

Santiago, 21 de diciembre de 2021

A : FISCAL NACIONAL ECONÓMICO
DE : JEFE DIVISIÓN ESTUDIOS DE MERCADO
MAT : MINUTA DE LANZAMIENTO DEL ESTUDIO SOBRE EL MERCADO FÚNEBRE.

I. RESUMEN

Según se establece en los numerales 28 y 29 de la Guía Interna para el Desarrollo de Estudios de Mercado de mayo de 2017 (“Guía”), la Fiscalía Nacional Económica (“FNE”) debe publicar, al momento de iniciar un estudio de mercado, un documento que exponga las razones o preocupaciones que lo motivan, la hipótesis de falta de competencia en que se centrará, el calendario que regirá el trabajo del equipo que lo desarrolla y una invitación a participar, junto a los datos de contacto para ello.

En esta minuta se propone al Señor Fiscal el inicio de un estudio sobre la evolución competitiva del mercado fúnebre, incluyéndose en ella toda la información requerida por la Guía para su lanzamiento.

II. ANTECEDENTES GENERALES

1. En este estudio se analizará el funcionamiento del mercado fúnebre, el cual se compone principalmente de las funerarias y cementerios que operan en el país.
2. En particular, se abordarán todas las etapas del mercado, antes y después de la defunción. Éstas incluyen desde la contratación de servicios en vida (seguros y sepulturas por necesidad futura) hasta posibles exhumaciones¹ y nuevas inhumaciones², pasando por la contratación de servicios funerarios y de sepultura o cremación, tanto en instituciones públicas como privadas.
3. En los párrafos siguientes se describen estas etapas y posteriormente se detalla la operación en los dos principales segmentos del mercado: el de servicios funerarios (funerarias) y el de sepultura o cremación (cementerios).

a) Descripción del mercado

4. En este mercado existe la posibilidad de contratar servicios antes o después del fallecimiento de una persona.
5. Por un lado, se puede adquirir una sepultura por necesidad futura (con capacidad para una o más personas) o contratar un seguro que cubra una porción o la totalidad de los gastos fúnebres una vez ocurrido el fallecimiento del titular o de un tercero³. De requerir alguno de esos servicios, el contratante interactúa con cementerios y compañías de seguros, respectivamente⁴. A la fecha no existe mayor información sobre la frecuencia de estas prácticas ni qué tipo de clientes son los que contratan este tipo de servicios.
6. Por otro lado, una vez ocurrido el deceso, los familiares tienen un plazo de 48 horas para tomar una serie de decisiones e inhumar el cuerpo, lo cual involucra tanto la contratación de servicios funerarios como de sepultura o cremación si no se han contratado con anticipación.

¹ Por exhumación entiéndase el proceso de desenterrar restos humanos para su análisis o traslado, ya sea en sepulturas o cremaciones.

² Inhumar, por su parte, se refiere al proceso de enterrar o cremar los restos de una persona.

³ Actualmente existen pocos seguros específicamente diseñados para cubrir servicios funerarios, siendo los seguros de vida los que usualmente suelen cumplir esta función.

⁴ La mayoría de las funerarias no ofrece formalmente una venta *ex ante*. No obstante, existen algunas que informalmente permiten fijar un precio para un paquete de servicios, el cual se otorga luego del fallecimiento.

7. Finalmente, hay dos etapas que pueden ocurrir después del entierro o cremación: la exhumación de los restos y una nueva inhumación. Ambas son eventuales y usualmente interviene la SEREMI de Salud, cementerios y funerarias. Estas etapas generalmente ocurren por motivos legales, como podría ser una orden judicial de exhumación para determinar la causa de muerte, o voluntarios, como podría ser pasar de la sepultación a una cremación de los restos o, simplemente, el traslado de éstos a otro lugar del mismo u otro cementerio.
8. Respecto de la intervención de actores gubernamentales en este mercado, además de la participación obligatoria del Registro Civil en este proceso y eventualmente las SEREMI de Salud, existen otras instituciones del sector público que intervienen en el ciclo de vida del mercado, como el Sistema Nacional de Servicios de Salud y las municipalidades, las cuales otorgan la autorización requerida por cementerios privados para instalarse en una comuna en particular. En su defecto, existe el deber de instalar un cementerio público en caso de no existir uno privado en la comuna.
9. A continuación, se detalla la operación de funerarias y cementerios, con el fin de tener una visión más precisa de su rol en esta industria.

i. Funerarias

10. La regulación vigente define a las (casas) funerarias como *“establecimientos destinados a proveer urnas, ataúdes, ánforas y cofres; y a prestar los servicios necesarios para la sepultación, incineración, transporte y traslado de cadáveres o de restos humanos”*⁵.
11. Las funerarias que operan en el país son de carácter privado, y pueden tener o no fines de lucro⁶. Actualmente no existe un registro de acceso público actualizado de todas las funerarias autorizadas para operar en el país, sino que sólo hay algunos listados publicados esporádicamente por las SEREMI de Salud regionales⁷. No obstante, una primera aproximación mediante búsquedas *online*⁸ arroja la existencia de un número muy relevante de funerarias a lo largo del país, donde la mayoría se concentra en las regiones Metropolitana, de Valparaíso y Bío-Bío, acaparando la mayoría de la oferta de servicios funerarios detectada mediante este método de búsqueda. Respecto de su ubicación dentro de los mercados geográficos relevantes (ciudades), podemos observar que las funerarias suelen instalarse muy próximas entre sí, cerca de cementerios y hospitales generalmente⁹.
12. Los bienes y servicios ofrecidos por las funerarias son diversos y difieren sustantivamente entre ellas. Por tanto, para categorizarlos se realizó una investigación -acotada y solo para fines de esta minuta- mediante una búsqueda en páginas web, así como cotizaciones telefónicas y en persona.
13. Este ejercicio arrojó que entre los bienes y servicios entregados por las funerarias se encuentran productos como arreglos florales, cirios, obituarios, alimentos y bebestibles, videos, libros de condolencias, entre otros; mientras que en términos de servicios se encuentra la inscripción del difunto en el Registro Civil, un mayor o menor número de vehículos para el transporte de familiares, y la contratación de personal de acompañamiento como médicos y staff de la funeraria en el velorio y funeral. Éstos, a su vez, suelen ser ofrecidos por las funerarias dentro de un mismo paquete, donde el principal producto que determina su precio y calidad es el ataúd o la urna. Mientras más cara sea el ataúd o la urna, la oferta de bienes y servicios complementarios de las funerarias será mayor, al igual que el precio final del paquete. Los clientes, por su parte -según la investigación preliminar y acotada realizada-, no tienen la posibilidad de contratar algunos elementos del paquete en desmedro de otros, ni tampoco de combinar productos de diferentes paquetes.

⁵ Artículo 2 del Decreto N°357 del Ministerio de Salud que aprueba el Reglamento General de Cementerios.

⁶ Dentro de las funerarias sin fines de lucro más importantes se encuentran las que dependen de fundaciones o corporaciones, como Fundación Hogar de Cristo o Corporación María Ayuda, mientras que dentro de las con fines de lucro destaca Funeraria Iván Martínez, la cual es la única que tiene presencia en más de una región.

⁷ En el caso de la Región Metropolitana existe un registro que data del año 2014, el cual detalla la existencia de 190 funerarias autorizadas para operar en la región. Registro disponible electrónicamente [aquí](#) (último acceso el 23 de noviembre de 2021).

⁸ Búsqueda realizada en <https://amarillas.emol.com/home> utilizando como criterio de búsqueda palabras como “funerarias”, “cementerios” y otros conceptos similares.

⁹ Búsqueda realizada mediante Google Maps para una serie de ciudades del país.

14. De acuerdo con nuestra investigación preliminar, los precios de estos paquetes difieren significativamente tanto dentro de una misma institución como entre funerarias. En particular, son las funerarias más grandes las que tienen una mayor gama de paquetes y heterogeneidad de precios, los que fluctúan desde \$1 millón (pack básico) a \$ 5 millones (pack superior). Por su parte, las funerarias pequeñas ofrecen paquetes que van nuevamente desde \$1 millón a \$2,5 millones, aproximadamente. Así, la heterogeneidad de precios observada entre funerarias se concentra en los packs superiores, los que contienen ataúdes o urnas de mejor calidad, además de una mayor cantidad de servicios complementarios.

ii. *Cementerios*

15. Por otro lado, los cementerios son definidos en la regulación vigente como *“un establecimiento destinado a la inhumación o la incineración de cadáveres o de restos humanos y a la conservación de cenizas provenientes de incineraciones”*¹⁰.
16. En Chile existen cementerios públicos y privados. Los primeros pertenecen a alguna institución del Estado como el Servicio Nacional de Salud o municipalidades¹¹, mientras que los segundos se vinculan a una serie de distintas comunidades que pueden ser de carácter religioso, colonial, fundaciones o corporaciones de beneficencia. Los cementerios privados, además, pueden diferenciarse entre sí según su pertenencia o no a una red de cementerios¹². En términos de su ubicación geográfica, dichas redes generalmente tienen presencia en más de una ciudad, llegando ciertas organizaciones incluso a tener cementerios en 18 ciudades distintas y más de uno por ciudad en el caso de la Región Metropolitana¹³. En el caso de los cementerios públicos, no se cuenta con información pública disponible que detalle la cantidad ni ubicación de estos. Cabe destacar, además, que la oferta pública de cementerios se da sólo en el caso que no existiese operativo uno privado en la comuna en cuestión¹⁴.
17. Los cementerios ofrecen una serie de bienes y servicios que podemos categorizar como primarios o secundarios. Las sepulturas y cremaciones mencionadas en la definición anterior representan el negocio principal de los cementerios, por lo que podemos catalogarlos como productos primarios. Por otra parte, servicios como mantenciones, traslados internos, reducciones, derechos de sepultación, exhumaciones, lápidas o el uso de sillas, corresponden a bienes o servicios secundarios¹⁵.
18. Los productos primarios ofrecidos por los cementerios, específicamente las sepulturas de restos o cenizas, son ofrecidas bajo diversas modalidades en términos del tipo de necesidad, así como al tiempo y calidad de la sepultura. Respecto al primer criterio, hay cementerios que ofrecen sus productos en situaciones de necesidad “inmediata” o “futura”, según la urgencia que tenga el cliente por utilizar las instalaciones del cementerio. Generalmente, las primeras permiten la sepultura en cosa de días, mientras que la segunda depende de la disponibilidad de espacios en el cementerio, el cual puede demorar mínimo entre 1 y 2 años en habilitarse para su uso. Por otro lado, la compra de una sepultura involucra la decisión de por cuánto tiempo se quiere utilizar dicho espacio. Dependiendo del cementerio, dicho periodo puede ir desde los 2, 5 o 10 años hasta la perpetuidad. En caso de no elegir esta última opción, y declinar renovar la utilización de la sepultura adquirida, los familiares del fallecido deben exhumar el cuerpo y trasladar sus restos hacia otra sepultura privada o común o cremar los restos, lo cual puede ser dentro o fuera del cementerio actual¹⁶. Finalmente, respecto de la calidad de la sepultura, esta podría medirse según criterios como la ubicación de la sepultura dentro del cementerio (por ejemplo, cerca de

¹⁰ Artículo 2 del Decreto N°357 del Ministerio de Salud que aprueba el Reglamento General de Cementerios.

¹¹ Artículo 1 del Decreto N°357 del Ministerio de Salud que aprueba el Reglamento General de Cementerios.

¹² Entre estos destacan las empresas Parques de Chile, Parque del Sendero S.A., Acoger Santiago S.A., Nuestros Parques S.A., Los Parques S.A., entre otros.

¹³ Fiscalía Nacional Económica, Informe de archivo de Denuncia en contra del Cementerio General, Rol N° 2195-13, 4 de julio de 2013.

¹⁴ Artículo 10 del Decreto N°357 del Ministerio de Salud que aprueba el Reglamento General de Cementerios.

¹⁵ Fiscalía Nacional Económica, Informe de archivo de Denuncia en contra del Cementerio General, Rol N° 2195-13, 4 de julio de 2013.

¹⁶ En caso de no obtener respuesta por parte de los familiares del fallecido, los cementerios generalmente trasladan los restos de éste a fosas comunes ubicadas dentro de sus instalaciones.

lagunas o áreas verdes), la calidad de la lápida, el número de urnas que pueden depositarse en ellas, etc. A mayor calidad de la sepultura, mayor es el precio cobrado por los cementerios.

19. Los valores cobrados por estos bienes y servicios también presentan una alta dispersión según el tipo de sepultura, el tiempo de arrendamiento y el cementerio que se considere, donde una sepultura de necesidad inmediata es significativamente más cara que una del mismo tipo pero que se requiere más adelante en el tiempo. Por un lado -según nuestra investigación preliminar para efectos de esta minuta-, una sepultura temporal de necesidad inmediata puede involucrar un gasto por persona de \$150.000 el primer año para el caso de un patio común en un cementerio público, o de \$149 millones en el caso de una lápida de suelo en un cementerio privado tipo parque con capacidad para 20 sepulturas¹⁷. En términos del financiamiento de las sepulturas, existen cementerios que ofrecen créditos internos que permiten la adquisición de éstas en caso de que el consumidor no tenga los medios para cancelar al contado¹⁸.
20. A su vez, las alternativas de necesidad futura suelen ser más económicas. Por ejemplo, una sepultura cuyo valor es de \$11,8 millones para compra inmediata tiene un descuento de 31% como compra futura y por lo tanto un precio de \$8,25 millones. Sin perjuicio de lo anterior, no existe información pública que permita conocer con que frecuencia se realizan compras futuras y por lo tanto si son relevantes dentro del mercado.
21. Una diferencia relevante de los cementerios en relación con las funerarias es que al menos teóricamente, conforme a la ley, debiese existir un control de los precios cobrados por los cementerios. Por un lado, los cementerios de carácter público fijan sus precios a partir de una ordenanza municipal, mientras que los privados pueden fijarlos libremente, pero sujetos a la aprobación de la SEREMI de Salud respectiva¹⁹.

b) Regulación del mercado

22. El mercado en estudio se encuentra regulado principalmente por el Código Sanitario, además de cuerpos normativos de carácter infralegal. A continuación, se realizará una breve descripción de los principales elementos contenidos en la normativa, desde los pasos a seguir luego del fallecimiento de una persona, la regulación referida a la inhumación, exhumación y transporte de cadáveres, hasta los instrumentos públicos que subsidian económicamente los gastos funerarios.

i. Certificación e inscripción del fallecimiento

23. Una vez producido un fallecimiento, este debe certificarse y luego inscribirse en el Registro Civil. Este procedimiento está regulado en el Reglamento sobre Extensión de Certificado Médico de Defunción²⁰. Todo médico o jefe de servicio que asiste a una persona que fallece tiene la obligación de extender el certificado médico de defunción e indicar la causa de muerte.
24. Posteriormente, las defunciones deben inscribirse en el Registro Civil de la circunscripción en que hayan ocurrido²¹, dentro del plazo de tres días desde la fecha de la muerte²². La inscripción debe hacerse en virtud del parte verbal o escrito que den de ella los parientes del difunto, los

¹⁷ El costo del primer año considera el pago total de la sepultura por un periodo previamente acordado, además del costo de mantención anual en caso de corresponder. En el caso de necesidad inmediata de sepulturas de suelo con capacidad para más de una urna, el costo por urna puede llegar a los \$7,8 millones considerando el costo de mantención.

¹⁸ En particular, existen cementerios que exigen un pie mínimo entre \$400.000 y \$500.000 para otorgar el crédito, cuyo saldo restante puede ser cancelado en hasta 96 meses.

¹⁹ Artículo 82 del Decreto N°357 del Ministerio de Salud que aprueba el Reglamento General de Cementerios, que hace remisión al artículo 42 de la Ley de Rentas Municipales.

²⁰ Decreto N°460 del Ministerio de Salud Pública establece el Reglamento sobre Extensión de Certificado Médico de Defunción.

²¹ Artículo 174 del Decreto con Fuerza de Ley N°2.128 que aprueba el Reglamento Orgánico del Servicio de Registro Civil. El procedimiento está regulado en el Título VII del Decreto con Fuerza de Ley N°2.128 que aprueba el Reglamento Orgánico del Servicio de Registro Civil.

²² El Artículo 181 del Decreto con Fuerza de Ley N°2.128 que aprueba el Reglamento Orgánico del Servicio de Registro Civil establece que, luego de este plazo, la inscripción solamente podrá realizarse mediante decreto de la justicia ordinaria.

habitantes de la casa en que ocurrió el fallecimiento o bien, en su defecto, los vecinos²³, debiendo contener una serie de indicaciones que individualicen a la persona difunta, sus relaciones familiares, circunstancias de fallecimiento y cementerio en que se haya de dar sepultura^{24,25}.

25. Una vez inscrita una defunción, el Oficial del Registro Civil expedirá al Pase de Sepultación, en que se indicará la hora desde la que se puede hacerse la inhumación, que no podrá ser sino pasadas las 24 horas después de la defunción, así como el cementerio en que se practicará la inhumación²⁶.

ii. Inhumación, exhumación y transporte de cadáveres o restos humanos

26. El Código Sanitario contempla disposiciones relativas a las inhumaciones, exhumaciones y traslado de cadáveres. Si bien la sepultura solamente puede realizarse en cementerios legalmente autorizados, el Director General de Salud puede autorizar la inhumación temporal o perpetua de cuerpos en otros lugares. Por otra parte, se contempla la exigencia a las municipalidades de instalar cementerios, previa autorización del Servicio, en los lugares donde no los hubiere o fueran insuficientes²⁷.
27. A su vez, el Código dispone que el cadáver debe enterrarse en un máximo de 48 horas desde producido el fallecimiento, a menos que el servicio lo autorice, esté embalsamado o se requiera realizar una investigación científica o judicial²⁸. Asimismo, se prohíbe la inscripción en el Registro Civil de defunciones e inhumaciones sin justificación de su causa de fallecimiento.
28. Estas disposiciones se desarrollan con mayor profundidad en el Reglamento General de Cementerios ("Reglamento"), que establece las condiciones del funcionamiento de cementerios, velatorios, casas funerarias y crematorios, sean públicos o privados, en lo que se refiere a la instalación, funcionamiento y clausura, entre otras disposiciones²⁹.
29. Para instalar un cementerio o crematorio, debe realizarse una solicitud de autorización al Servicio de Salud correspondiente, que contenga antecedentes relativos a las características del recinto y de su funcionamiento³⁰. A partir de estos antecedentes, la autoridad sanitaria resolverá si deniega o autoriza la instalación del cementerio o crematorio, y en este segundo caso, se decidirá sobre su reglamento interno y sus aranceles³¹. Sin embargo, tratándose de cementerios municipales, los aranceles se fijarán mediante ordenanza municipal³².
30. Por otra parte, se establece que todo cementerio estará a cargo de un director o administrador, responsable de él ante la autoridad sanitaria y dispondrá del personal necesario para cumplir sus

²³ Artículo 175 del Decreto con Fuerza de Ley N°2.128 que aprueba el Reglamento Orgánico del Servicio de Registro Civil. El artículo 180 del mismo cuerpo normativo establece que, en caso de ser escrito, este parte deberá contener: (i) Los datos necesarios para que el Oficial Civil practique la inscripción y los exigidos con fines estadísticos; (ii) La firma del requirente o la impresión digital; y (iii) La comprobación de la defunción, mediante la presentación del certificado de defunción previamente descrito, o bien realizarse mediante la declaración de dos o más testigos indicada más arriba.

²⁴ De estos son requisitos esenciales de la inscripción de una defunción (i) la fecha del fallecimiento; y (ii) el nombre, apellido y sexo del difunto.

²⁵ Artículo 182 del Decreto con Fuerza de Ley N°2.128 que aprueba el Reglamento Orgánico del Servicio de Registro Civil.

²⁶ Artículo 185 del Decreto con Fuerza de Ley N°2.128 que aprueba el Reglamento Orgánico del Registro Civil.

²⁷ Artículo 10 del Decreto N°357 del Ministerio de Salud, de 1970.

²⁸ Esta disposición se reitera en el artículo 48 del Decreto N°357 del Ministerio de Salud que aprueba el Reglamento General de Cementerios. La obligación de dar sepultura es para el cónyuge sobreviviente o el pariente más próximo que esté en condiciones de sufragar gastos.

²⁹ Este cuerpo normativo regula además la distribución de cadáveres para fines de investigación científica, morgues y depósitos de cadáveres, y sanciones en caso de incumplimiento de las normas establecidas en éste.

³⁰ En particular, se deberá presentar: (i) Títulos de 10 años de la propiedad destinada a cementerio; (ii) La ubicación del terreno; (iii) Un plano de éste, que deberá comprender un área de 50 metros más allá de cada uno de sus deslindes; (iii) Un plano general del cementerio y ubicación de sus construcciones; (iv) Un plano de las construcciones y sus especificaciones técnicas; (v) El reglamento interno y arancel del cementerio; (vi) La población de la localidad, región, comunidad o colectividad a que servirá el establecimiento, y (vii) Aprobación de la respectiva Municipalidad, en caso de que comuna carezca de planos reguladores o cuando éstos no señalen el emplazamiento del cementerio. Tratándose de un crematorio, se requerirá que esta solicitud contenga los antecedentes indicados en los números i, ii, v, vi y viii indicados precedentemente. Artículo 9 del Decreto N°357 del Ministerio de Salud que aprueba el Reglamento General de Cementerios.

³¹ Artículo 5 del Decreto N°357 del Ministerio de Salud que aprueba el Reglamento General de Cementerios.

³² Artículo 82 del Decreto N°357 del Ministerio de Salud que aprueba el Reglamento General de Cementerios, que hace remisión al artículo 42 del Decreto Ley N°3.063 de Rentas Municipales.

funciones, así como debe cumplir con una serie de requisitos para su adecuado funcionamiento³³. El Cementerio deberá además llevar una serie de registros, libros y archivos que deberán siempre estar a disposición del Servicio Nacional de Salud para su inspección y revisión.

31. Respecto de los servicios que presta un cementerio, son obligatorios los siguientes, a cargo del personal de la institución: (i) sepultaciones; (ii) traslados internos; (iii) exhumaciones; (iv) reducciones; y (v) depósitos de cadáveres en tránsito³⁴. Por otra parte, pueden facultativamente prestarse los siguientes servicios: (i) traslados externos; (ii) incineraciones; (iii) capillas o velatorios; (iv) reducciones; (v) columbarios; y (vi) cinerarios comunes³⁵.
32. Asimismo, el Reglamento indica los tipos de sepulturas y la duración de cada una. Así, por una parte, las sepulturas de familia³⁶ y los mausoleos de sociedades, corporaciones o comunidades³⁷, son de duración perpetua. Por otra parte, los nichos, esto es las sepulturas que sirven para la sepultación de un solo cadáver, pueden ser de largo plazo (duración de 20 años renovable una vez por igual periodo) o de corto plazo (correspondiente a un mínimo de 5 años dando derecho a su renovación por períodos iguales y sucesivos hasta por 20 años, sin perjuicio de posibilidad de transformarlos antes del vencimiento de su ocupación en nichos temporales de largo plazo). Finalmente, las sepulturas en tierra³⁸ pueden ser temporales de corto plazo o perpetuas.
33. Los derechos que se tienen sobre una sepultura perpetua, cuya naturaleza jurídica no es conteste en la doctrina³⁹, están limitados por una serie de disposiciones de este Reglamento⁴⁰.
34. En lo que respecta a las casas funerarias, el artículo 65 del Reglamento General de Cementerios establece que deben cumplir una serie de requisitos para su funcionamiento, referidos a la variedad de calidad y precio de los servicios ofrecidos, al inmueble en que opera la funeraria, obligaciones de mantener distancia con centros de salud y prohibición de agentes o representantes de ventas en estos mismos centros⁴¹.
35. Como se mencionó anteriormente, las sepultaciones y exhumaciones son dos de los servicios que obligatoriamente debe prestar un cementerio. En lo que respecta a sepultaciones, el Reglamento General de Cementerios reitera la disposición del Código Sanitario que indica que

³³ Las exigencias están establecidas en el Título II del Decreto N°357 del Ministerio de Salud que aprueba el Reglamento General de Cementerios.

³⁴ Artículo 28 del Decreto N°357 del Ministerio de Salud que aprueba el Reglamento General de Cementerios.

³⁵ Artículo 27 del Decreto N°357 del Ministerio de Salud que aprueba el Reglamento General de Cementerios.

³⁶ Son aquellas que dan derecho a la sepultación de él o de los propietarios fundadores y de sus cónyuges, y de sus ascendientes y descendientes legítimos y sus cónyuges hasta la tercera generación. Pueden ser nichos-bóvedas, bóvedas, capillas y mausoleos.

³⁷ Estos corresponden a las sepulturas que dan derecho a la sepultación de los miembros de las sociedades, corporaciones, congregaciones, instituciones de derecho público o privado, mutualidades o de cualquiera otra institución con personalidad jurídica.

³⁸ Son aquellas sepulturas que permiten la inhumación de uno o más cadáveres en terrenos especialmente destinados a este objeto

³⁹ Se discute, en efecto, si sería un derecho personal del llamado propietario fundador en contra del cementerio para exigir la inhumación de un cadáver y otras prestaciones, tales como la mantención en correctas condiciones de la sepultura, y cualquier otro servicio establecido en el contrato, o si sería un derecho real. La doctrina que sostiene esta segunda postura tampoco está conteste de si se trata de un derecho de dominio especialísimo, un derecho de uso o bien un derecho real sobre cosa ajena especialísimo. Véase Ariel Milohovic Bonardi, «Naturaleza jurídica de los derechos que se tienen respecto de una sepultura», *Revista Actualidad Jurídica* N°19 – Tomo II (Enero 2009): 535 – 577.

⁴⁰ En primer lugar, su artículo 39 establece que, en caso de la desocupación de un nicho perpetuo o temporal de largo plazo por el traslado de los restos humanos existentes en él, el dominio volverá al cementerio, dando derecho al propietario a un reembolso de una parte proporcional de su valor. Luego, el artículo 42 establece que las sepulturas de familia son intransferibles, excepto en caso de concurrir una serie de requisitos estrictos, o bien que la enajenación se haga a parientes consanguíneos de los propietarios fundadores, hasta el sexto grado de la línea colateral, inclusive, o afines, hasta el segundo grado también inclusive. Finalmente, el artículo 43 del Reglamento establece que los terrenos cuyos títulos daten por más de 50 años, y se encuentren abandonados, en los cuales no se registra ninguna sepultación, y que no presenten ningún tipo de construcción, volverán al dominio del Cementerio.

⁴¹ Estas instituciones: (i) Deben disponer de una sala exclusivamente destinada a la atención de público y de un recinto interior, privado, sin vista a la calle, para la mantención y exhibición de los artículos y elementos muebles de su especialidad; (ii) No pueden estar ubicadas en la misma cuadra, sea en la misma acera o en la de enfrente, respecto de las puertas de acceso al público, de los establecimientos de atención médica que cuenten con servicio de hospitalización, sean éstos públicos o Salud, privados; (iii) No pueden mantener agentes, representantes, sucursales o agencias en los establecimientos señalados en el número anterior o a menor distancia que la indicada; (iv) No pueden exhibir públicamente ataúdes, urnas u otros artículos o elementos semejantes; y (v) Deben disponer permanentemente de urnas y ataúdes para adultos y párvulos de diferentes calidades y precios.

un cadáver no puede permanecer insepulto por más de 48 horas como regla general⁴². Por otra parte, las exhumaciones, así como el transporte de cadáveres, solo se podrán efectuar previa autorización del Secretario Regional Ministerial de Salud competente, excepto en el caso de exhumaciones autorizadas por la justicia ordinaria⁴³. Así, serán solamente las casas funerarias y los funcionarios de los cementerios los que podrán realizar el transporte de cadáveres⁴⁴.

iii. Beneficios pecuniarios para quien se haga cargo de gastos funerarios

36. Nuestra legislación dispone actualmente dos beneficios pecuniarios para quien se haga cargo de los gastos funerarios de una persona fallecida. En primer lugar, el artículo 88 del Decreto Ley N°3.500 ("DL N°3.500") establece la cuota mortuoria, consistente en el derecho que tiene quien acredite haberse hecho cargo de los gastos del funeral al retiro del equivalente a 15 Unidades de Fomento, de la cuenta individual la Administradora de Fondos de Pensiones (AFP) del causante fallecido. Si quien se hizo cargo de los gastos fuese alguien distinto al cónyuge, conviviente civil, hijos o padre del fallecido, el retiro solamente se limitará al monto efectivo de su gasto, con un límite máximo de 15 Unidades de Fomento, quedando el saldo restante si hubiere a disposición de los parientes más cercanos. En caso de que el fallecido estuviere recibiendo una renta vitalicia, la compañía de seguros que la pagaba tendrá asimismo la obligación de pagar la cuota mortuoria.
37. A su vez, aquellas personas que no sean beneficiarias de la cuota mortuoria podrán acceder a la asignación por muerte establecida en el Decreto con Fuerza de Ley N°90 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social ("DFL N°90"). Esta asignación corresponde a una prestación en dinero que tiene por objeto reembolsar gastos funerarios efectuados con motivo del fallecimiento de los causantes que se encuentren en alguna de las siguientes situaciones: (i) que hayan cotizado dentro de los seis meses anteriores a su muerte; (ii) que se encontraren gozando un subsidio; o (iii) que estuviesen pensionados. El monto máximo de esta asignación será equivalente a tres ingresos mínimos vigentes a la fecha de fallecimiento del causante, o el reembolso del gasto efectuado, hasta el monto recién señalado, si el beneficiario no es cónyuge, hijo, padre o madre de causante⁴⁵.

iv. Proyecto de ley en tramitación que busca imponerle cargas a las funerarias y cementerios particulares en favor de la comunidad

38. Por último, cabe mencionar que, a la fecha de publicación de esta minuta de lanzamiento, se encuentra en tramitación un proyecto de ley, iniciado por una moción parlamentaria, que busca modificar el Código Sanitario en materia de ofertas de servicios funerarios y obligaciones de los cementerios particulares⁴⁶.

⁴² Son excepciones a esta regla (i) Cuando la autoridad judicial o el Servicio Nacional de Salud, ordene o disponga lo contrario, con el objeto de practicar investigaciones; (ii) Cuando se trate de cadáveres no reclamados, que sean destinados a fines de investigación científica, de acuerdo con lo previsto en el Código Sanitario; (iii) Cuando se trate de cadáveres embalsamados, previa autorización del Servicio Nacional de Salud, y; (iv) Cuando se trate de cadáveres donados por voluntad expresa del fallecido, para fines científicos. Artículo 48 del Decreto N°357 del Ministerio de Salud que aprueba el Reglamento General de Cementerios.

⁴³ Estas autoridades podrán autorizar mensualmente a las empresas funerarias el traslado de cadáveres dentro del territorio nacional a un lugar distinto que aquel en que ocurrió el deceso. Artículo 75 del Decreto N°357 del Ministerio de Salud que aprueba el Reglamento General de Cementerios.

⁴⁴ Artículo 54 del Decreto N°357 del Ministerio de Salud que aprueba el Reglamento General de Cementerios.

⁴⁵ Deberá pagar la asignación por muerte (i) La entidad en la que el causante haya tenido la última cotización del régimen o la que le pagaba pensión; (ii) La entidad en la que el causante haya tenido la cotización de mayor monto, si estaba afecto a más de una entidad administradora del régimen; (iii) La entidad en la cual el causante haya estado percibiendo la pensión de mayor monto, si recibía más de una pensión de distintas entidades; o bien (iv) La entidad en la cual el causante haya estado percibiendo pensión, si además de pensionado era imponente activo en distinta entidad.

⁴⁶ Concretamente, su proyecto original busca incorporar tres artículos al Código Sanitario: (i) Un artículo 136 bis que establezca la obligación para las casas funerarias de ofrecer un servicio que comprenda de una urna, ataúd, ánfora o cofre y los servicios necesarios para la sepultación o incineración, transporte y traslado de cadáveres o restos humanos cuyo precio sea equivalente a las ya mencionadas cuota mortuoria y asignación por muerte; (ii) Un Artículo 137 bis que obligue a los cementerios particulares a individualizar todos los cuerpos inhumados en la fosa común, mediante una placa visible al público; y (iii) Un artículo 137 ter que, por una parte, establezca la obligación para los cementerios particulares de publicar los términos, condiciones y modalidades de los servicios ofrecidos y respetarlos, y que, por otra parte, les prohíba modificar estos términos, condiciones y modalidades de servicio en razón de una demanda espontánea. Proyecto de Ley Boletín N°14.464-11.

c) Relevancia del mercado

39. Existen dos hechos principales que hacen relevante el mercado de funerarias y cementerios: por una parte, su universalidad, dado que es un hecho cierto que, en cualquiera de sus distintas modalidades, todos deberemos adquirir los servicios de las funerarias y cementerios en algún momento, y, por otra parte, las dificultades que supone tomar decisiones de compra dentro de 72 horas desde la defunción en un momento emocional vulnerable, en el evento de que estos servicios no se hayan contratado con anticipación.
40. Se estima que, en condiciones normales, en Chile fallecen alrededor de 110.000 personas al año, con un alza de 2% anual⁴⁷. Con la pandemia causada por el COVID-19, este número aumentó a casi 126.000 en el año 2020, un 7,5% por sobre el estimado en ausencia de pandemia⁴⁸. Esto implica que, considerando esta última alza y la tendencia anual de las muertes previas a la pandemia, durante los próximos años ocurrirán alrededor de 120.000 transacciones anuales en este mercado, considerando la contratación de servicios en vida y la compra de bienes y servicios por necesidad inmediata y futura en funerarias, cementerios y crematorios.
41. Además de lo anterior, cabe destacar que estos fallecimientos potencialmente se traducen en gastos significativos -y usualmente inesperados- para las familias, sobre todo considerando los altos valores que tienen los servicios funerarios y de sepultura, y el relativo bajo nivel de ingresos de las familias en promedio. Tal como mencionamos anteriormente, los paquetes ofrecidos por las funerarias pueden costar entre \$1 y \$5 millones de pesos, lo que se suma a los valores de sepulturas que van desde \$150.000 a \$149 millones⁴⁹. Luego, si consideramos que el ingreso mediano del hogar ha oscilado entre los \$800.000 y \$836.000 en los últimos tres años⁵⁰, entonces, descontando la cuota mortuoria, los gastos asociados a funerales y sepulturas o cremaciones pueden representar al menos un 28%⁵¹ del ingreso de las familias para la mitad de los hogares del país en un momento determinado.

III. RAZONES QUE JUSTIFICAN REALIZAR UN ESTUDIO DE MERCADO

42. **Diferencias de precios posiblemente atribuibles a sesgos de comportamiento en la demanda.** Habiendo revisado los aranceles de los tres principales cementerios de Santiago⁵², hemos visto que existen diferencias importantes entre el precio pagado por un servicio con anticipación de 1 o 2 años versus el caso en que se debe adquirir el servicio de forma inmediata luego de la defunción.
43. Si bien la conducta anterior podría ser, bajo ciertas circunstancias, económicamente eficiente, es posible que esta práctica esté motivada por la dificultad asociada a la toma de decisiones bajo la dificultad y vulnerabilidad emocional de elegir servicios funerarios y de cementerios. En efecto, desde el punto de vista del consumidor, concurre una serie de condiciones que potencialmente pueden desviar sus decisiones de aquello que se podría considerar como una elección racional.
44. Por una parte, es dable suponer que el cliente tenga poca experiencia en este tipo de elecciones, por lo que se genere una situación de asimetría entre el consumidor y el oferente tanto de servicios funerarios como de cementerios. Por otra parte, juega en contra la premura con la que se deben tomar las decisiones conforme al Código Sanitario. Esto ciertamente dificulta la capacidad del cliente de comparar alternativas. Junto a lo anterior, las decisiones tomadas suelen implicar montos que eventualmente se pagarán a futuro y por un largo período de tiempo, lo cual, como también ha establecido la literatura de economía del comportamiento, impone ciertos

⁴⁷ Instituto Nacional de Estadísticas, «Estimaciones y proyecciones de población (1992-2050)», diciembre de 2018, disponible [aquí](#) (último acceso el 26 de noviembre de 2021).

⁴⁸ Ministerio de Salud (DEIS), «Defunciones en Chile entre 2016 y 2021», disponible [aquí](#) (último acceso el 26 de noviembre de 2021).

⁴⁹ Este valor es para compras inmediatas.

⁵⁰ Ministerio de Desarrollo Social y Familia, «Mediana del ingreso total del hogar (a noviembre del 2020)», disponible [aquí](#) (último acceso el 26 de noviembre de 2021).

⁵¹ Cálculo obtenido considerando un ingreso mensual del hogar de \$800.000, el valor actual de la cuota mortuoria, y los bienes y servicios de menor valor ofrecidos por funerarias y cementerios según nuestra investigación de escritorio.

⁵² Recopilación de información realizada en noviembre del 2021. Esta recopilación no pretende ser una muestra representativa, ni permite asegurar que estas conductas se mantengan en el tiempo.

sesgos en la evaluación de las alternativas⁵³, lo cual finalmente repercute en una menor competencia en precios⁵⁴. Cabe destacar, como lo han señalado otras agencias de competencia⁵⁵, que la dificultad en la toma de decisiones producto de las anteriores condiciones puede verse agravada debido a la circunstancia de vulnerabilidad emocional en la que muchos clientes deben realizar las transacciones necesarias.

45. Para los casos de España e Inglaterra, las respectivas autoridades de competencia encontraron que estos factores condicionaban la decisión del consumidor, por lo que eran relevantes para explicar las distorsiones competitivas encontradas en dichos países.⁵⁶
46. **Costos de búsqueda.** De acuerdo con un estudio realizado por el SERNAC en 2014⁵⁷, solo el 6,7% de las funerarias tiene una lista de precio pública en su página web. Según este mismo estudio, casi un 30% de los cementerios no publica en su página web los aranceles cobrados. Si bien los anteriores datos son insuficientes de por sí para evaluar el acceso a la información de parte de los clientes, estimamos que justifican un análisis riguroso sobre la posible asimetría de información entre consumidores y oferentes.
47. Esta eventual dificultad de conocer los precios se puede conceptualizar como *costo de búsqueda*, el cual puede reducir la intensidad de la competencia en precios⁵⁸ debido a que el cliente, al no poder comparar alternativas fácilmente, no necesariamente preferirá la alternativa más conveniente existente en ese momento. En consecuencia, los incentivos para reducir los precios y así ganar participación de mercado se reducen. Si bien algunos estudios⁵⁹ han mencionado que en ciertos mercados de *commodities* la facilidad de acceso a los precios puede ser un factor que facilite la coordinación de precios entre empresas competidoras, es necesario determinar si la eficiencia generada por una mayor facilidad de comparación de precios de los clientes es capaz de compensar ese eventual riesgo anticompetitivo.
48. Al igual que en el punto anterior, la dificultad de parte de los clientes de poder comparar alternativas ha sido mencionado, en los mercados de servicios funerarios en España e Inglaterra⁶⁰, como un factor que estaría reduciendo la competencia en precios y, por tanto, reduciendo el bienestar de los consumidores.
49. **Ventas atadas y empaquetamiento.** De una revisión de las páginas web de distintas empresas que ofrecen servicios funerarios⁶¹, encontramos una alta presencia de empaquetamiento. Éste consiste en la venta conjunta tanto de servicios considerados *primarios*⁶², como el ataúd y servicios *secundarios*, como arreglos florales, obituarios en la web, imágenes religiosas, entre otros acompañamientos del servicio fúnebre.

⁵³ Ver por ejemplo Kalayci, Kenan y Potters, Jan. (2011) "Buyer confusion and market prices". International Journal of Industrial Organization, 29(1):14-22.

⁵⁴ Ver por ejemplo Shlomo Benartzi y Richard Thaler, «Naive diversification strategies in defined contribution saving plans», *American Economic Review*, 91(1) (2001):79-98 o Scitovsky, Tibor. (1950) "Ignorance as a source of oligopoly power". The American Economic Review. 40(2):48-53.

⁵⁵ Competition and Markets Authority, "Funeral Market Investigation, Final Report". (2020) y Ministerio de Hacienda de España, "Estudio sobre los servicios funerarios en España" (2010).

⁵⁶ Ibid.

⁵⁷ Estudio Sernac Funerarias y Cementerios (2014). Estudio realizado para 31 empresas proveedoras de servicios funerarios de Santiago.

⁵⁸ Peter Diamond, «Consumer Differences and Prices in a Search Model», *The Quarterly Journal of Economics*. Vol. 102, No. 2 (1987): 429-436.

⁵⁹ Fernando Luco, "Who Benefits from Information Disclosure? The case of Retail Gasoline" (2019) *American Economic Review*, 11(2): 277-305

⁶⁰ Op. cit.

⁶¹ Recopilación hecha durante noviembre de 2021. Esta recopilación no pretende ser una muestra representativa, ni permite asegurar que estas conductas se mantengan en el tiempo.

⁶² Distinción hecha en Ministerio de Hacienda de España, "Estudio sobre los servicios funerarios en España" (2010).

50. Esta estrategia puede, bajo ciertas condiciones, ser eficiente y, por ende, reducir el costo para los consumidores. Lo anterior se puede dar, por ejemplo, cuando es más eficiente la producción conjunta de los productos atados⁶³ o cuando existen economías de ámbito⁶⁴.
51. Sin embargo, el empaquetamiento también puede tener efectos que no necesariamente mejoren el bienestar del consumidor. En primer lugar, se puede usar como forma de discriminar clientes según su disposición a pagar. Lo anterior, como ha establecido la literatura, tiene efectos ambiguos sobre la eficiencia de un mercado⁶⁵, siendo necesario estudiar caso a caso para determinar si esta conducta está dañando o no a los consumidores. Por otra parte, esta práctica obliga al cliente a pagar por productos que no necesariamente valora, elevando el costo total de la compra del servicio. Esta situación no solo puede reducir el excedente del consumidor, sino que también podría evidenciar una baja presión competitiva al no existir una oferta no *atada*.
52. En última instancia, se puede argumentar que esta dinámica de competencia podría estar generando una producción de bienes o servicios no valorados por los consumidores, lo que reduce finalmente el bienestar generado por este mercado.
53. En consecuencia, estimamos que se justifica estudiar en profundidad la extensión de esta práctica en la industria de los servicios funerarios y cuáles serían sus potenciales efectos sobre el consumidor.
54. **Posibles restricciones verticales.** Por último, en los estudios realizados en España e Inglaterra⁶⁶, se documentó la presencia de acuerdos entre las empresas de cementerios y servicios funerarios, o incluso de hospitales y servicios funerarios. Este tipo de acuerdos, ya sean formales o informales, pueden resultar beneficiosos para el cliente final, pudiendo incluso reducir los costos de búsqueda asociados. Sin embargo, estos acuerdos, como resultó para los mercados anteriormente señalados, pueden tener efectos exclusorios, dificultando la entrada de nuevos competidores⁶⁷, debido a que el cliente podría preferir una funeraria con algún acuerdo con un cementerio, lo cual podría abaratar costos, pero al mismo tiempo podría eventualmente dejar fuera del mercado a oferentes de servicios funerarios más eficientes.
55. Si bien no hemos podido documentar este tipo de prácticas usando información pública, estimamos que es un asunto que, de existir, podría generar distorsiones en la competencia de esta industria y por tanto merece ser analizado en cuanto a sus eventuales efectos.

IV. HIPÓTESIS DE FALTA DE COMPETENCIA

56. Como ya se señaló, en este estudio se propone analizar el mercado fúnebre de manera integral, abordando tanto la demanda como la oferta, así como a todos los participantes de este mercado y las relaciones entre ellos.
57. En este estudio la hipótesis de falta de competencia es la siguiente: *“Existen espacios en el mercado fúnebre que no se encuentran funcionando de forma adecuada desde el punto de vista de la competencia, lo que estaría provocando que las condiciones comerciales a las que pueden acceder los consumidores no sean las óptimas”*.

⁶³ Massimo Motta, *Competition Policy: Theory and Practice*. Capítulo 7: Non-price Monopolisation Practices: Tying and Bundling (2009): 636-669.

⁶⁴ Ibid.

⁶⁵ Ibid.

⁶⁶ Ibid.

⁶⁷ Massimo Motta, *Competition Policy: Theory and Practice*. Capítulo 6: Vertical Restraints and Vertical Mergers: Anti-Competitive Effects, Leverage and Foreclosure. (2009): 495-516

V. CALENDARIO DEL ESTUDIO DE MERCADO

58. Según establece la Guía, luego del lanzamiento existen tres etapas para el desarrollo de un estudio de mercado. El calendario que se propone para este estudio de mercado es el que sigue, aunque podría ser objeto de modificaciones según las necesidades de desarrollo del estudio:

Etapa	Meses
Recopilación y análisis de información	Enero 2022 a agosto 2022.
Conclusiones preliminares	Septiembre a octubre 2022.
Informe final	Diciembre 2022.

VI. INVITACIÓN A PARTICIPAR Y DATOS DE CONTACTO

59. Se invita a todas aquellas personas, naturales o jurídicas, que tengan interés en participar de este estudio de mercado, a realizar presentaciones por escrito ante la FNE o a solicitar reuniones para aportar información con el equipo que desarrolla el estudio.
60. Contacto: email estudiosdemercado@fne.gob.cl, teléfono +562 2 7535601.

VII. CONCLUSIONES

61. Por los antecedentes señalados, se estima que existen razones suficientes para realizar un estudio sobre la evolución competitiva del mercado fúnebre, por lo cual se recomienda al Señor Fiscal, salvo su mejor parecer, la apertura del estudio de mercado antes referido en ejercicio de la facultad contemplada en el literal p) del artículo 39 del DL 211.

Saluda atentamente a usted,

SEBASTIÁN CASTRO Q.
JEFE DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE MERCADO