

ANT.: Investigación del mercado de los
cementeros, Rol N°2267-14 FNE.

MAT.: Informe de archivo.

Santiago, **17 ABR 2014**

A : FISCAL NACIONAL ECONÓMICO
DE : JEFE UNIDAD, DIVISIÓN DE INVESTIGACIONES

Por este medio, presento a usted el siguiente Informe, relativo a la investigación del Antecedente, recomendando su archivo, en virtud de las razones que a continuación se exponen:

I. ANTECEDENTES

1. Con fecha 1 de febrero de 2013 un particular presentó una denuncia ante esta Fiscalía en contra del Cementerio General de Santiago, por presunto abuso de posición dominante en lo relativo a los precios de servicios secundarios prestados por este, dando origen a la investigación Rol N° 2195-13 FNE.
2. Pese a declararse inadmisibles dichas denuncias, se llegó a la conclusión de la necesidad de dar mayor transparencia en dicho mercado. Por lo anterior, en el informe de archivo de la investigación, esta Fiscalía hizo presente la existencia de ciertos riesgos relacionados con la ausencia de información veraz y oportuna respecto de los valores de los servicios secundarios¹, entendiéndose como tales, la mantención, el derecho de sepultación², exhumación para traslado interno y externo, reducciones de restos -tanto los que requieren movimiento de sarcófagos como los sin movimiento ni urna- cambio y grabación de lápidas, entre otros.
3. A modo de enfrentar tales riesgos, en la resolución de archivo de la Investigación ya citada, de fecha 2 de agosto de 2013, esta Fiscalía estableció recomendaciones a distintos cementerios a objeto de garantizar al consumidor el acceso a los valores de estos servicios, de forma previa a la compra. Tales recomendaciones fueron:

¹ En contraposición, los servicios primarios corresponden a la venta de sepulturas y las cremaciones.

² Cobro por la inhumación del cuerpo con posterioridad a la compra de la sepultura.

- a) Que el Cementerio General mantenga a disposición de los usuarios potenciales el arancel municipal que da cuenta de todos los cobros por servicios asociados, con expresa indicación de que aquél sólo tiene el carácter de referencial y puede ser modificado conforme a la normativa vigente; y,
 - b) Que las empresas Los Parques S.A., Parques de Chile S.A., Parque del Sendero SpA., Acoger Santiago S.A. y Nuestros Parques (Inmobiliaria Parque La Florida S.A.), den una debida publicidad al reglamento interno que contiene el valor de los servicios secundarios, con el fin de que todos los potenciales usuarios que requieran la contratación de sepulturas puedan efectuar una adecuada comparación entre los diversos cementerios, tanto en lo que respecta a bienes primarios como de aquellos secundarios.
4. Con la finalidad de analizar la aplicación de las recomendaciones dispuestas por esta Fiscalía, con fecha 23 de enero de 2014 esta Fiscalía procedió a abrir de oficio una investigación.
 5. Una vez abierta la investigación, se realizaron diversas diligencias para recabar antecedentes relativos al mercado. Así, se tomaron declaraciones, se realizaron visitas inspectivas y se revisó información de acceso público.

II. OBSERVANCIA DE LAS RECOMENDACIONES

6. En lo relativo al mercado primario de venta de sepulturas o cremaciones, los clientes reciben información sobre las condiciones comerciales mediante una cotización individual, donde, una vez señalado el sector y la capacidad de la sepultura, se calcula el precio de la misma y el monto correspondiente a su mantención anual³. Las mencionadas cotizaciones normalmente se efectúan fuera de las oficinas del cementerio, una vez que el cliente es contactado por un agente de ventas⁴.
7. En cuanto al comportamiento individual conforme a las medidas recomendadas, este servicio, en virtud de la información recabada, analizó la situación de las siguientes empresas que operan en el mercado: Cementerio General de Santiago, Los Parques S.A., Parques de Chile S.A., Parque del Sendero SpA., Acoger Santiago S.A. y Nuestros Parques (Inmobiliaria Parque La Florida S.A.).

³ Esta es la regla general que se aplica en el mercado, sin embargo, el Cementerio General no tiene cobros por servicio de mantención.

⁴ Este sistema de contratación es diferente para el caso del Cementerio General y los cementerios de propiedad de Acoger, donde el contacto con los potenciales clientes se produce normalmente en el mismo cementerio.

8. En primer lugar, según se comprobó⁵, el Cementerio General de Santiago -cuyo reglamento y aranceles de servicios primarios y secundarios constan en la ordenanza de derechos municipales de la I. Municipalidad de Recoleta⁶- cuenta con un área destinada a ventas dentro del cementerio, lugar donde existe un diario mural en que está publicada la información relativa a los aranceles de los servicios descritos. Sumado a lo anterior, el hecho de que los aranceles aprobados por el Concejo Municipal se encuentren disponibles en la web y que durante la investigación del Antecedente, haya sido incorporado un *link* dentro de su propia página⁷ con acceso directo a los mismos, permite a esta División considerar que el actuar de la investigada se ha ajustado a las medidas recomendadas, permitiendo a los usuarios tomar decisiones de compra con conocimiento de los valores relevantes.

9. En segundo lugar, según la información recabada por esta Fiscalía, Los Parques S.A. -sociedad dueña de los cementerios Parque del Recuerdo Américo Vespucio, Cordillera y Padre Hurtado- proporciona a los potenciales clientes la información relativa a precios de tres maneras diferentes. La primera aproximación se puede tener en la página web⁸ donde se encuentran disponibles los reglamentos de cada uno de los cementerios, fijando el valor de los servicios secundarios, incluida la mantención en atención a la extensión del terreno y el sector en que se ubica la sepultura. La segunda se da al momento de firmar el contrato de promesa de compraventa, pues en dicho acto se da conocimiento del contenido del mismo y sus valores, donde se encuentra incorporado el reglamento en toda su extensión. Por último, es posible tomar conocimiento de los valores de servicios secundarios en las oficinas de venta, pues ellos están disponibles para el cliente, según le fue informado a esta Fiscalía en las declaraciones que fueron tomadas. Esta publicación facilita el acceso a la información sobre precios al potencial cliente que concurre a dichas oficinas a realizar una cotización. Todo lo anterior permite a este servicio sostener que Los Parques S.A. ha efectuado los procedimientos necesarios para dar aplicación a las medidas recomendadas.

⁵ Información recabada por esta Fiscalía a través de la constitución de dos de sus funcionarios en [REDACTED], donde constan las oficinas del citado cementerio.

⁶ Decreto 49 exento.

⁷ Arancel municipal de la comuna de Recoleta se encuentra en el Decreto 49 Exento, disponible página de la Biblioteca del Congreso Nacional: <<http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=96928&buscar=ordenanza+municipalidad+de+recoleta+aranceles>> y los aranceles del cementerio general, de manera específica, en la página del mismo: <<http://www.cementeriogeneral.cl/images/stories/arancel.pdf>> [Última visita: de abril de 2014].

⁸ Información disponible en: <<http://www.parquedelrecuerdo.cl/footer/reglamento-parques>> [Última visita: de abril de 2014].

10. En tercer lugar, en lo que respecta a Parques de Chile S.A., a la fecha la única forma de tomar conocimiento de los valores de todos los servicios secundarios⁹ es una vez firmado el contrato, momento en el cual se realiza la entrega de una copia del reglamento interno donde constan esos valores. Pese a ello, en carta firmada por su Gerente General, de fecha 31 de marzo de 2014, esta sociedad se comprometió a publicar dentro del plazo de 30 días los precios de los servicios secundarios en las oficinas de sus 18 cementerios, asumiendo, asimismo, el deber de mantenerlos disponibles en la página web de Parques de Chile¹⁰, dentro del mismo plazo. En consecuencia, esta División considera que, una vez que Parques de Chile S.A. ejecute los compromisos adquiridos ante esta Fiscalía, estaría dando así aplicación a las recomendaciones indicadas.
11. En cuarto lugar, Parque del Sendero SpA. hace entrega de una copia del reglamento interno -en el cual consta el valor de los servicios en cuestión- a sus clientes a la hora de firmar el contrato. Adicionalmente, cuenta en su plataforma web¹¹ con un link denominado "Transparencia", en el que es posible encontrar los reglamentos de cada uno de los parques de su propiedad y en construcción se encuentra un área que permitirá el acceso previo a los contratos tipo. De esta manera, en la actualidad, la sociedad está dando aplicación a lo recomendado, con antelación a la celebración del contrato, únicamente de manera digital al transparentar sus valores a los usuarios vía web. A mayor abundamiento, con fecha 31 de marzo de 2014, Parque del Sendero SpA. presentó a esta División una carta comprometiéndose a disponer de esta información en cada una de sus oficinas fijando como fecha tope el día miércoles 30 de abril de 2014. Al igual que lo que ocurre con Parques de Chile S.A., esta División considera que, una vez realizadas las modificaciones comprometidas, esta empresa estaría dando aplicación a las recomendaciones.
12. En quinto lugar, la situación de Acoger Santiago S.A., al ser una sociedad encargada de administrar diversos cementerios católicos del país, difiere de los *cementerios parque* en términos de administración y relación con clientes. Ello, sin embargo, no obsta a la importancia para este mercado de dar aplicación a la recomendación realizada por esta Fiscalía en cuanto a la publicación de precios para permitir a los potenciales clientes llevar a cabo una cotización con precios transparentes y una contratación informada. En efecto, mediante visita a terreno, esta Fiscalía ha logrado

⁹ Sin perjuicio de lo anterior, al momento de la cotización individual se entrega el valor de la mantención asociada a la sepultura y, en determinados casos, los agentes de venta tienen a disposición los valores de otros servicios secundarios, lo que pueden transmitir al potencial cliente en caso de ser solicitado.

¹⁰ Página web de la institución, donde se accede a los 18 cementerios parque: <<http://www.parquesdechile.cl>>.

¹¹ Su página web: <<http://www.cementerioarquedelsendero.cl>> y la información relativa a los reglamentos se encuentra disponible en: <<http://www.cementerioarquedelsendero.cl/reglamentos.php>> [Última visita: de abril de 2014].

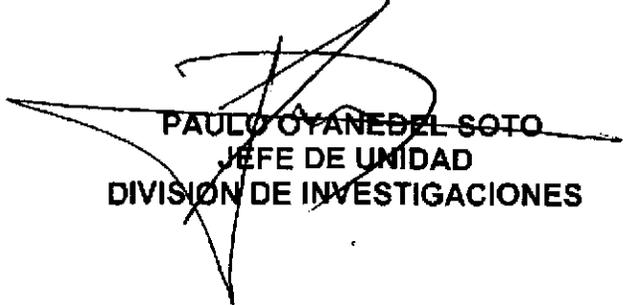
constatar que Acoger Santiago cuenta en sus oficinas de atención al cliente, ubicadas dentro del mismo Cementerio Católico de Santiago, con una lista completa de valores de servicios secundarios. Sumado a lo anterior, en virtud de la nueva plataforma *web*, en la que declararon estar trabajando, será posible acceder al reglamento por esta vía.

13. Por último, cabe señalar que esta Fiscalía ha constatado que Nuestros Parques, en sus cementerios, ha observado la recomendación al contar en cada una de sus oficinas con los valores y el reglamento publicado de manera visible y asequible para los potenciales clientes. A la vez, al momento de firmar el contrato, es entregada una copia del mismo reglamento a los clientes. Respecto a la disponibilidad de los precios en la página *web*, en la actualidad, según sus propias declaraciones, se encuentran cambiando de plataforma, para poder incluir dichos datos a la misma.

III. CONCLUSIONES

14. En consideración a todo lo anterior, y en vista de que esta División ha podido confirmar la aplicación y seguimiento de las medidas de transparencia e información sugeridas, por parte de actores del mercado, se recomienda al Sr. Fiscal Nacional Económico archivar los antecedentes, salvo su mejor parecer.

Saluda atentamente a usted,


PAULO OYANE DEL SOTO
JEFE DE UNIDAD
DIVISION DE INVESTIGACIONES


DSH