora los servicios prestados en sus instalaciones Pero aún en el caso de que las razones esgrimidas por la parte denunciada no fueran objetivas y razonadas, estamos ante un reducido número de incidentes (5 en un período de 14 años), que no parecen responder a una política general ni a una conducta continua y reiterada de la empresa funeraria frente a posibles competidores, ni parece que esos incidentes tengan en sí mismos la fuerza suficiente para producir efectos en la actividad de esos posibles competidores. En este sentido, Resolución del Consejo de la CNMC, de fecha 10 de abril de 2013, Expte. S/0403/12 ORONA, “...nos encontramos ante un número reducido de incidentes, especialmente si tenemos en cuenta la dimensión temporal en la que se producen, 2 años, hace razonable deducir el escaso efecto en la actividad del denunciante de las demoras en las que ORONA podría estar incurriendo. Todo ello lleva a no apreciar la existencia de un eventual estrategia abusiva por parte de ORONA en su política de suministro de piezas incompatible con el art. 2 de la LDC.”*

Además, en el caso de la Cía. Santa Lucía, es el único incidente conocido en ese período con esta aseguradora, que es cliente habitual de ambas instalaciones y es significativo que en este caso el particular interpusiera la denuncia en la OMIC conjuntamente contra la empresa funeraria y la aseguradora.

Si la estrategia de Tanatorios del Vinalopó fuera influir con estas negativas en el mercado conexo de las aseguradoras de decesos (tal y como argumenta el denunciante) lo lógico es que no lo haga sólo o principalmente con una compañía aseguradora, sino que afectase al mayor número de aseguradoras



de su área de influencia. Circunstancia que no sucede en el caso que nos ocupa.»

NorteHispana basa su fundamento en desacreditar la fundamentación del Servicio basándose en que la Resolución ORONA fue *«dictada tras tramitar una información reservada y, por tanto, en ausencia de tramitación de un expediente sancionador. La CNC consideró en aquel caso que las conductas de la empresa denunciada habían sido debidamente justificadas. La negativa a contratar denunciada en el asunto ORONA no había sido sistemática, sino que habían existido varias ocasiones en las que la denunciada había de hecho atendido los pedidos formulados por la empresa denunciante»*

En este punto entiende la Comisión que estamos ante una resolución adoptada previa denuncia de parte, por conductas anticompetitivas y que, tal y como debe conocer la denunciante, no existe la figura del *«expediente de información reservada»*, la información reservada es una fase más del procedimiento. Se trata, por tanto, de un argumento que carece de todo sentido de la lógica y por tanto es tergiversador de los hechos y fundamentos, claramente acreditados y justificados por el Servicio.

En relación a la justificación realizada de los hechos enjuiciados en el caso ORONA, considera NorteHispana que es un elemento más que impide la utilización de esta Resolución en nuestro caso, porque la denunciante probó objetivamente los hechos denunciados; a sensu contrario, podría interpretar esta Comisión, que está reconociendo la denunciante una falta de prueba de los hechos, y, por tanto, que no han quedado acreditados (folio 1448).

La denunciante añade que, la denunciada no ha justificado objetivamente sus conductas obstaculizadoras de la actividad de NorteHispana y por tanto suponen una conducta injustificada para una empresa en posición de dominio.

Esta Comisión no comparte la interpretación de NorteHispana.

Su opinión de que la denunciada no ha proporcionado ninguna justificación creíble y que por tanto su actitud tiene por finalidad dificultar el negocio de la denunciante es una mera especulación y conjetura que no puede ser admitida por esta Comisión.



Referente a la negativa de Tanatorios del Vinalopó a facturar a NorteHispana en relación a cuatro asegurados en su compañía, reitera esta Comisión que no han quedado acreditadas las razones que ellos argumentaban como abuso de posición de dominio ni con la documentación ni con las razones expuestas por la denunciante.

C. En cuanto a la afirmación realizada por la denunciante de que *«NorteHispana ha visto obstaculizado el acceso a los servicios de los tanatorios propiedad de la denunciada en todas y cada una de las ocasiones en la que sus asegurados han pretendido dicho acceso»*, esta Comisión reitera que ha resultado acreditado que no se ha impedido el acceso, sino que se ha facturado a los familiares del fallecido por las diferentes circunstancias que están referenciadas en el apartado de Hechos Acreditados de la presente resolución. Además, consta acreditado que un servicio de Tanatorio del Vinalopó realizado en 2011 fue facturado directamente a Nortehispana, por lo

que no puede la denunciante afirmar tajantemente que «en todas las

ocasiones» en las que sus asegurados han requerido los servicios de

Tanatorios del Vinalopó se ha negado a facturar a la aseguradora.

En relación a la alegación formulada por NorteHispana en la que declara que el Servicio ha realizado una aplicación errónea de la regla de minimis, así señala la denunciante *«Según se ha dicho, NorteHispana considera que una correcta interpretación del artículo 2 de la LDC impide excluir de su Ámbito de aplicación aquellas prácticas abusivas llevadas a cabo desde una posición de dominio que por sus limitados efectos puedan considerarse faltas de apreciabilidad. O en otras palabras: no cabe aplicar una regla de minimis en el*



Ámbito del artículo 2 de la LDC, dado que el tipo contenido en esta disposición legal tiene carácter objetivo.

No obstante, asumiendo la posibilidad de aplicar una regla de minimis en el Ámbito del apartado 2 de la LDC -quod non-, debe aceptarse que la aplicación de tal regla por el SGADC no ha sido respetuosa con la regulación contenida en el artículo 5 de la LDC, pues el SGADC ha ignorado, a la hora de valorar si la restricción de la competencia derivada de las conductas de Tanatorios del Vinalopó puede ser caracterizada como de menor importancia, el criterio de la cuota de mercado.»

La denunciante, cuando no ha podido justificar el abuso de posición de dominio con la documentación aportada a lo largo del procedimiento, utiliza el argumento de la objetividad para considerar que existe infracción del art. 2 LDC. Esgrime la denunciante el carácter objetivo del ilícito del artículo 2 y la inapropiada aplicación de la regla de minimis por parte del Servicio. Sin embargo, en primer lugar, no se ha podido acreditar por parte de NorteHispana que los incidentes relacionados con la prestación de servicios de tanatorio a algunos de sus asegurados sean una conducta abusiva injustificada y por otra parte, no justifica cuál es su cuota de mercado en mercado conexo de decesos ni en relación al resto de aseguradoras que trabajan en el ámbito afectado. Y afirman que la situación meramente objetiva de que Tanatorios del Vinalopó ocupa una posición monopolística ya es una conducta abusiva que incide en el mercado conexo. En este punto la Comisión debe reiterar la postura manifestada supra sobre que debe reputarse ilegal *per se*, por afectar de modo sensible o significativo a la competencia, todo comportamiento restrictivo de la competencia realizado por la empresa dominante, ex art. 2.2 LDC ya que en esos casos el elemento de sensibilidad es necesario para que se active la prohibición antitrust, y se encuentra implícito en la posición dominante. Sin embargo, en el caso que nos ocupa no se ha podido acreditar por ninguna de las partes que haya habido un abuso de dicha posición dominante, por lo que no puede ser atendida esta alegación.



De la documentación aportada por la denunciante no se puede deducir cuál es el ámbito o cuota de mercado de *NorteHispana* en relación al resto de operadores de seguros, y seguros de decesos como mercado conexo con el de Tanatorios. Ni se ha podido demostrar que la conducta de Tanatorio haya influido en la contratación de los servicios de decesos con *NorteHispana*, ni aparecen siquiera especificadas las diferentes ramas de actividad en la

documentación aportada en sus alegaciones («Ventas- Todos los Ramos.

Pólizas por Oficina Comercial Progresivo» (folios 1367 a 1370).

SOBRE LA ALEGACIÓN: «Con carácter subsidiario respecto de la alegación tercera, el SGADC ha concluido erróneamente que las conductas objeto del expediente sancionador no conllevan una restricción de la competencia suficientemente apreciable al ignorar que NorteHispana es un operador disruptivo y por tanto clave para asegurar la competencia en el mercado»

Según la denunciante, las conductas de Tanatorios del Vinalopó son constitutivas de una infracción del art. 2 LDC y que la denunciante «*no es un operador más del mercado del seguro de decesos, sino que es un operador disruptivo (o maverick) cuya contribución es clave para el desarrollo de la competencia en el mercado*».

Olvida la denunciante, que el operador disruptivo es aquel que se incorpora al mercado y que con su participación altera drásticamente los mercados de manera inesperada en beneficio de los consumidores y de la propia



competencia. No se puede ser permanentemente disruptivo, dado que la denunciante se incorpora a este mercado en los años 60 a nivel nacional y desde los años 90 en la Comarca analizada en este caso, por lo que las características de inmediatez y novedad del concepto “disruptivo” han perdido totalmente su significado y no puede ser considerado como tal. Esta Comisión debe recordar a la denunciante que, la LDC regula y protege la competencia en el mercado, y que el mercado analizado es el mercado de servicios funerarios y en particular el de tanatorios, y que el mercado de seguros de decesos se configura como conexo. La estrategia comercial de cualquier operador en el mercado es esencial, pero aún lo es más un respeto por las reglas de la competencia. Por todo lo antedicho esta comisión desestima las alegaciones formuladas por la denunciante

En atención a lo expuesto, considerando que según el artículo 1.2.d) del Reglamento sobre composición y funcionamiento de la Comisión de Defensa de la Competencia de la Comunitat Valenciana, aprobado por Decreto 50/2012, de 23 de marzo, del Consell, corresponde a esta Comisión resolver los recursos contra los actos de la unidad administrativa instructora que produzcan indefensión o perjuicio irreparable a derechos o intereses legítimos, la Comisión de Defensa de la Competencia de la Comunitat Valenciana

HA RESUELTO

1. Declarar que no ha resultado acreditada la existencia de prácticas o conductas constitutivas de abuso de posición de dominio del artículo 2 apartados 1 y 2.c) de la Ley 15/2007 de 3 de julio, de Defensa de la Competencia, por la empresa funeraria Tanatorios del Vinalopó, S.A. en el mercado afectado que, en este caso, es el mercado conexo de las aseguradoras de decesos.
- 2.- Proceder al archivo de las actuaciones, por considerar que no hay indicios de infracción en las conductas analizadas.



Comuníquese esta Resolución al Servicio de Gestión Administrativa y Defensa de la Competencia de la Comunitat Valenciana y notifíquese a las partes interesadas, haciéndole saber que, de acuerdo con el artículo 48.1 LDC, no podrá interponer en contra ningún recurso en vía administrativa, y que podrá interponer únicamente recurso contencioso administrativo de acuerdo con la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa.