



Contribuciones Públicas a la Versión Preliminar del Estudio de Mercado Fúnebre

División Estudios de Mercado

Santiago, enero de 2023

TABLA DE CONTENIDOS

I.	Comentarios Parque del Recuerdo.....	3
i.	Informe Análisis Contribuyente	14
ii.	Oficio emitido por el Servicio Nacional del Consumidor	48
iii.	Oficio emitido por el Servicio Nacional del Consumidor	54
iv.	Resoluciones Servicio de Impuestos Internos.....	56
II.	Comentarios Grupo Sendero.....	79
III.	Comentarios Nuestros Parques.....	87
IV.	Comentarios Organización de Consumidores y Usuarios (ODECU).....	93
	ODECU: Informe Final Cementerios	97
V.	Comentarios Servicio Nacional de Consumidores (SERNAC).....	166

I. Comentarios Parque del Recuerdo

Santiago, 28 de diciembre de 2022

Señor
Sebastián Castro Quiroz
Jefe División de Estudios de Mercado
Fiscalía Nacional Económica
Huérfanos 670, piso 8
Santiago

Ref.: Formulan observaciones y comentarios al Informe Preliminar, de noviembre de 2022. Estudio de Mercado Fúnebre. Rol N°EM07-2021.

Adj.: - [Redacted]

At.: Sr. Felipe Castro.
Sr. Luis Muñoz.
Sr. Benjamín Leiva.
Sra. Macarena Alliende

Junto con saludar, hacemos presente a la Fiscalía Nacional Económica (“Fiscalía” o “FNE”) una serie de comentarios y observaciones al Informe Preliminar del Estudio de Mercado Fúnebre (“Informe Preliminar”) publicado con fecha 30 de noviembre de este año.

Como se explica en esta presentación, el Informe Preliminar incorpora un análisis y recomendaciones que, desde nuestra perspectiva y en base a datos objetivos, contiene elementos que deben precisarse, al menos en lo que respecta a Inmobiliaria Los Parques

Limitada (antes denominada Los Parques S.A.), en adelante “Parque del Recuerdo” o la “Compañía”¹. Precisamente por ello, la Compañía respetuosamente solicita a esta Fiscalía tener presente ciertas consideraciones con el propósito de que la versión final del Informe refleje adecuadamente la realidad de la Compañía.

En concreto, nos referimos a los siguientes dos aspectos contenidos en el Informe Preliminar, que solicitamos respetuosamente a esta Fiscalía tener en consideración y, en su mérito, incorporarlas en el Informe Final que se emita en el marco de este proceso de Estudio de Mercado:

- *Al menos en lo que se refiere a Parque del Recuerdo, no es efectivo que exista una falta de determinación de la naturaleza jurídica de los derechos que se tienen respecto de la sepultura.*
- *Al menos en lo que se refiere a Parque del Recuerdo, no es efectivo que los términos y condiciones de la regulación del término anticipado de la Promesa de Compraventa por incumplimiento del promitente comprador sean abusivos.*

Dicho lo anterior y sin perjuicio del desarrollo de esta presentación reiteramos a esta Fiscalía que nuestro compromiso, ha sido siempre la excelencia en la calidad del servicio, el respeto irrestricto a las normativas que nos rigen y que son escrutadas normalmente por las autoridades competentes. Con ellas hemos sido respetuosos colaboradores, estando siempre a plena disposición para lo que se requiera y entendiendo por cierto el rol que deben cumplir al supervigilar el desarrollo de la mejor manera del servicio que presta la Compañía.

I. COMENTARIOS RELATIVOS A LA NATURALEZA JURÍDICA DE LOS DERECHOS QUE SE TIENEN RESPECTO DE LA SEPULTURA

Como primera cuestión es relevante destacar que el Informe Preliminar de la FNE afirma que uno de los principales aspectos de la regulación de los comentarios que podría estar afectando la libre competencia sería ‘*la falta de determinación*’ que existe de respecto de la naturaleza jurídica de los derechos que se tienen sobre las sepulturas.² Consideramos que dicha afirmación, al menos en el caso de Parque del Recuerdo, no es aplicable.

¹ Considerando que el contenido y alcance del Informe Preliminar se refiere a los mercados de servicios funerarios y de cementerios las respuestas contenidas en el presente documento se refieren generalmente al segundo, esto es al mercado de cementerios.

² Páginas 213 y 214 del Informe Preliminar.

En particular consideramos que no son correctas las siguientes hipótesis que formula el Informe:

- Que *actualmente no existiría claridad sobre si “el derecho que se tiene respecto de una sepultura es un derecho real (ej. de propiedad) o un derecho personal que se puede hacer valer contra el cementerio”*;³ y,
- Que *Parque del Recuerdo supuestamente no habría aportado “antecedentes adicionales que permitiesen definir si los derechos adquiridos son derechos reales o personales, sino que aportaron documentos que se refieren al tratamiento tributario de la promesa de compraventa o la compraventa de las sepulturas”*.⁴

En efecto, la Compañía demostró, que la naturaleza jurídica de los derechos que emanan de los contratos suscritos por Parque del Recuerdo y sus clientes, es la de un derecho real o inmueble. Veamos:

1. El modelo de negocios de Parque del Recuerdo.

[Redacted text block]

[Redacted text block]

³ Páginas 213 y 214 del Informe Preliminar.

⁴ Página 222 del Informe Preliminar.

⁵ [Redacted text block]

2. *Los análisis jurídicos acompañados a esta Fiscalía confirman que la naturaleza jurídica que tienen los derechos que son adquiridos por los clientes de Parque del Recuerdo respecto de las sepulturas, es la de un derecho real o inmueble.*

[Redacted text block]

[Redacted text block]

I [Redacted text block]

I [Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

3. *La normativa tributaria aplicable a la venta de sepulturas confirma que la naturaleza jurídica que tienen los derechos que son adquiridos por los clientes de Parque del Recuerdo respecto de las sepulturas, es la de un derecho real o inmueble*

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

⁶ Por lo demás, así también se ha pronunciado la autoridad tributaria en 2001, [Redacted text block]

⁷ Página 222 del Informe Preliminar.

[REDACTED]

II. COMENTARIOS RELATIVOS A LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE CONTRATACIÓN QUE NO FUERON ADECUADAMENTE CONSIDERADOS EN EL INFORME PRELIMINAR

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

- 1. Los contratos que suscribe Parque del Recuerdo con sus clientes ya han sido revisados y modificados de acuerdo con las directrices del Servicio Nacional del Consumidor**

⁸ Páginas 223 y siguientes del Informe Preliminar.

⁹ En efecto, en sus páginas 224 y 225, el Informe señala en que “[a]l menos cuatro de los cinco cementerios oficiados incluyeron en sus contratos una cláusula de resolución del contrato de compraventa de la sepultura en caso de que los clientes dejaran de pagar las cuotas del precio de la sepultura o las cuotas de mantención.”⁹ Y que, respecto del monte de evaluación anticipada que “solo uno de los cementerios oficiados contempla un límite o tope a la indemnización, siendo esta equivalente al 30% del valor de la sepulturas”.

[REDACTED]

[REDACTED]

I [REDACTED]

I [REDACTED]

I [REDACTED]

2. *La justificación y naturaleza de la multa contemplada en los contratos de Parque del Recuerdo.*

[REDACTED]

10

[REDACTED]

En [REDACTED]
[REDACTED]

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

[REDACTED]
[REDACTED]

[REDACTED]

3. *La autoridad tributaria también se ha pronunciado respecto de la justificación de la multa contemplada en los contratos de Parque del Recuerdo.*

[REDACTED]

[REDACTED]

III. CONSIDERACIONES FINALES

[REDACTED]

Sin perjuicio de lo anterior, no podemos dejar de señalar que esta parte coincide con la autoridad respecto de las siguientes dificultades que fueron identificadas como limitaciones y restricciones a la libre competencia en la industria:

- (i) La escasa y desactualizada regulación normativa de la actividad;
- (ii) La falta de procedimientos claros y adecuados y a la demora de la autoridad en la tramitación y otorgamiento de dichos permisos; y,

- (iii) La importante cantidad de permisos que son requeridos, ya sea a nivel ambiental, territorial, urbanístico y sanitario.

En efecto, como ya le hemos hecho presente a la Fiscalía, lo anterior representa una dificultad sumamente relevante para el ingreso de nuevos actores, que limita y restringe la libre competencia. Se trata de situaciones que -a juicio de Los Parques- podrían ser resueltas a través de, por ejemplo, una adecuada actualización de la normativa aplicable, mayor celeridad en los procesos de revisión y autorización por parte de las autoridades competentes y una eventual flexibilización de los requisitos y permisos requeridos para poder operar cementerios y cinerarios en el país, tal como lo destaca el Informe Preliminar.

* * * * *

Dicho lo anterior, hacemos presente a esta Fiscalía que tanto esta presentación como los documentos que se acompañan conjuntamente con ella, contienen diversa información comercial sensible, como costos, precios y otra información comercial y estratégica, cuya revelación puede afectar significativamente el desenvolvimiento competitivo de Parque del Recuerdo. Atendido lo anterior solicitamos expresamente al Sr. Fiscal Nacional Económico que sean mantenidos bajo confidencialidad, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 39 y 42 del Decreto Ley 211 del año 1973.

Conforme a lo anterior, acompañamos versiones públicas de esta presentación y de los documentos antes referidos, con la información comercial sensible y confidencial tarjada.

Asimismo, hacemos presente desde ya nuestra expresa oposición a cualquier solicitud de acceso a esta información que pueda hacer un tercero invocando la Ley 20.285, ya que se trata de información secreta o reservada según lo dispuesto por el artículo 21 N° 2 de dicho cuerpo legal.

Desde ya quedamos a su disposición para aclarar o complementar cualquier información.

Sin otro particular, saluda atentamente a Ud.,


Sergio Cortes Valdés
p.p. Inmobiliaria Los Parques Ltda.

i. Informe Análisis Contribuyente

Resumen:

[Redacted text block 1]

[Redacted text block 2]

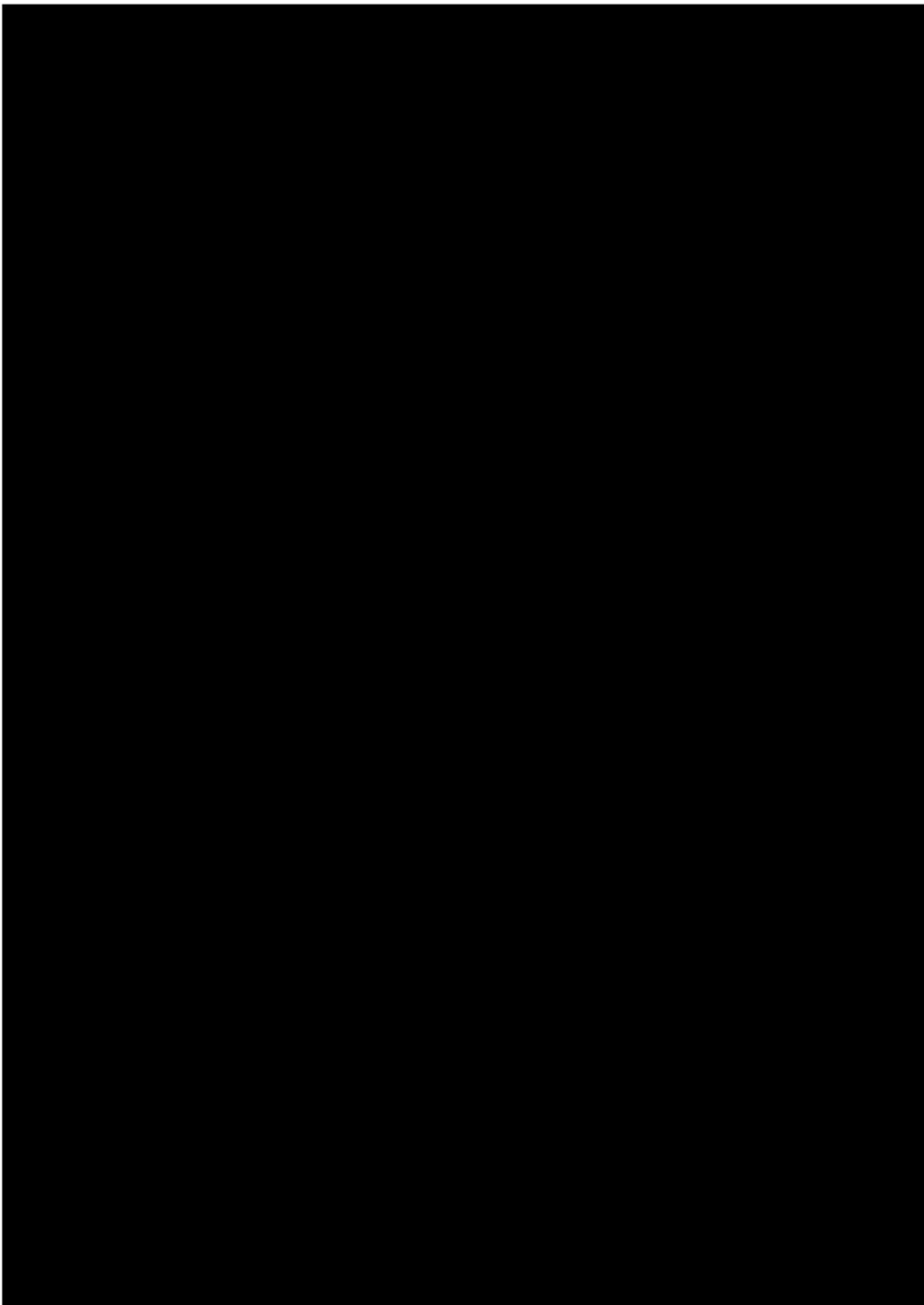
[Redacted text block 3]

[Redacted text block 4]

[Redacted text block 5]

[Redacted text block 6]

1. Cronología sobre la Propuesta del Contribuyente:



[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

AT																	
		28-08-08				29-12-10											
Liquidaciones																	
Resoluc.																	

[Redacted text block]

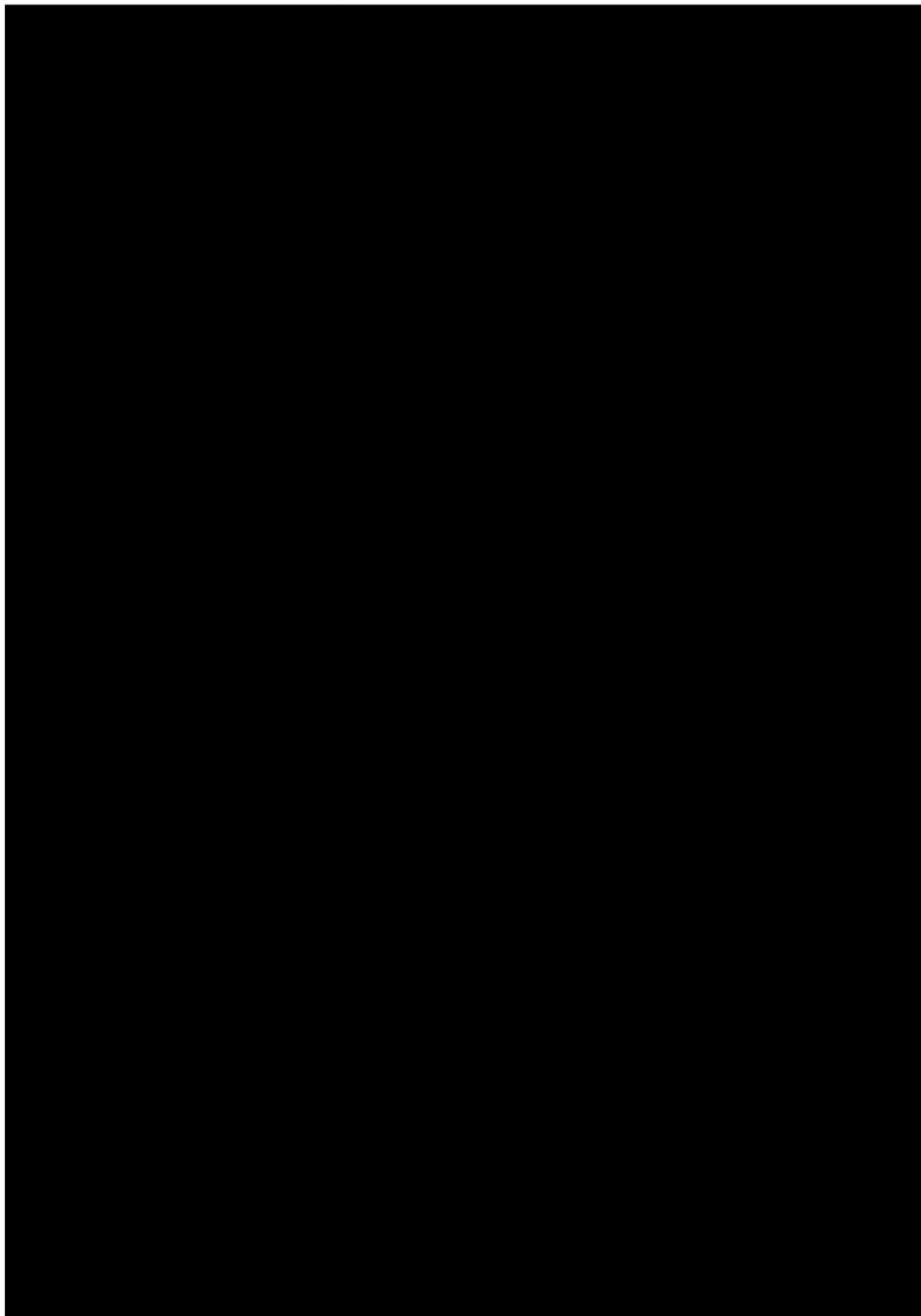
■ [REDACTED]

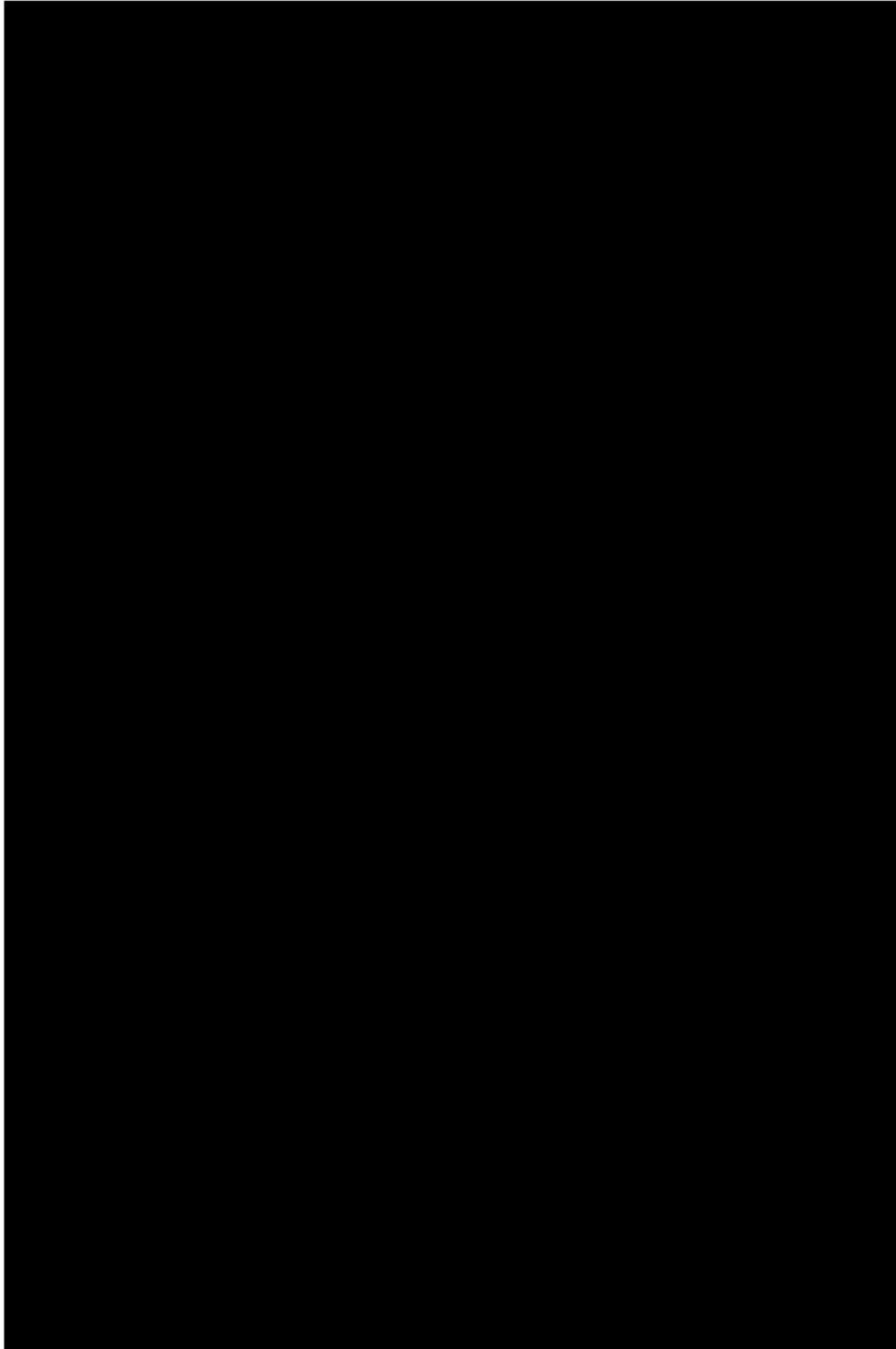
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]

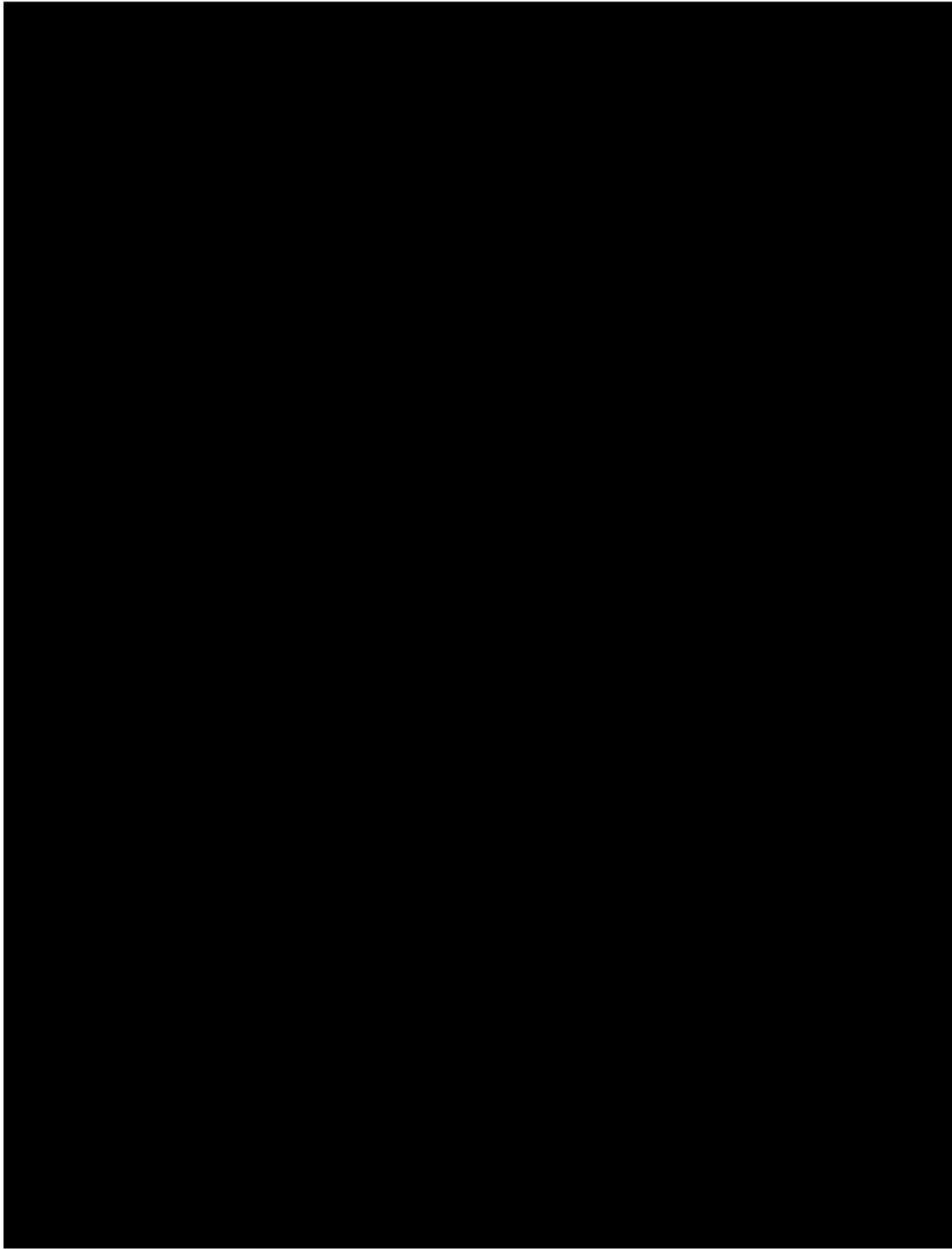
- [REDACTED]
- [REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
 - [REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

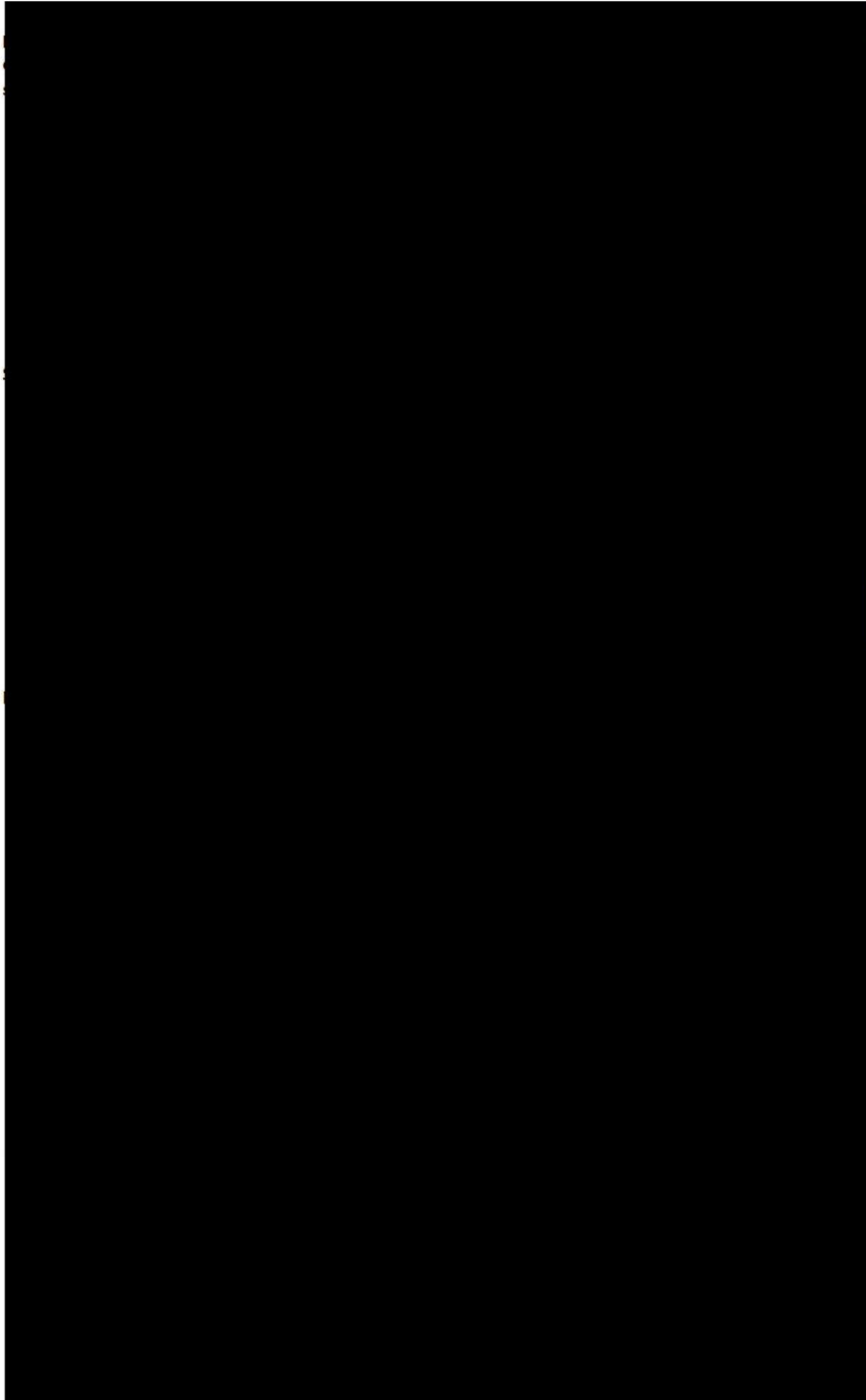
5. Modelo de Negocios del Contribuyente:

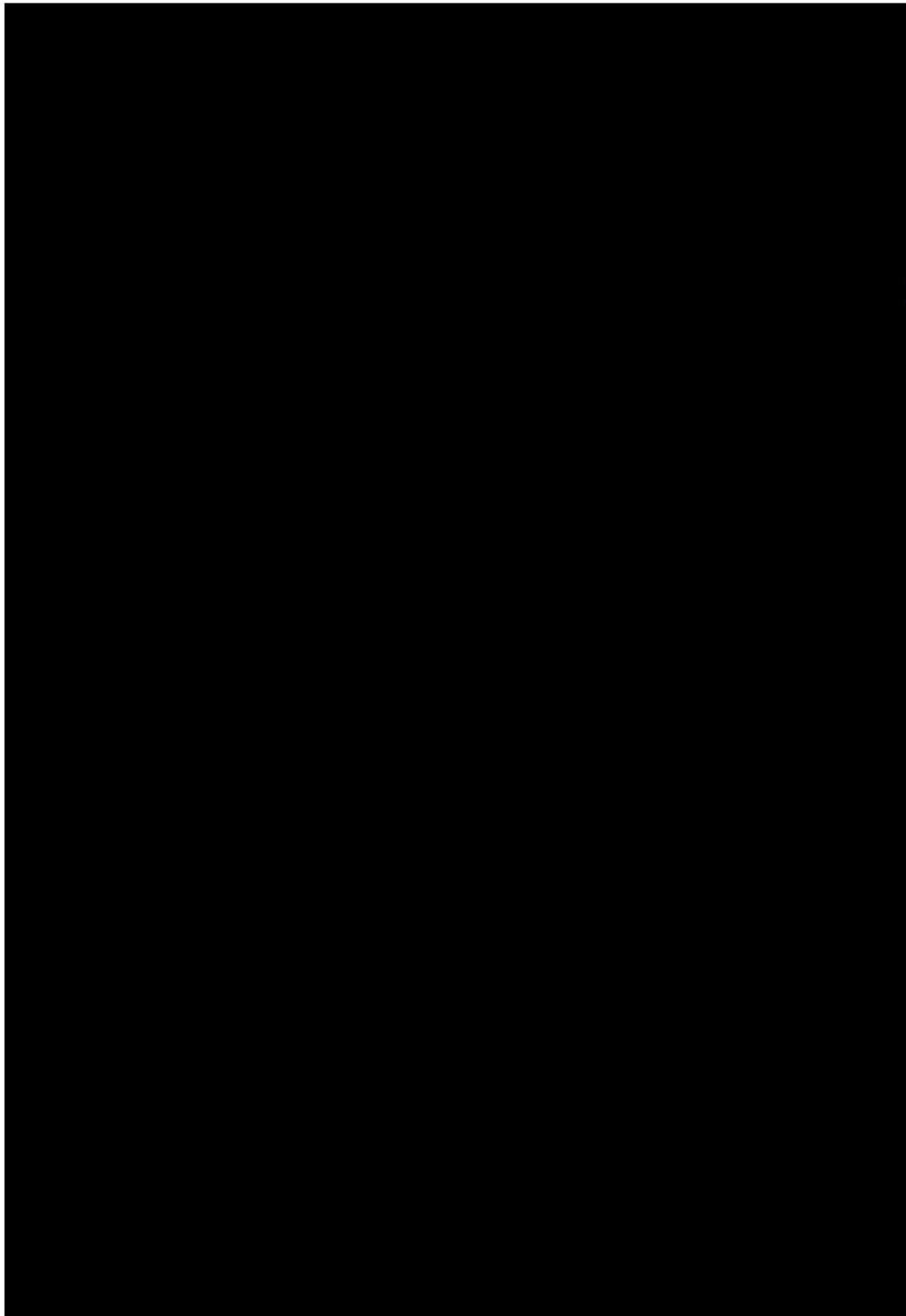




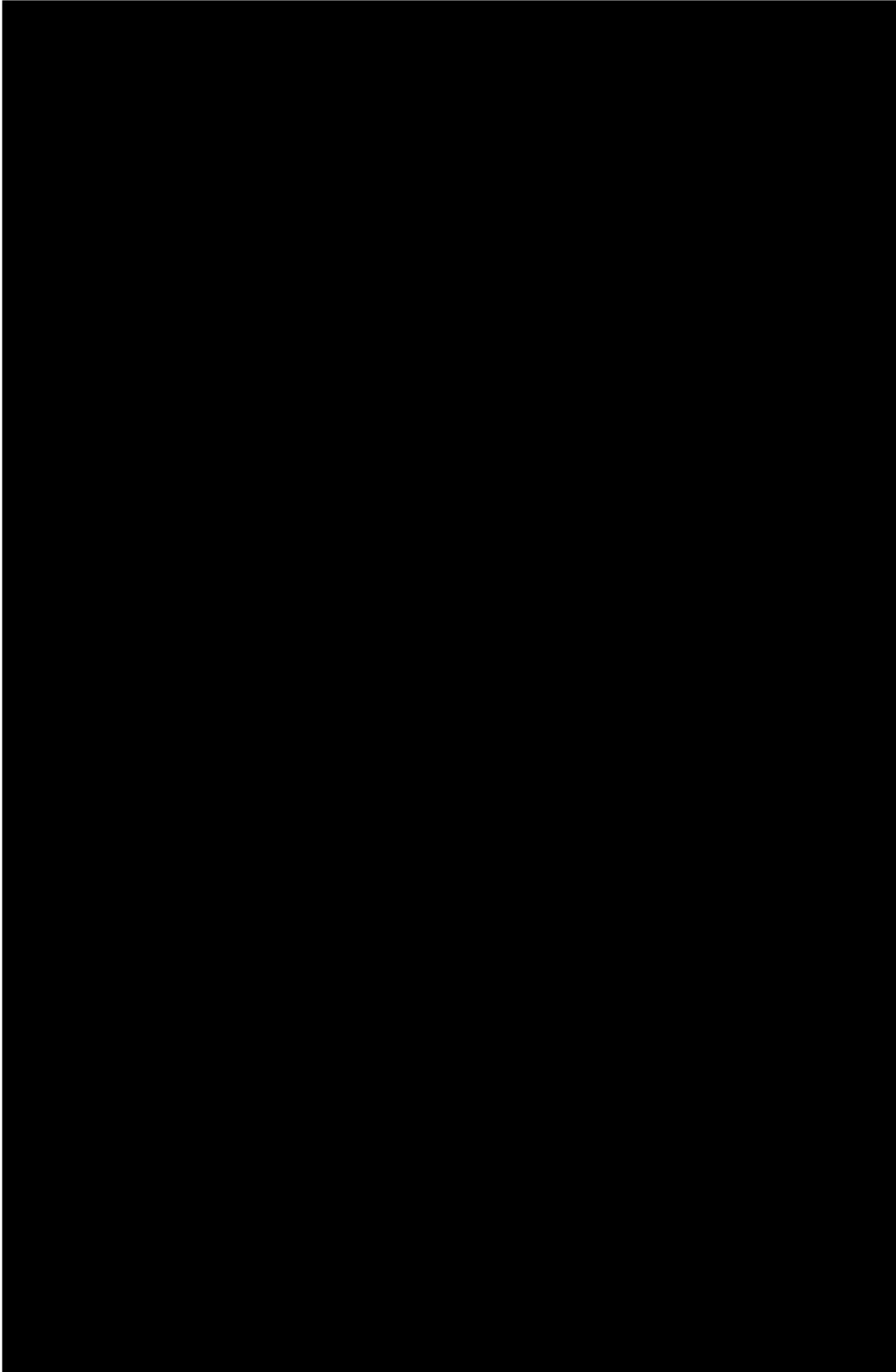


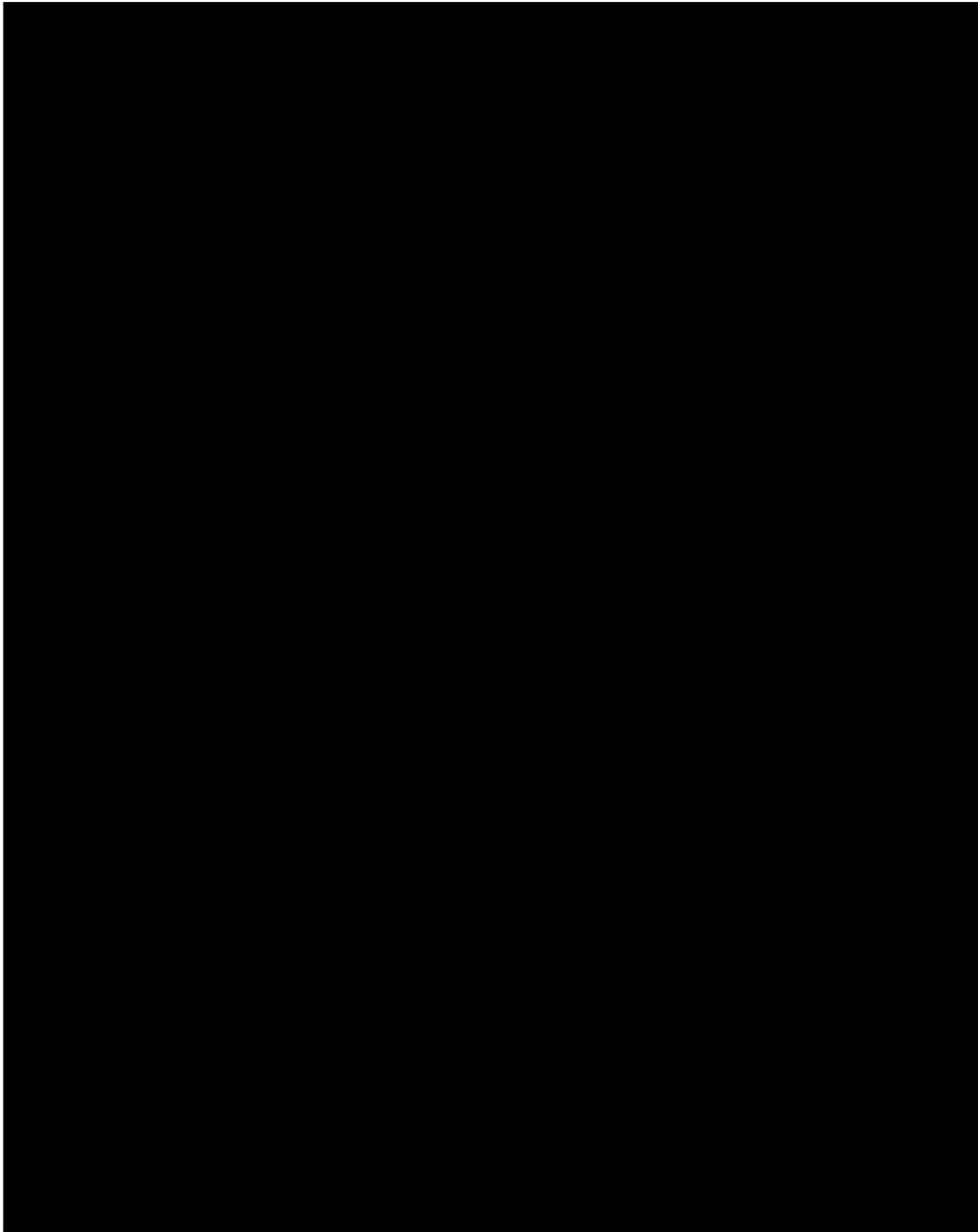
6. Nuevo sistema de Información y Centralización Contable Financiera Tributaria:



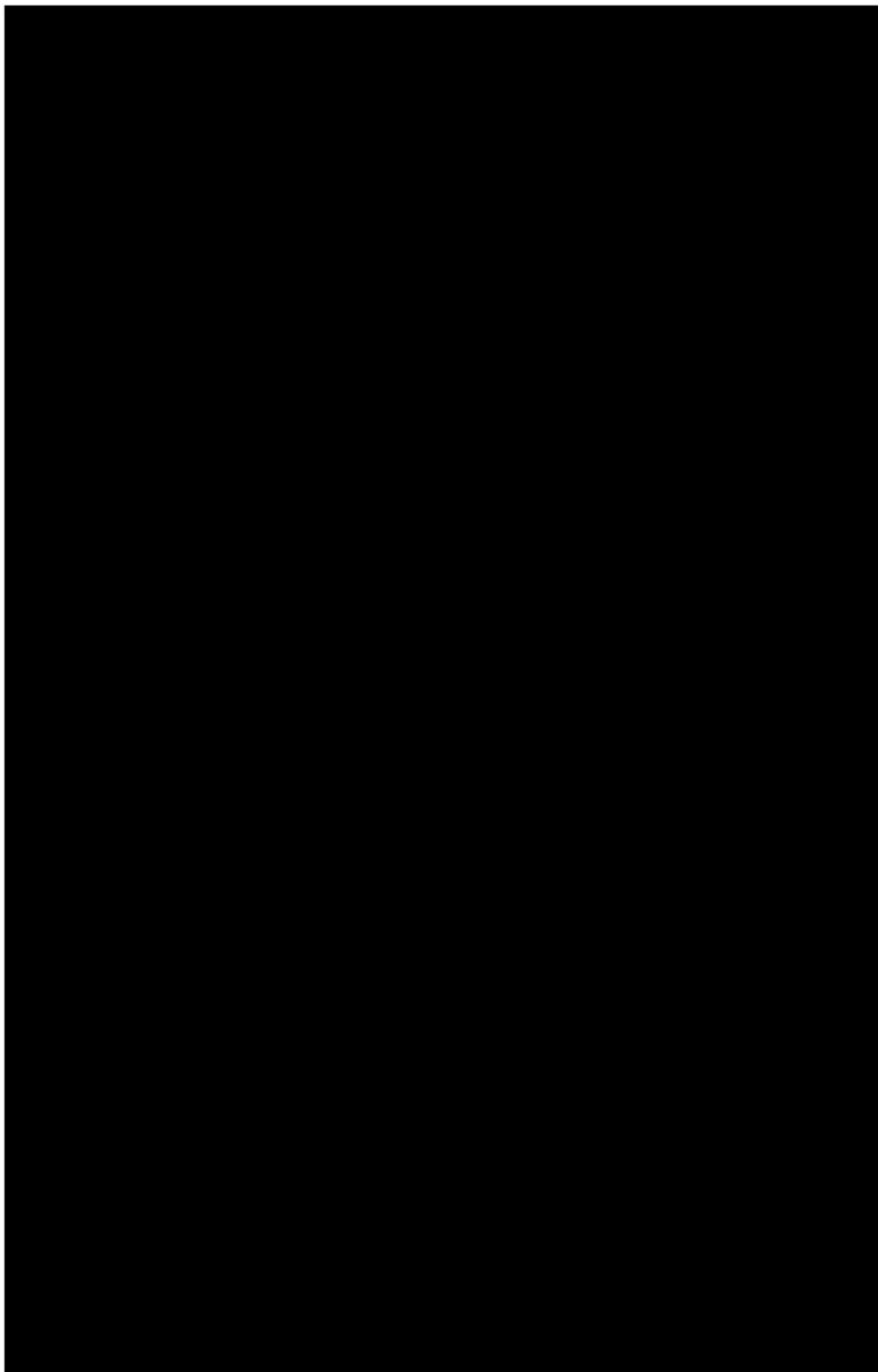


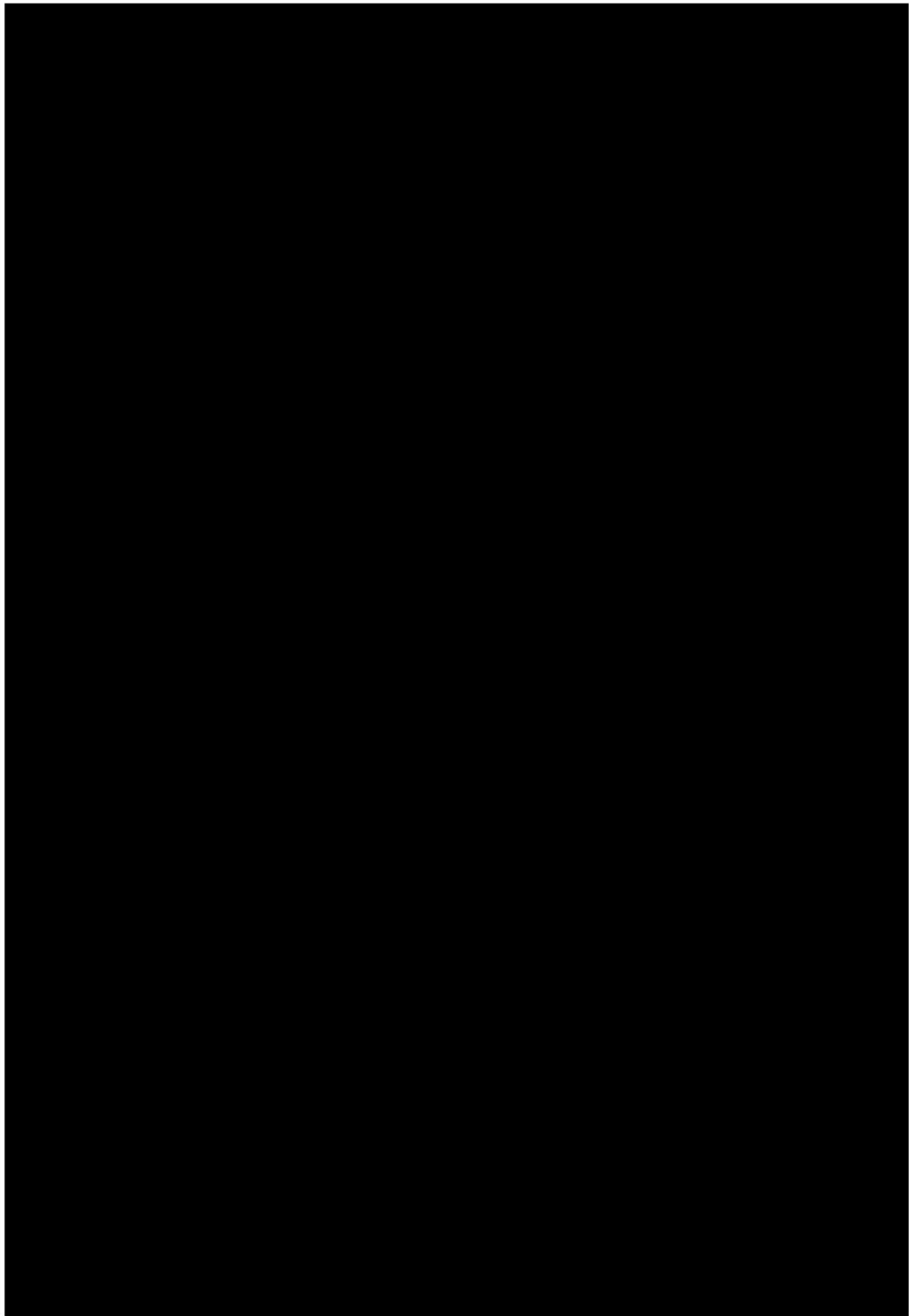
7. Total de Contratos de Promesas contenidos en Base de Datos:

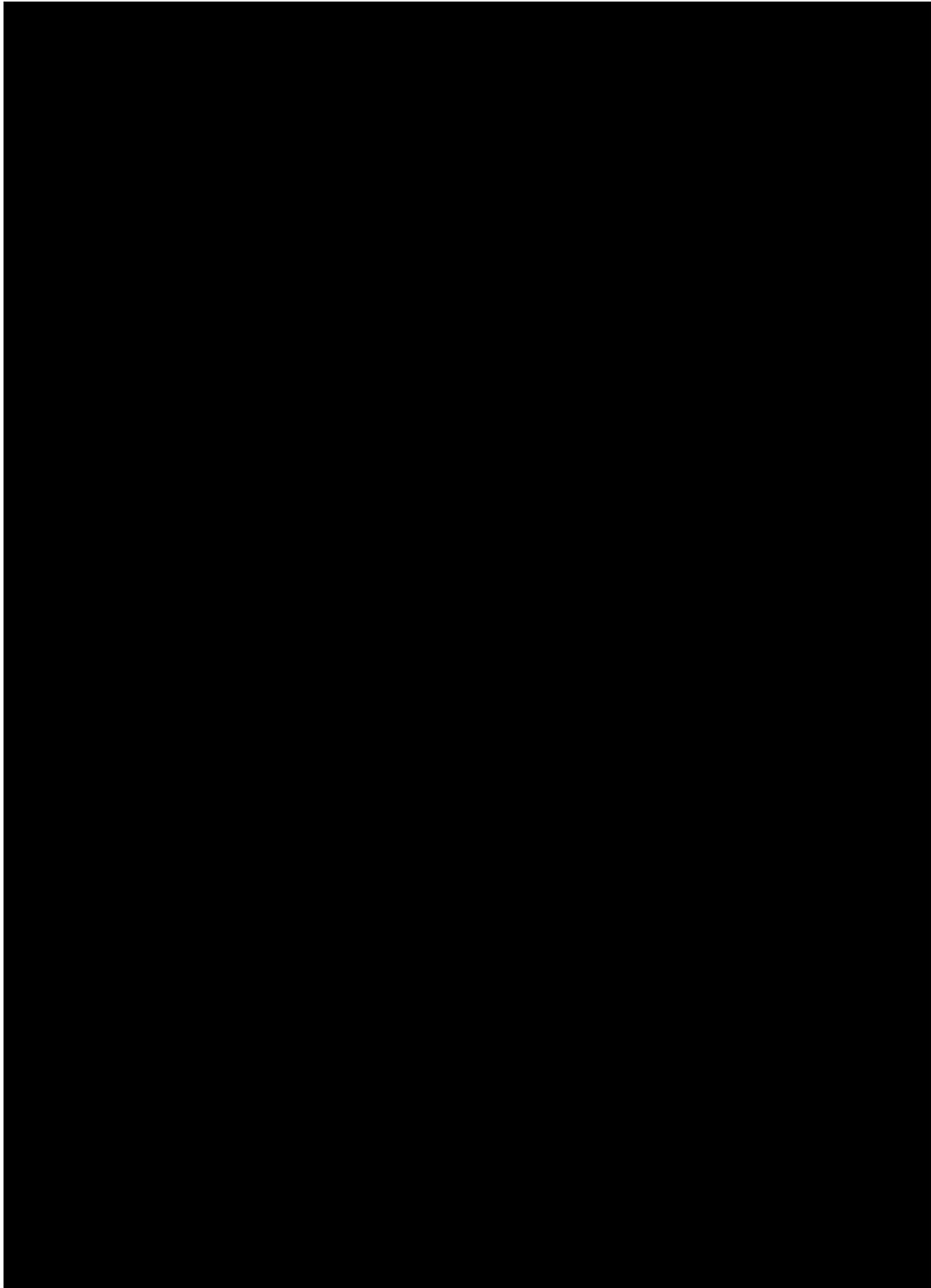




8. Validaciones efectuadas a la Base de Datos Contrato de Promesas:







[Redacted text block]

[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]

9. Validación ajuste por Comisiones asociadas a las Ventas Diferidas:

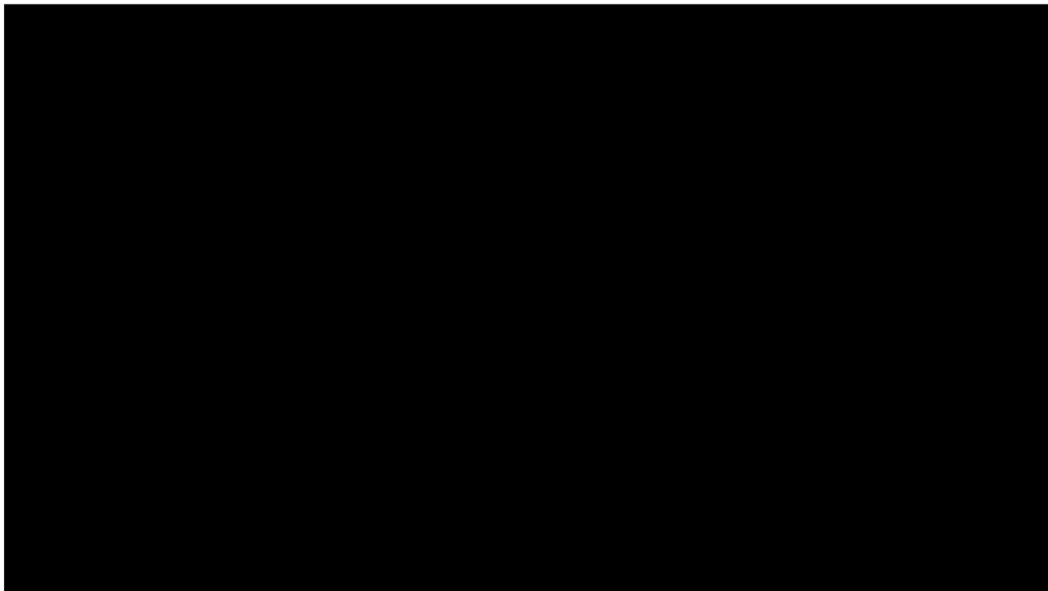
[Redacted text block]

[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]

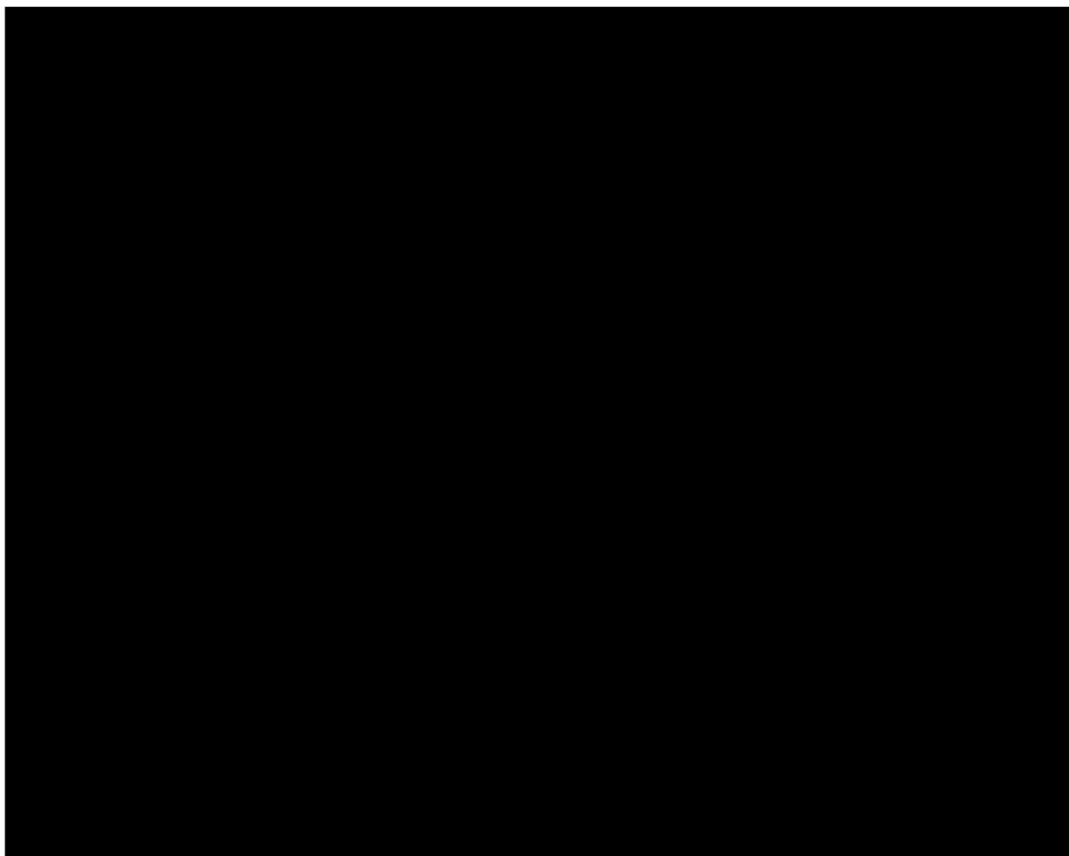
[Redacted text block]

[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]

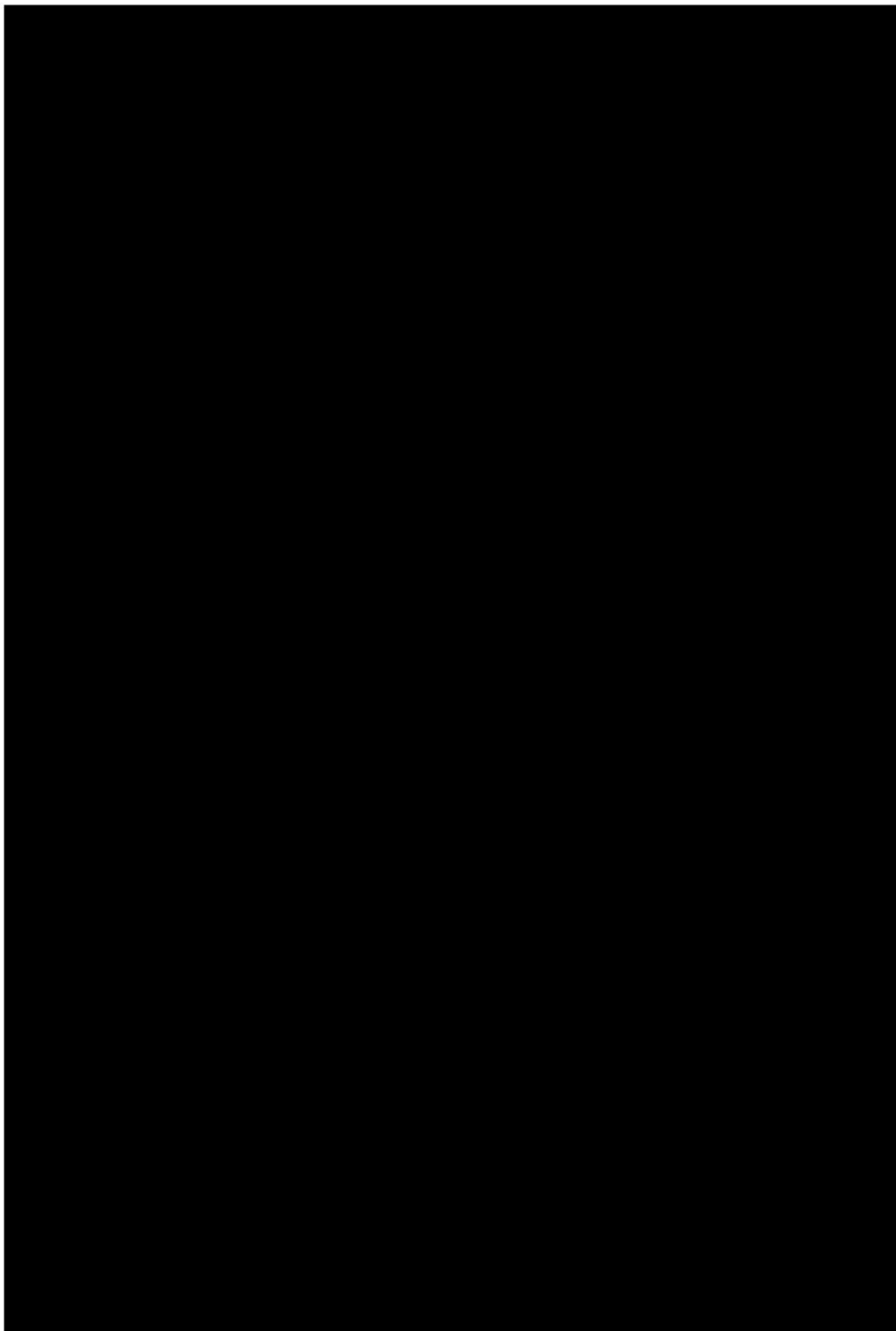
10. Detalle de los Principales Puntos sobre los cuales se cerró la Propuesta del Contribuyente:

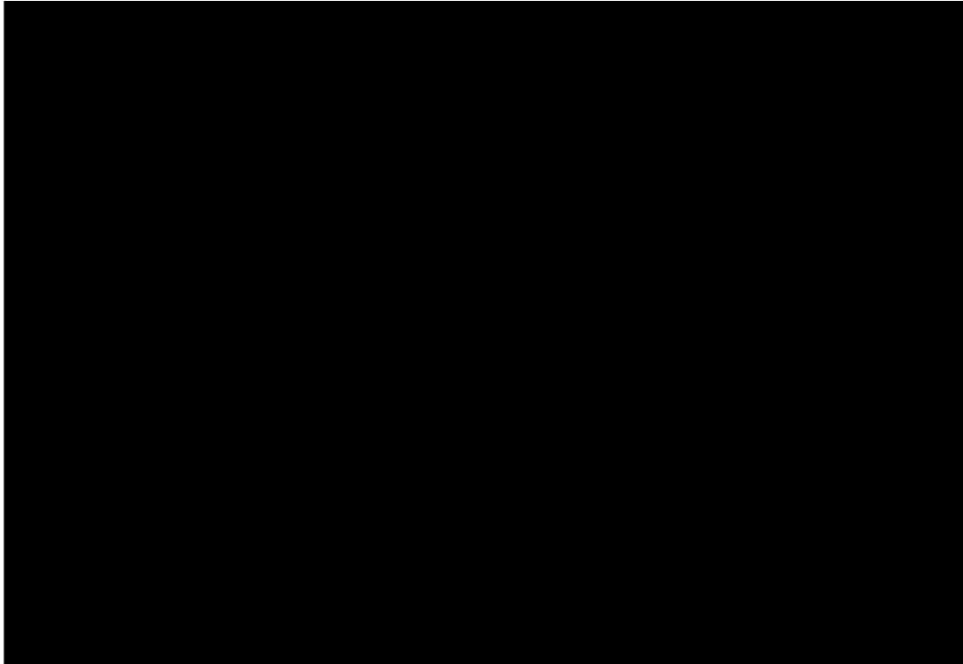


11. Efectos en Cobro y FUT de la Propuesta del Contribuyente:

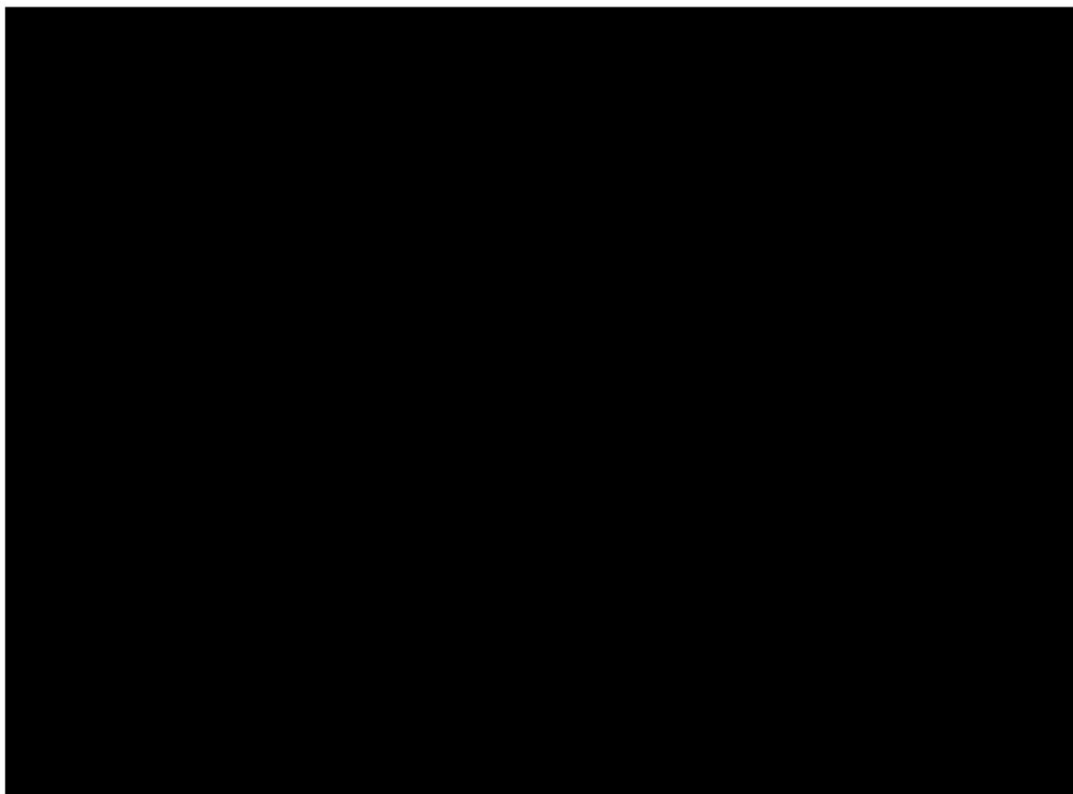


12. Conciliación entre Primitiva – Liquidación – Propuesta en la RLI AT 2005-AT2019:



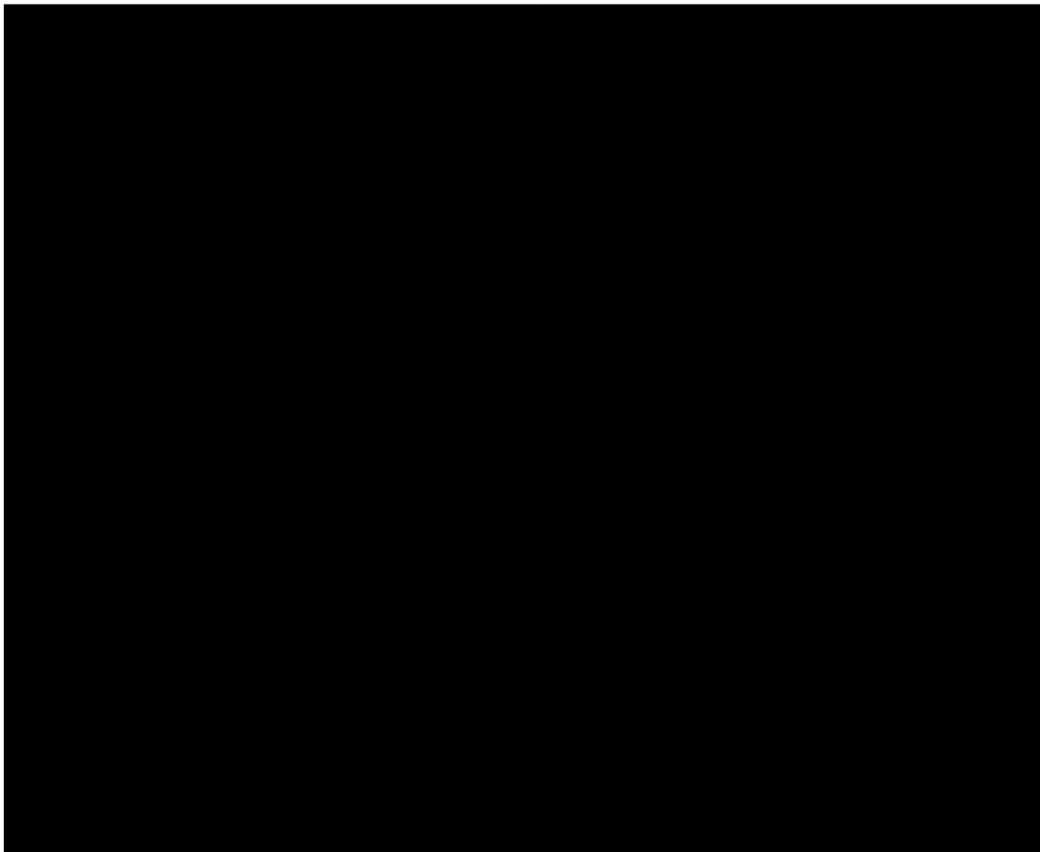


13. Detalle de los Cobros asociados a Propuesta del Contribuyente:

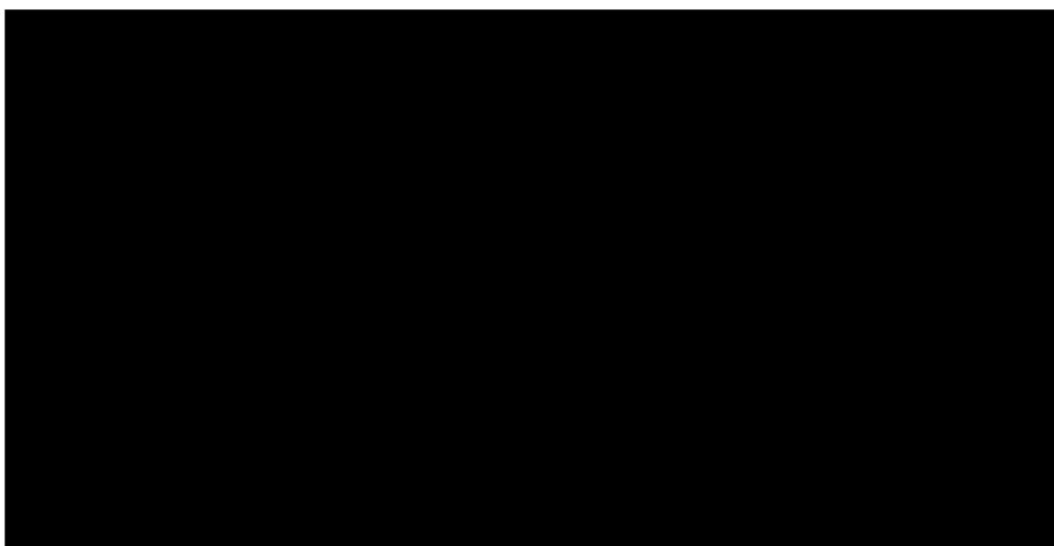


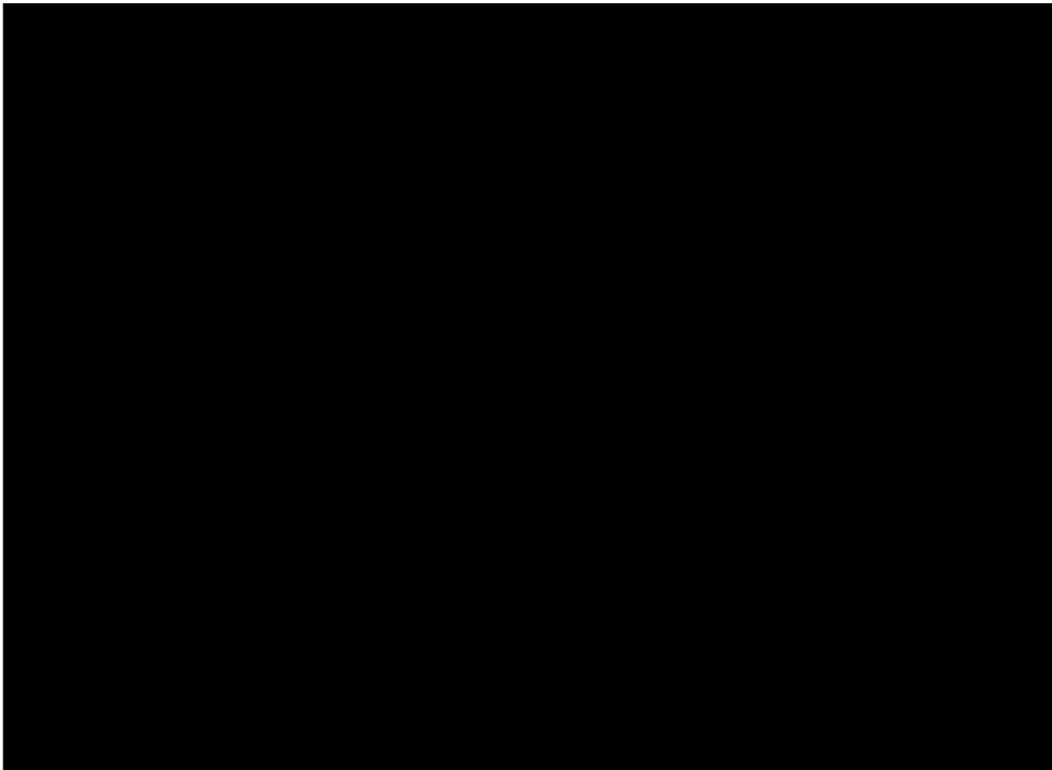
36
80
17
33
78
11

14. Recuadro FUT AT 2005 al AT 2017 derivado de la Propuesta del Contribuyente:



15. Valores Comparativos Situación Actual vs Propuesta Contribuyente:



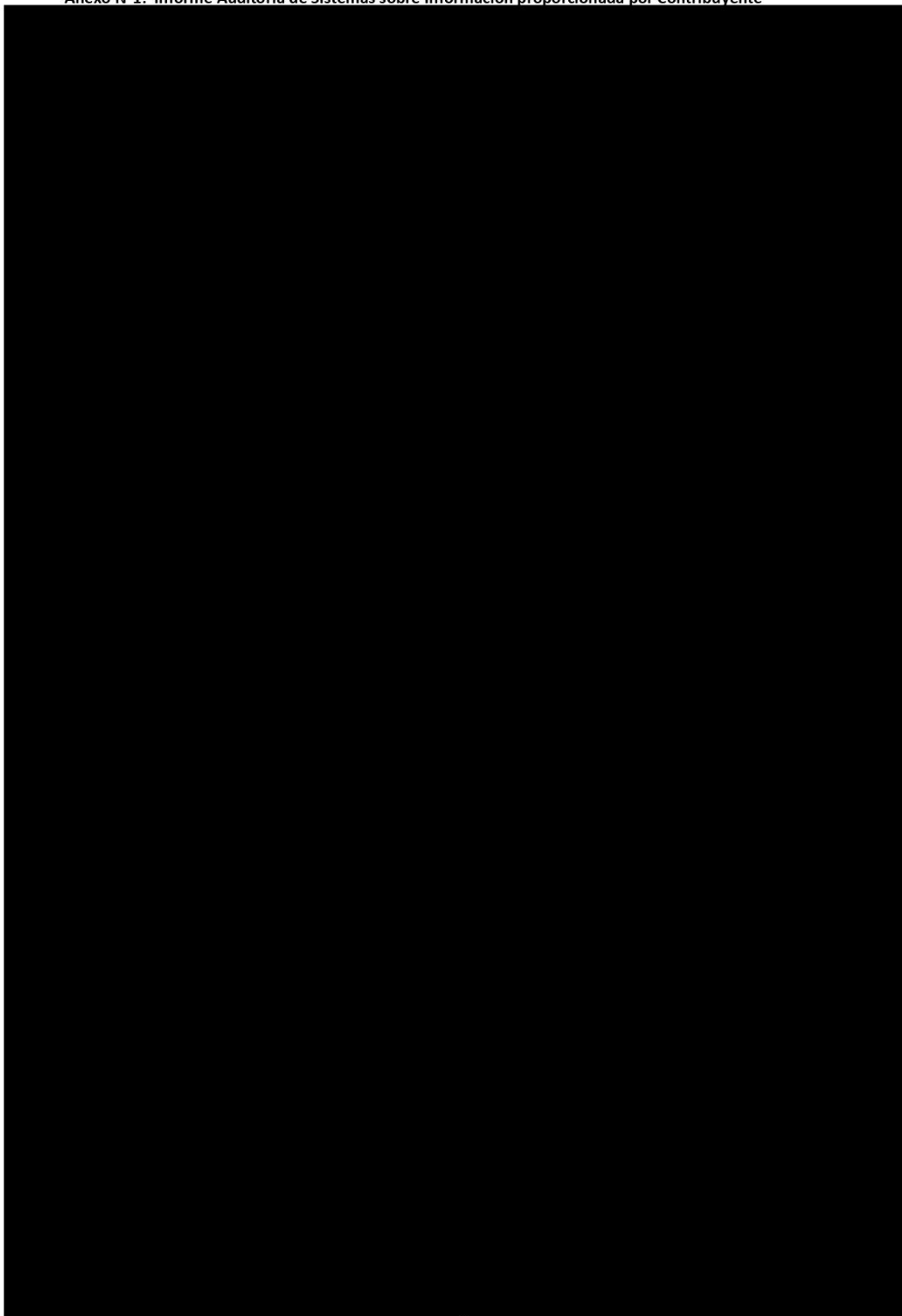


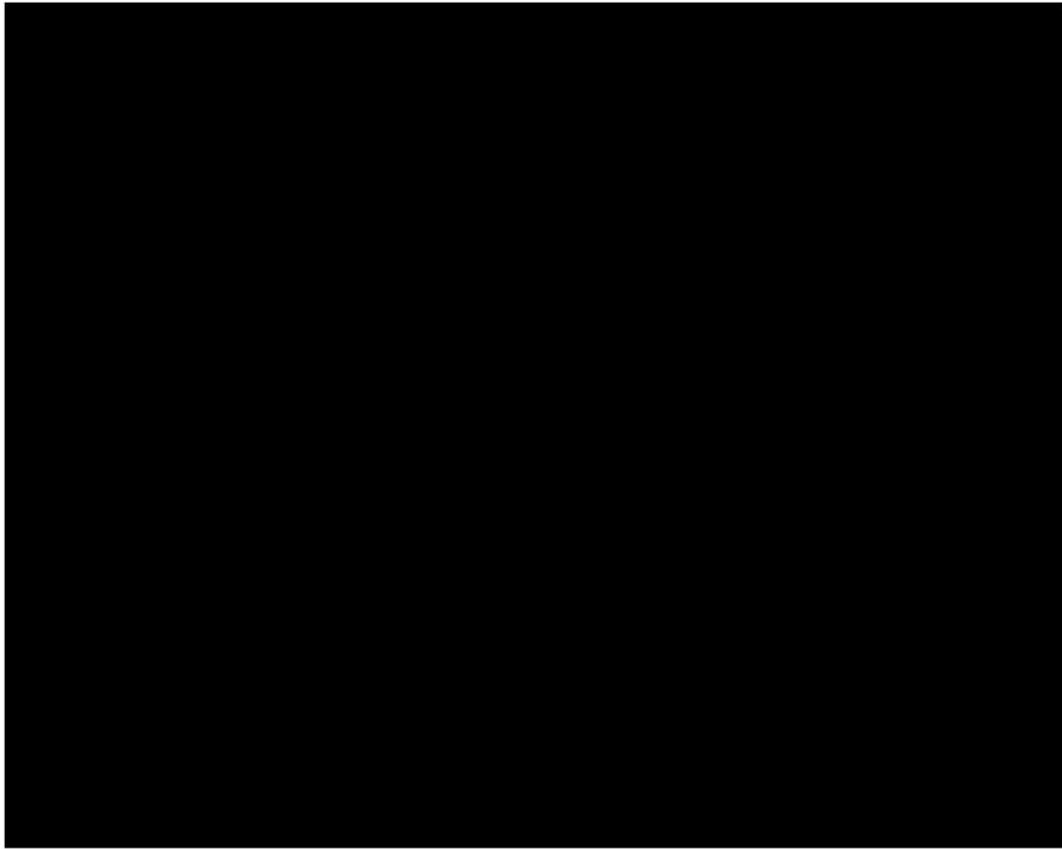
CHRISTIA
N
ESPINOZA
MUNOZ

Firmado digitalmente por
CHRISTIAN ESPINOZA MUNOZ
Nombre de reconocimiento (DN):
ou=SECRETARIA DE
CONTRIBUYENTES e=Servicio de
Impuestos Internos, o=CL,
+Region Metropolitana
+Santiago de Chile
em=christian.espinoza@scf
+CHRISTIAN ESPINOZA MUNOZ
Fecha: 2020.12.11 14:27:21 -05'00'

Christian Espinoza Muñoz
Fiscalizador

Anexo N°1: Informe Auditoría de Sistemas sobre Información proporcionada por Contribuyente





<u>Concepto</u>	<u>Descripción</u>
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]

[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]

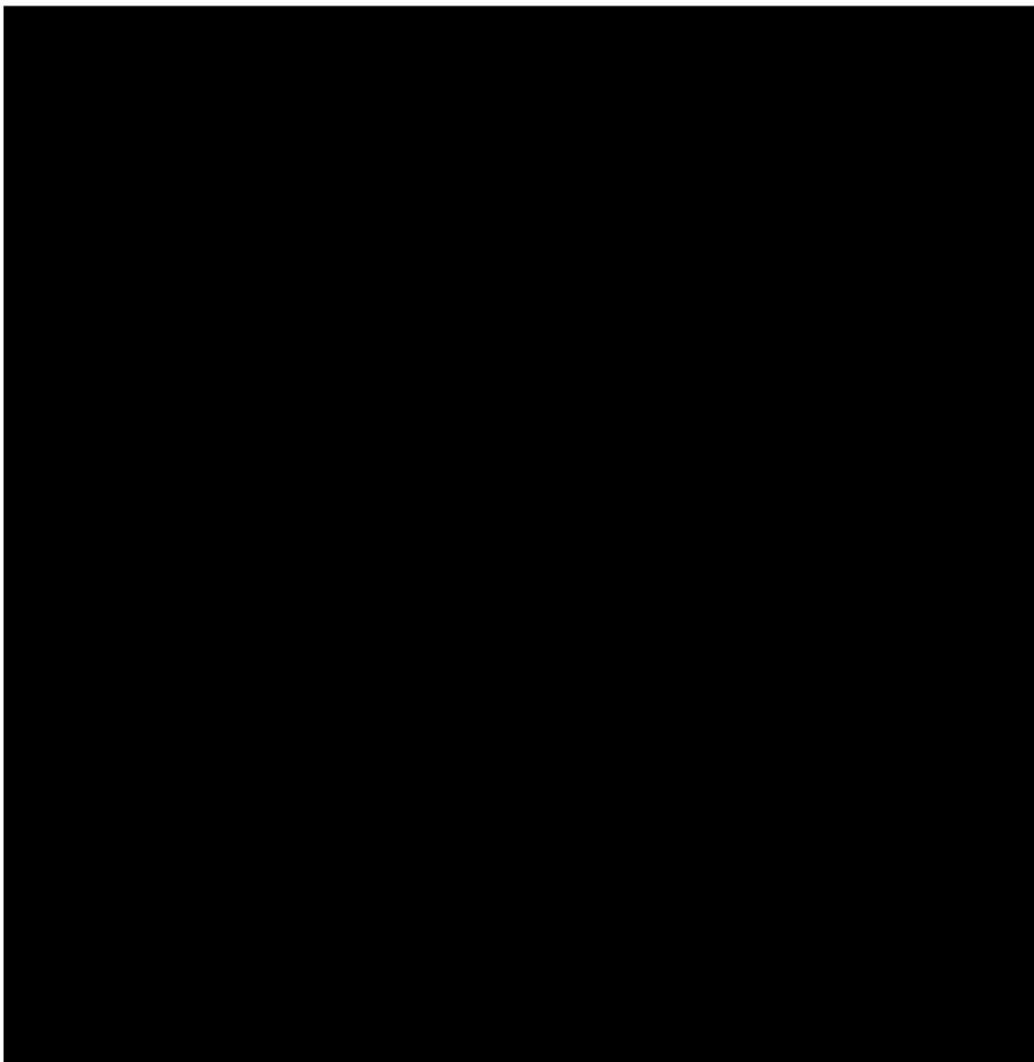
Se Agrega:

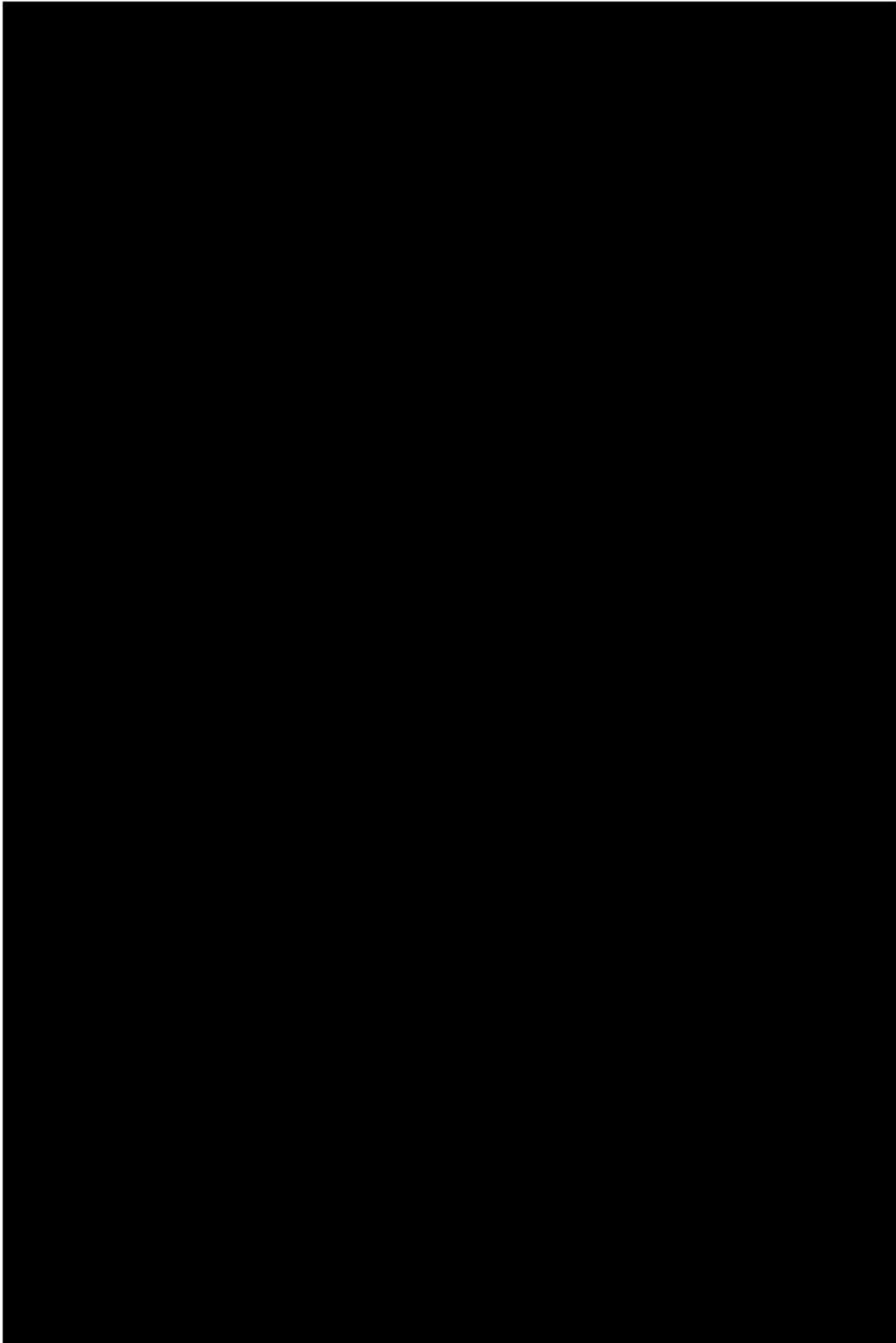
- [Redacted]
[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]
- [Redacted]
[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]
- [Redacted]
[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]

Se Deducen:

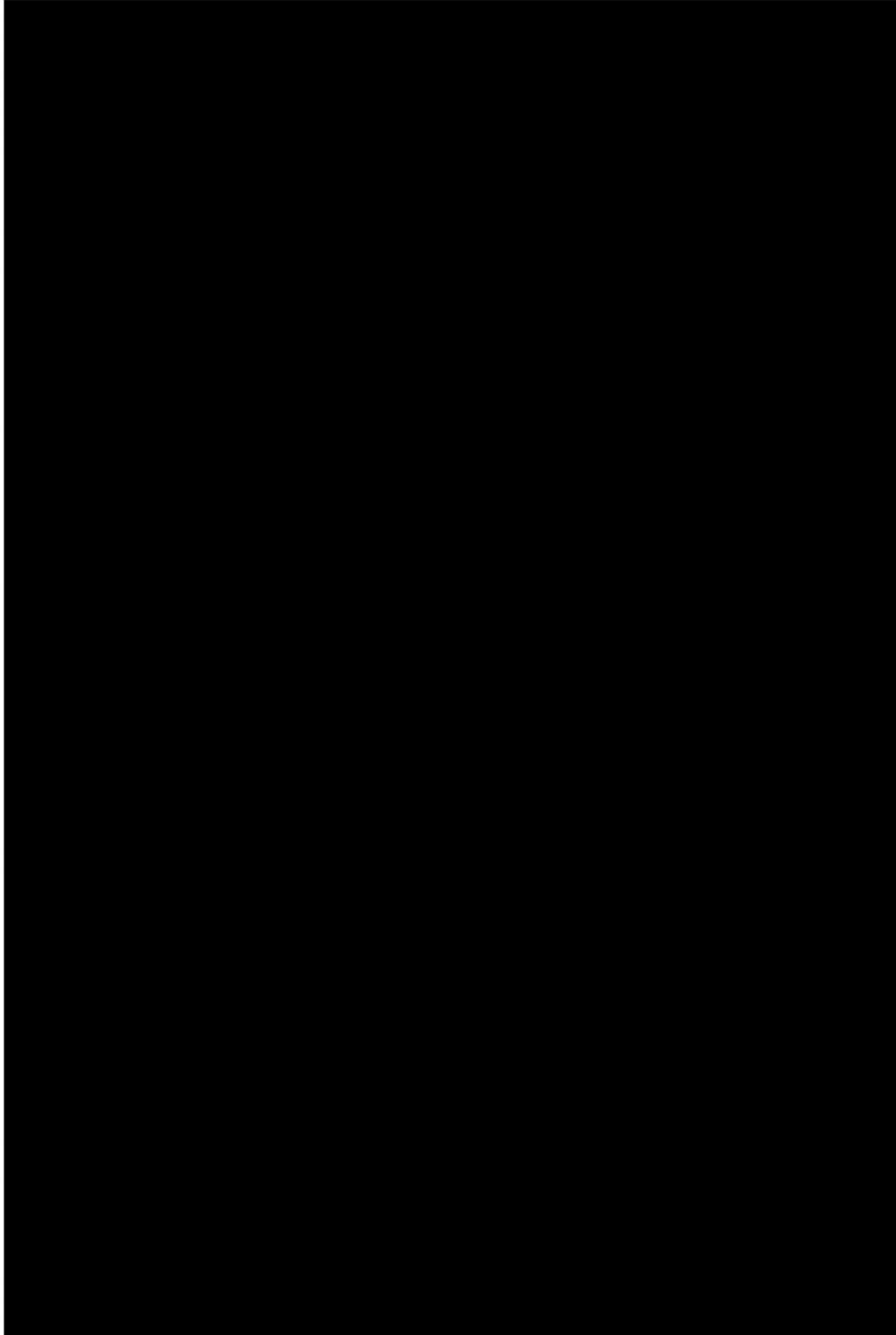
- [Redacted]
[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]
- [Redacted]
[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]
- [Redacted]
[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]

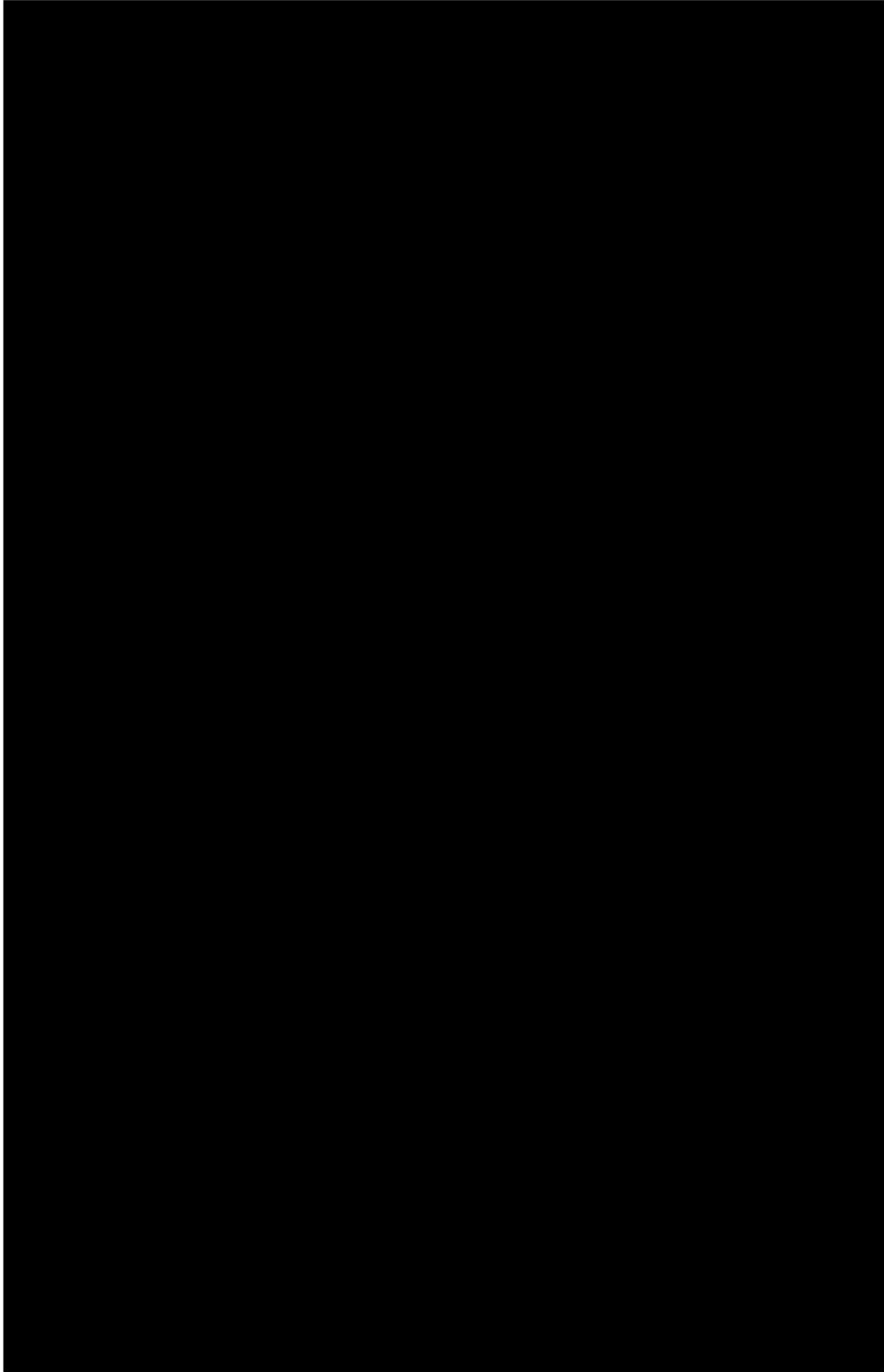
Resultados:

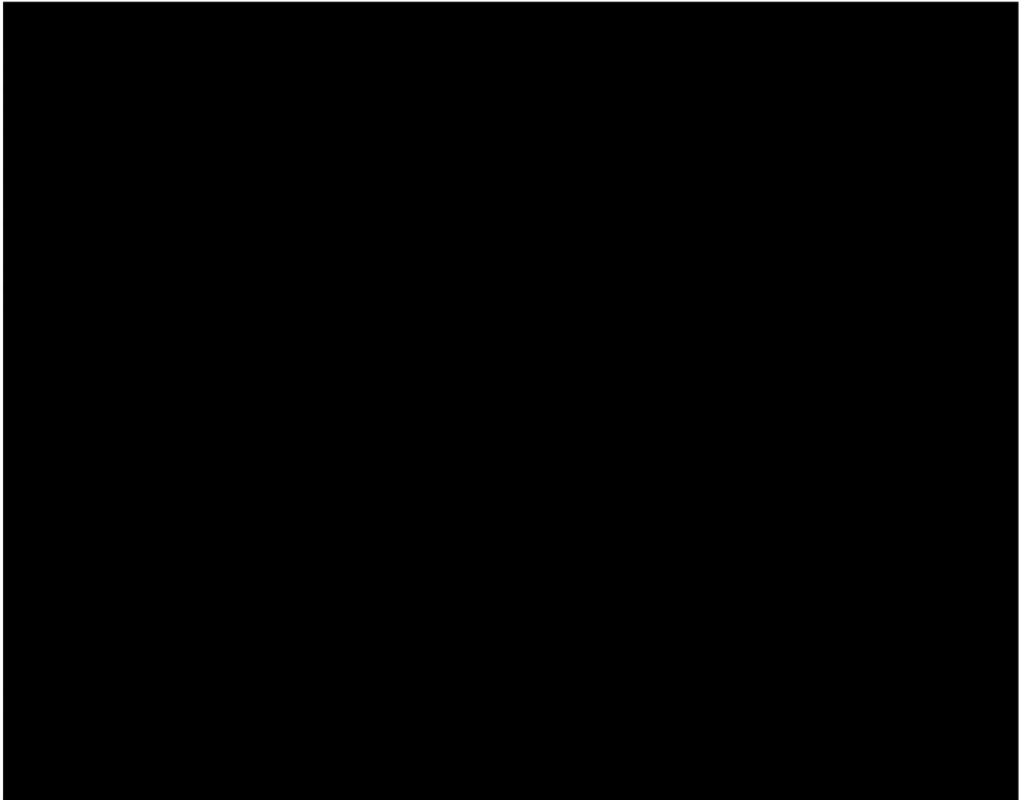




Anexo N°2: Lista de Precios sepulturas Los Parques







ii. Oficio emitido por el Servicio Nacional del Consumidor

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

DJU 4411

SERGIO CORTES VALDES LOS PARQUES SA

PROVIDENCIA

CHILEXPRESS 610.03.01.363 696410407464 6

PROVIDENCIA M SECTOR 15 DHS



SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR - Teatinos 50, Primer Piso, Santiago - Chile

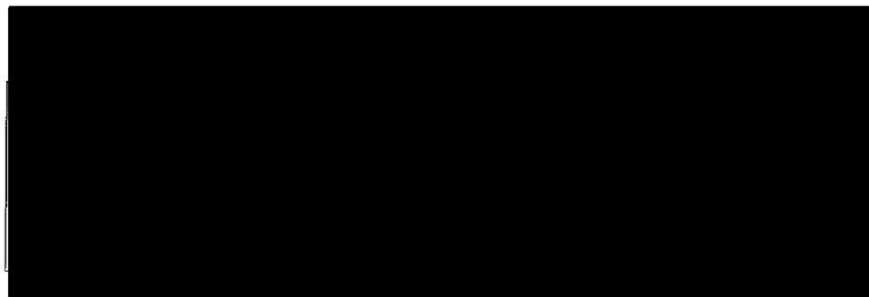
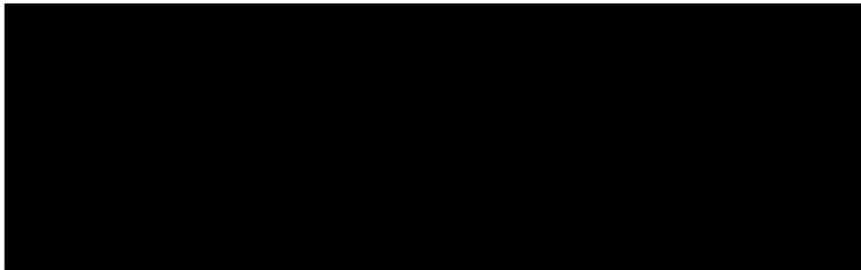
**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

ORD. : 004411
ANT. :1) Mediación Colectiva N°
[REDACTED] 2) Su presentación de
fecha 28 de agosto del año 2017; 3) Su
presentación de fecha 25 de enero del
año 2018.
MAT. : Informa validación de Propuesta de
Solución con observaciones que indica.

SANTIAGO, 07 MAR 2018
DE : SR. ANDRÉS HERRERA TRONCOSO
JEFE DIVISIÓN JURÍDICA
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR
A : SERGIO CORTES VALDÉS
REPRESENTANTE LEGAL
LOS PARQUES S.A
LUIS THAYER OJEDA N°320
PROVIDENCIA

De mi consideración:

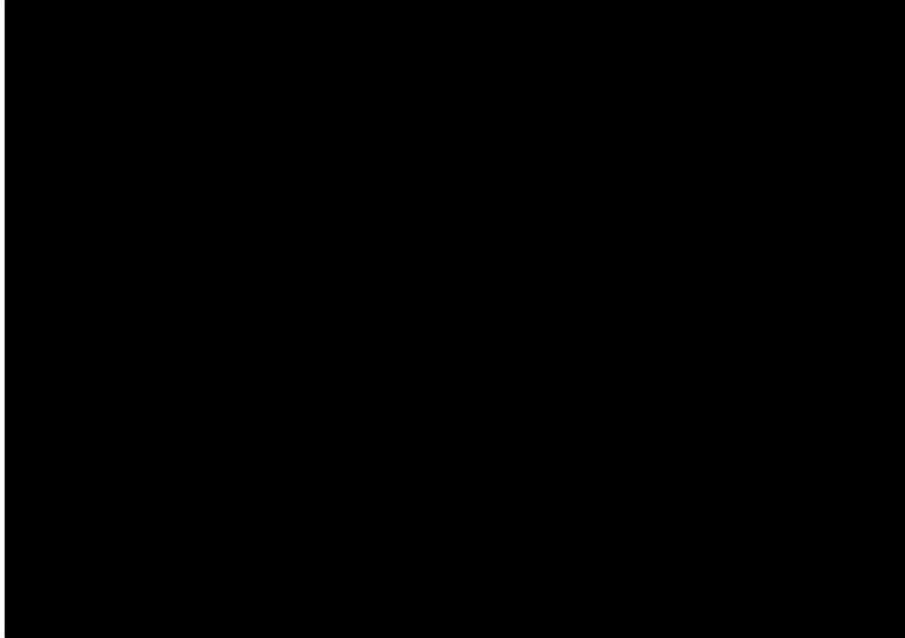


Gobierno de Chile

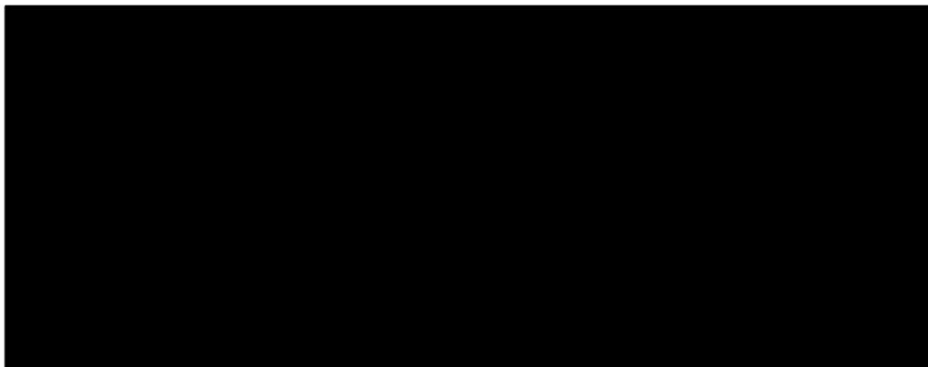
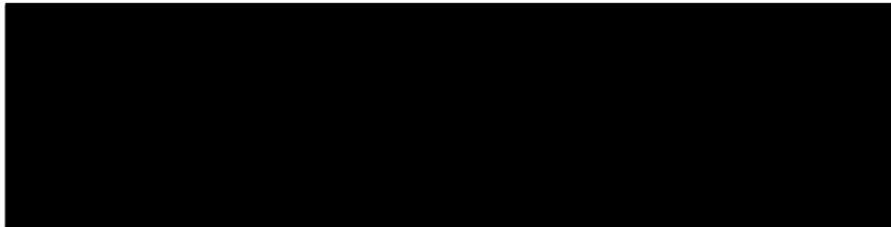
[REDACTED]

**Servicio Nacional
del Consumidor**


Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo



Observación:

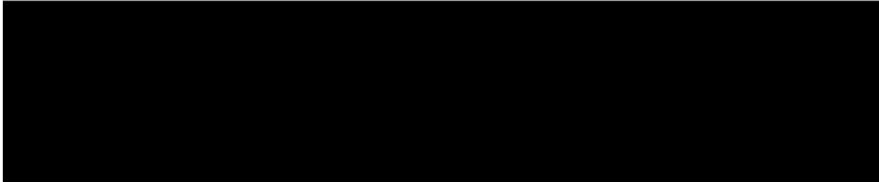


Gobierno de Chile

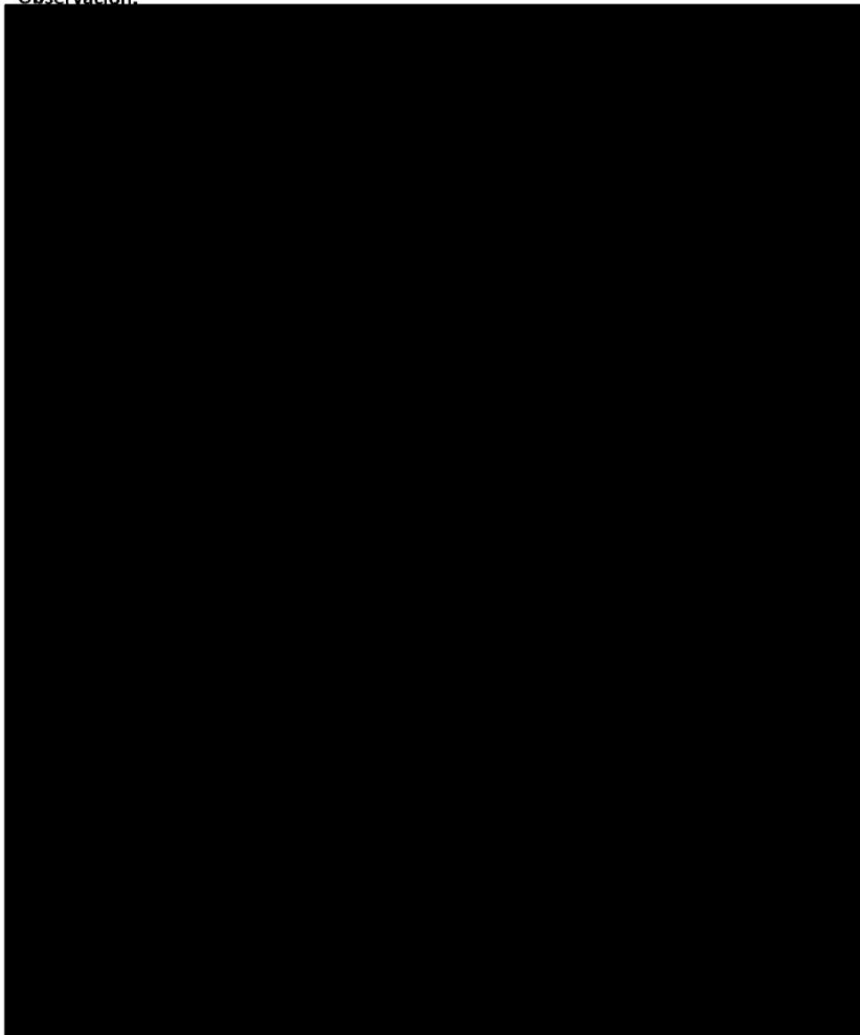


**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo



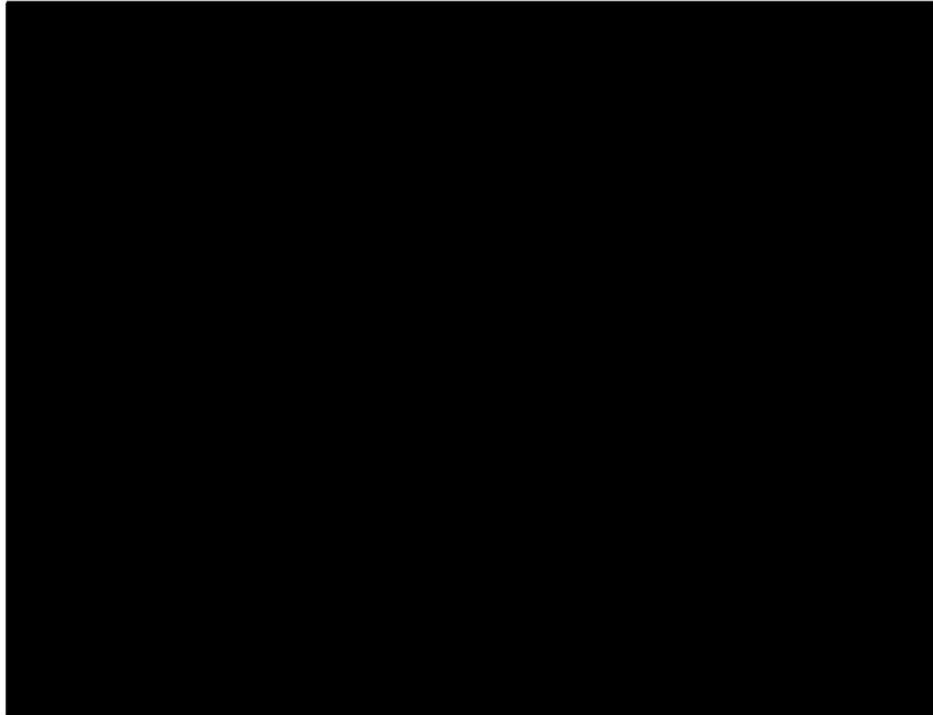
Observación:



Gobierno de Chile

**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo



"POR ORDEN DEL DIRECTOR NACIONAL"



[Handwritten signature in blue ink]
ANDRÉS HERRERA TRONCOSO
Jefe de División Jurídica
Servicio Nacional del Consumidor

Gobierno de Chile

iii. Oficio emitido por el Servicio Nacional del Consumidor

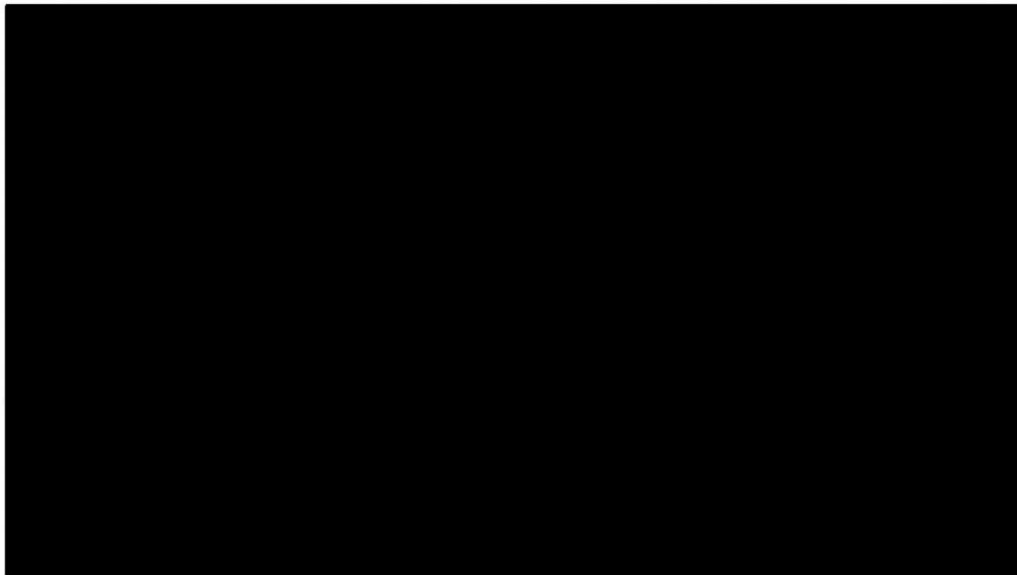
**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

ORD. : 011376
ANT. : 1) Mediación Colectiva [REDACTED]
2) Su presentación de fecha 28 de agosto del
año 2017; 3) Su presentación de fecha 25 de
enero del año 2018; 4) Oficio Ordinario
SERNAC N° 4411 de fecha 07 de marzo del año
2018.
MAT. : Informa cierre Mediación Colectiva.

27 JUN 2018
SANTIAGO,
DE : SRA. CAROLINA NORAMBUENA ARIZÁBALOS
JEFE DIVISIÓN JURÍDICA (S)
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR
A : SERGIO CORTES VALDÉS
REPRESENTANTE LEGAL
LOS PARQUES S.A
LUIS THAYER OJEDA N°320
PROVIDENCIA

De mi consideración:



CAROLINA NORAMBUENA ARIZÁBALOS
Jefe División Jurídica (S)
Servicio Nacional Del Consumidor

CNA/CCA
-Distribución: Destinatario- Dirección Nacional- Gabinete- División Jurídica- Fiscalía de Protección- Oficina de Partes. (Oficio Cierre MC)

iv. Resoluciones Servicio de Impuestos Internos



DIRECCIÓN DE GRANDES CONTRIBUYENTES
DEPARTAMENTO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS TRIBUTARIOS

RESOLUCIÓN EX. N°	Fecha:	Ciudad:	Rol RAF:
	13.01.2021	Santiago	
	13.01.2021	Santiago	
	13.01.2021	Santiago	
	13.01.2021	Santiago	
	13.01.2021	Santiago	
	13.01.2021	Santiago	
	13.01.2021	Santiago	
	13.01.2021	Santiago	
	13.01.2021	Santiago	
	13.01.2021	Santiago	
	13.01.2021	Santiago	
	13.01.2021	Santiago	
	13.01.2021	Santiago	
	13.01.2021	Santiago	

MATERIA: Revisión de la Actuación Fiscalizadora (RAF)

Hoy se ha resuelto lo siguiente:

Código Regional: 17000	
Contribuyente: LOS PARQUES S.A.	RUT N° 77.225.460-1
Giro: Explotación de bienes raíces, adquisición, enajenación.	
Domicilio: Avenida Presidente Riesco N° 5435, piso 4	Comuna: La Condes
Representante legal: Sergio Cortés Valdés	RUT N° 12.404.223-2
Representantes RAF: Víctor Fenner Rivera	RUT N° 15.385.031-3

VISTOS:

1°

[Redacted content]



DIRECCIÓN DE GRANDES CONTRIBUYENTES

[REDACTED]

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Actos Administrativos

[REDACTED]



DIRECCIÓN DE GRANDES CONTRIBUYENTES
DEPARTAMENTO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS TRIBUTARIOS

[REDACTED]

SEGUNDO: Reposición Administrativa

[REDACTED]

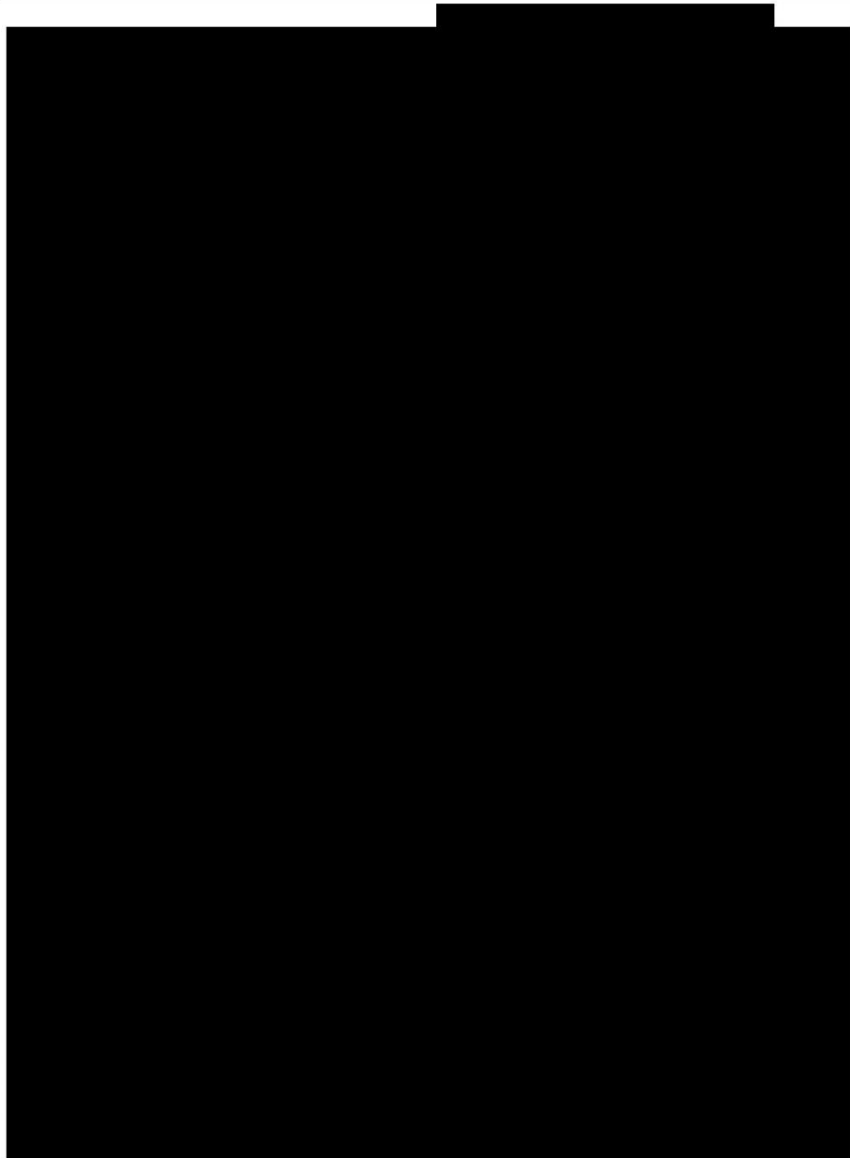


DIRECCIÓN DE GRANDES CONTRIBUYENTES
DEPARTAMENTO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS TRIBUTARIOS

[Redacted content]



DIRECCIÓN DE GRANDES CONTRIBUYENTES
DEPARTAMENTO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS TRIBUTARIOS





DIRECCIÓN DE GRANDES CONTRIBUYENTES
DEPARTAMENTO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS TRIBUTARIOS

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

CUARTO: Argumentos de la RAF

[Redacted text block]

[Redacted text block]



DIRECCIÓN DE GRANDES CONTRIBUYENTES
DEPARTAMENTO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS TRIBUTARIOS

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]



DIRECCIÓN DE GRANDES CONTRIBUYENTES
DEPARTAMENTO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS TRIBUTARIOS

[REDACTED]

[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

[REDACTED]



DIRECCIÓN DE GRANDES CONTRIBUYENTES
DEPARTAMENTO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS TRIBUTARIOS

[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]



DIRECCIÓN DE GRANDES CONTRIBUYENTES
DEPARTAMENTO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS TRIBUTARIOS

[Redacted text]

[Redacted text]

[Redacted text]

[Redacted text]

[Redacted text]

[Redacted text]

[Redacted text]

[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]

[Redacted text]

[Redacted text]

[Redacted text]



DIRECCIÓN DE GRANDES CONTRIBUYENTES
DEPARTAMENTO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS TRIBUTARIOS

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]



DIRECCIÓN DE GRANDES CONTRIBUYENTES
DEPARTAMENTO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS TRIBUTARIOS

[REDACTED]



DIRECCIÓN DE GRANDES CONTRIBUYENTES
DEPARTAMENTO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS TRIBUTARIOS

[REDACTED]

- [REDACTED]

- [REDACTED]

- [REDACTED]

- [REDACTED]

- [REDACTED]



DIRECCIÓN DE GRANDES CONTRIBUYENTES
DEPARTAMENTO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS TRIBUTARIOS

[Redacted text]

[Redacted text]

- [Redacted list item]

[Redacted text]

[Redacted text]

- [Redacted list item]

- [Redacted list item]

[Redacted text]



DIRECCIÓN DE GRANDES CONTRIBUYENTES
DEPARTAMENTO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS TRIBUTARIOS

[Redacted text block]

- [Redacted list item]
- [Redacted list item]
- [Redacted list item]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

- [Redacted list item]
- [Redacted list item]

[Redacted text block]

- [Redacted list item]
- [Redacted list item]



DIRECCIÓN DE GRANDES CONTRIBUYENTES
DEPARTAMENTO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS TRIBUTARIOS

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]

- [Redacted text block]

- [Redacted text block]

[Redacted text block]



DIRECCIÓN DE GRANDES CONTRIBUYENTES
DEPARTAMENTO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS TRIBUTARIOS

[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

[REDACTED]

- [REDACTED]

- [REDACTED]
 - [REDACTED]

- [REDACTED]

- [REDACTED]

- [REDACTED]

- [REDACTED]

- [REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

AÑO TRIBUTARIO											
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]



DIRECCIÓN DE GRANDES CONTRIBUYENTES
DEPARTAMENTO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS TRIBUTARIOS

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]



DIRECCIÓN DE GRANDES CONTRIBUYENTES
DEPARTAMENTO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS TRIBUTARIOS

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

RESUELVO:

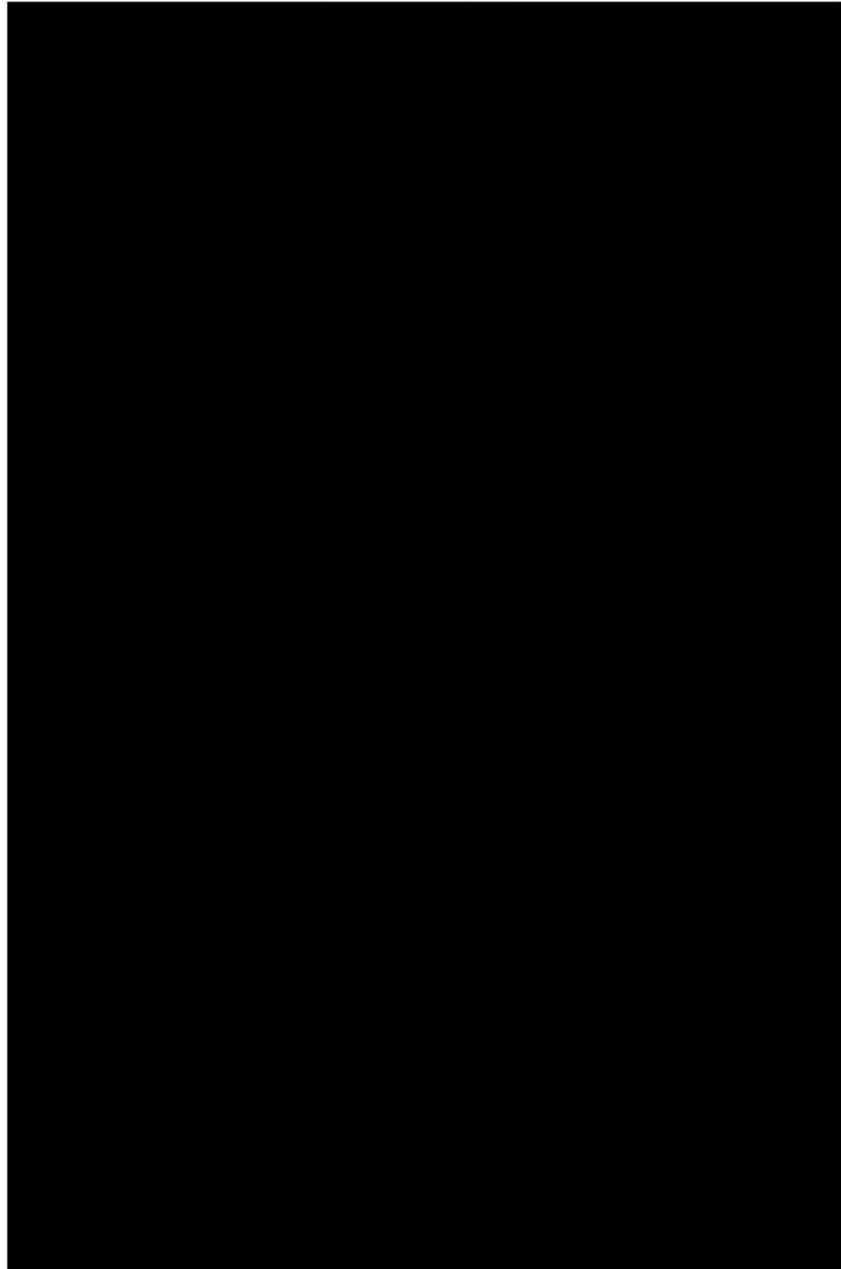
[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

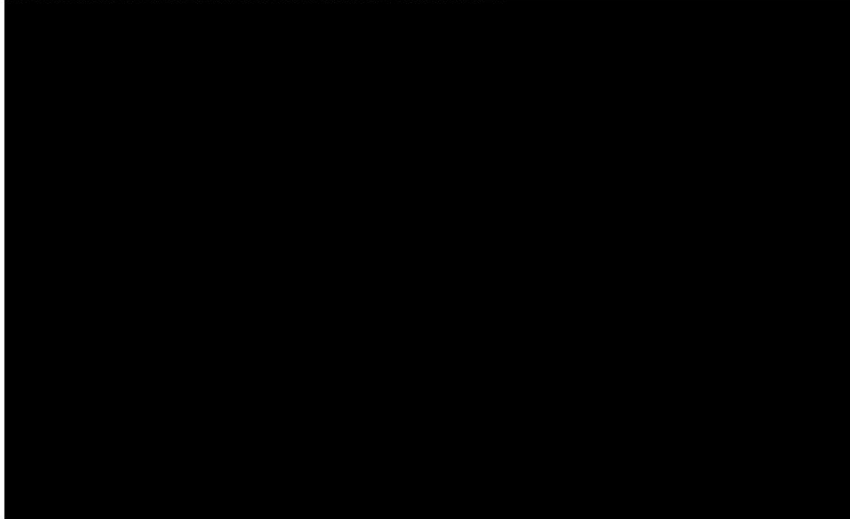


DIRECCIÓN DE GRANDES CONTRIBUYENTES
DEPARTAMENTO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS TRIBUTARIOS





DIRECCIÓN DE GRANDES CONTRIBUYENTES
DEPARTAMENTO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS TRIBUTARIOS



GÍRENSE los impuestos correspondientes en la oportunidad legal que corresponda.

PROCÉSENSE las declaraciones rectificatorias acompañadas.

COMUNÍQUESE al Departamento de Fiscalización Grandes Empresas Internacionales de esta Dirección de Grandes Contribuyentes, a fin de que dé cumplimiento a lo resuelto.

ANÓTESE Y NOTIFÍQUESE.

SANDRA TRONCOSO CASTILLO Firmado digitalmente por
SANDRA TRONCOSO CASTILLO
Fecha: 2021.01.13 13:15:07 -03'00'

JEFE (S) DEPARTAMENTO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS TRIBUTARIOS

"Por orden del Director de Grandes Contribuyentes"
Resolución delegatoria N° 110 de 05.09.2017 –
Res. RA. N° 246/657/2020 de 20.05.2020.

MVA
DISTRIBUCIÓN
Contribuyente.
DEPAT
Departamento de Fiscalización Grandes Empresas Nacionales.
Expediente

II. Comentarios Grupo Sendero

Ref.: Informe Preliminar Estudio del Mercado Fúnebre (EM07-2021).

Mat.: Formula observaciones y comentarios.

Santiago, 30 de diciembre de 2022

Señora
Mónica Salamanca Maralla
Fiscal Nacional Económico (S)
Huérfanos N° 670 Pisos 8, 9 y 10
Santiago – Chile
PRESENTE

At.: Sr. Sebastián Castro Quiroz - Jefe División Estudios de Mercado.

Para su consideración:

Rubén Alejandro Aracena Yáñez, ingeniero comercial, en representación de **GRUPO SENDERO**¹, todos con domicilio para estos efectos en calle Enrique Mac Iver N°225, piso 8, Santiago, a la Sra. Fiscal (S) con respeto digo:

En la representación invocada, vengo en hacer presente a la Sra. Fiscal (S) los comentarios que se indicarán, en relación al Informe Preliminar del Estudio del Mercado Fúnebre publicado por esa Fiscalía en noviembre de 2022 (EM07-2021), con el propósito de colaborar en la evaluación que la Fiscalía se encuentra haciendo respecto de los mercados involucrados y en la precisión de los conceptos descritos en el referido Informe Preliminar.

I. Consideraciones generales

Como ha sido señalado a lo largo de todo este Estudio de Mercado, Grupo Sendero destaca el hecho que la Fiscalía Nacional Económica (FNE) haya dedicado tiempo y recursos para estudiar este mercado, con el fin de detectar sus posibles espacios de mejora, con especial énfasis en entregar la mayor información, alternativas y transparencia posible a los consumidores, principios que desde hace años han sido rectores para la empresa que represento, de manera tal que dicho Estudio permitirá fortalecer los estándares de la

¹ Para estos efectos, se entiende por tal los cementerios Parque del Sendero y Sacramental, así como también la Funeraria Sendero.

industria en tal sentido, especialmente a través de las diversas modificaciones a la normativa sectorial que la misma Fiscalía recomienda en el referido documento.

Bajo dicho escenario, los comentarios y observaciones que a continuación se proponen a la Sra. Fiscal (S) tienen como propósito colaborar para que el diagnóstico planteado contenga un lenguaje más preciso y adecuado con la realidad de la industria, que sea asimismo consistente con las conclusiones arribadas, procurando robustecer las positivas recomendaciones que la FNE busca hacer en un mercado tan importante para las personas como éste.

II. Comentarios y observaciones al Informe Preliminar del Estudio del Mercado Fúnebre (EM07-2021)

A partir de lo señalado, consideramos relevante hacer las siguientes recomendaciones específicas al Informe Preliminar del Estudio del Mercado Fúnebre de la FNE (EM07-2021), por si la Sra. Fiscal (S) tuviere a bien tomar en consideración todas o algunas de ellas:

- 1) *Ventas atadas*. En varios pasajes del Informe Preliminar, se habla de la posible existencia de ventas atadas y empaquetamientos de los servicios funerarios². A este respecto, cabe señalar que la forma en que se han vendido los servicios funerarios hasta la fecha ha sido consistente con la normativa vigente, lo que de modo alguno obsta a que se reforme el Reglamento General de Cementerios en el sentido propuesto por la FNE, conforme a las facultades previstas en el artículo 39 del DL 211, a fin de permitir que se puedan vender bienes y servicios por separado, según prefieran los clientes finales.

Lo que no nos parece adecuado es hablar en el Informe de la existencia en el mercado de supuestas conductas anticompetitivas como es la *venta atada*, dado que ignoramos si ello es así efectivamente y qué empresas estarían incurriendo en tal infracción, de modo tal que una generalización como la efectuada en el Informe afecta a funerarias que no están cometiendo comportamiento ilegal alguno.

En este sentido, se solicita a la FNE evitar señalar estos supuestos indicios como una práctica generalizada de la industria, sino más bien como una necesidad de mejora normativa o de transparencia.

Lo anterior, es sin perjuicio de confirmar que estamos de acuerdo con que los bienes y servicios se puedan vender de manera separada y no atada, en la medida que no se afecte la normativa sanitaria aplicable, tanto en materia de salubridad como de los tiempos y procedimientos aplicables.

² Así se aprecia, por ejemplo, en las páginas 12, 24 y ss., y los párrafos 455 y ss., y 473 y ss.

- 2) *Acuerdos verticales.* Por otro lado, el Informe Preliminar refiere en diversas secciones³ a que existirían posibles acuerdos o recomendaciones entre los cementerios y funerarias, que podrían estar generando efectos exclusorios o dificultando la entrada de nuevos competidores. También en este caso, esta supuesta situación se está planteado de manera muy general y difusa en el Informe, lo que ciertamente podría afectar de manera seria a los cementerios y funerarias que no realizan este tipo de prácticas.

Grupo Sendero no realiza ningún tipo de comportamiento exclusorio ni dificulta la entrada de nuevos competidores. Muy por el contrario, promueve la presencia de mayores oferentes en servicios funerarios, siempre en cumplimiento de los estándares de calidad y salubridad que rigen a esta industria.

Por lo mismo, se solicita a la FNE indicar que -de ser efectiva- tal situación exclusoria podría estar ocurriendo en algunos casos particulares, pero no respecto de todos los actores de mercado, y es por esta razón por la cual en el Informe se proponen medidas en este sentido.

- 3) *Supuesta posición dominante de los cementerios y cláusulas abusivas.* El mismo Informe Preliminar señala asimismo que los cementerios tendrían una posición dominante y asocia ello a posibles términos contractuales injustos o abusivos, especialmente respecto de los clientes que compran por necesidad inmediata⁴.

Habida especial consideración de que el Estudio de Mercado fue realizado a partir de una muestra del mismo y no de la totalidad de los actores involucrados, estimamos recomendable que la FNE señale que esta situación es hipotética y que para definir concretamente si existe o no posición dominante, será necesario analizarlo caso a caso, según las condiciones del mercado relevante de que se trate. En casi todo el país existen alternativas de cementerios, dentro de un mismo ámbito geográfico, de manera que a nuestro juicio sí existe competencia entre aquellos cementerios que pertenecen a un mismo mercado relevante.

En este sentido, se recomienda que la Fiscalía haga presente la necesidad de que, para definir si efectivamente existe poder de mercado en un caso concreto, será necesario realizar previamente estudios de definición del mercado relevante, tal como ocurre con otros mercados asociados a la oferta inmobiliaria, como pueden ser los cines y los supermercados.

Lo anterior, procura evitar una generalización que podría resultar errónea en relación a determinados agentes económicos, como es el caso de mi representada.

³ A modo ejemplar, cabe mencionar la página 12 y el párrafo 491 del Informe Preliminar.

⁴ Véase, a modo ejemplar, en la página 38 (numeral ix) y en el párrafo 722.

Finalmente, cabe hacer presente que, tal como se informó a la FNE durante su Estudio de Mercado, más del 80% de las ventas que realiza Grupo Sendero no son de necesidad inmediata (NI), sino de necesidad futura (NF), lo que demuestra que los espacios de supuesto abuso son prácticamente nulos, de todo lo cual solicitamos se deje constancia en el Informe.

- 4) *Supuesto poder de mercado de las funerarias.* Del mismo modo, el Informe Preliminar habla de que existiría un importante poder de mercado de las funerarias, pese a ser un mercado atomizado⁵.

La experiencia de Grupo Sendero da cuenta de que existe una intensa competencia entre funerarias en Chile, de modo que no parece adecuado obtener conclusiones generales a partir de mediciones internacionales que no necesariamente son aplicables a nuestro país.

Por lo anterior, y habida especial consideración que el Estudio de Mercado fue realizado a partir de una muestra del mismo y no de la totalidad de los actores involucrados, se recomienda que la FNE haga referencia a la necesidad de que -previo a determinar si existe o no posición dominante- se haga una evaluación de los mercados relevantes caso a caso en esta materia, a fin de evitar generalizaciones que pudieren no ser aplicables a todas las funerarias.

Ello no significa que no deban implementarse medidas para mejorar la comparación entre funerarias para el bien de los consumidores, sino que procura evitar condicionar los resultados de eventuales casos o investigaciones futuras, afectando los derechos de los agentes económicos respectivos.

- 5) *Conclusiones de la encuesta IPSOS.* Con ocasión del Estudio de Mercado realizado por esta Fiscalía, se encargó a la empresa IPSOS una interesante encuesta sobre el comportamiento y las preferencias de los consumidores en este mercado⁶. En términos generales, la FNE concluye de tal insumo que existiría una serie de situaciones de desmedro de los consumidores (confusión, ofuscación, inercia, falta de información, premura en su elección), pese a que los mismos clientes señalan que no desean cotizar más de un proveedor o que prefieren los productos de manera paquetizada o integrada, por ejemplo.

A ello se agrega que cerca del 80% de las ventas en Grupo Sendero corresponde a ventas futuras, no inmediatas, en las que los consumidores tienen tiempo para informarse de manera detallada y completa, para lo cual la empresa tiene preparada la documentación respectiva, tal como se entregó a la FNE durante el estudio de mercado.

⁵ Así se aprecia, por ejemplo, en los párrafos 174 y 234 y ss., 265 y ss., 321 y 342.

⁶ Véase en párrafos 295 y ss. y Anexo K.

En tal sentido, pareciera necesario precisar la supuesta indefensión con que los clientes estarían en este mercado, al menos indicando que ello no ocurre respecto de todos los cementerios y funerarias, como es el caso de Grupo Sendero.

Lo anterior, es sin perjuicio de las precisiones que se hacen a continuación:

- a) *Acerca de que los consumidores experimentarían inercia*⁷. Esta interpretación de la información recogida en la encuesta es más bien teórica y recoge estudios realizados por economistas en otros países, lo que deriva en que no necesariamente se presenta dicha situación en el mercado chileno. Además, el estudio IPSOS es claro en indicar que son los clientes los que voluntariamente prefieren un determinado bien o servicio y no están condicionados por los actores de mercado a elegir necesariamente una sola opción.

Se recomienda a la FNE precisar esta situación, a lo sumo, como un posible riesgo en este mercado, pero no como una situación que se haya configurado efectivamente.

- b) *Acerca de que los consumidores experimentarían ofuscación*⁸. Grupo Sendero hace todos sus esfuerzos para entregar la información necesaria a los clientes de manera clara y previa a cualquier contratación, de manera que la ofuscación que la FNE señala no es efectiva en relación a nuestra empresa.

Por lo mismo, el Estudio de Mercado debiera ser claro que esta no es una situación generalizada y que debiera ser analizada caso a caso.

Lo anterior, es sin perjuicio de que compartimos que las recomendaciones avancen hacia una mayor claridad de la información que se entrega a los clientes, tal como Grupo Sendero ha procurado.

- c) *Acerca de que los consumidores experimentarían confusión*⁹. Si bien compartimos la posibilidad de aumentar la transparencia y comparación de precios en el mercado, no estamos de acuerdo con señalar que existe confusión por parte de los usuarios finales.

La encuesta IPSOS da cuenta que son los mismos clientes los que prefieren no cotizar en más de un lugar y que prefieren la venta paquetizada a aquella que se haga por cada producto. Ello demuestra que se trata de un consumidor informado, de modo que las mejoras que se puedan introducir al mercado no debieran partir

⁷ Párrafos 271, 274 y 283 y ss.

⁸ Párrafos 278, 282, 392, 396 y 447.

⁹ Párrafos 279 y ss., 321 y ss. y 354 y ss., 423 y 739.

de una situación de indefensión o confusión de los clientes, sino más bien de cómo facilitar y complementar la búsqueda que actualmente éstos ya hacen.

Grupo Sendero hace todos sus esfuerzos para entregar la información necesaria a los clientes de manera clara y previa a cualquier contratación, de manera que la confusión que la FNE señala no se produce en relación a nuestra empresa, lo que solicitamos sea así consignado en el Informe, a fin de evitar generalizaciones injustas.

- 6) Planes Base. Finalmente, cabe referir que el Informe Preliminar recomienda - adecuadamente, a nuestro entender- la necesidad de contar con Planes Base que permitan a los consumidores hacer una debida comparación de los precios entre un mismo listado de bienes y servicios. Dicha propuesta apunta tanto a servicios funerarios¹⁰, como a sepulturas¹¹ y cremaciones¹².

Dado que el Reglamento General de Cementerios no entrega detalles precisos, existe el riesgo de que estos planes base no contengan elementos iguales o similares entre los respectivos competidores, de manera que la finalidad de comparación y transparencia podría no verse satisfecha en la práctica.

A fin de evitar errores de interpretación o deficiencias en la homologación de estos planes, se solicita que el informe de la FNE recomiende que la autoridad sanitaria defina estos elementos comunes, previa consulta pública a las empresas respectivas. En subsidio, se solicita la Fiscalía que señale expresamente cuáles son los elementos que debe contener el respectivo Plan Base que deben disponibilizar las funerarias, crematorios y cementerios.

Como la Sra. Fiscal (S) habrá podido constatar, las observaciones y comentarios precedentes no alteran sustancialmente las recomendaciones efectuadas por la FNE en su Estudio de Mercado, pero sí son muy relevantes para evitar consideraciones futuras que no son aplicables a todos los actores de mercado y mucho menos a aquellos que han procurado siempre aplicar los mejores estándares posibles en materia de información, transparencia y calidad, como es el caso de Grupo Sendero.

Quedamos a disposición de la FNE para lo que se necesite en relación a este y otros asuntos, dada la convicción mutua que tenemos de la importancia de inyectar mayor competencia en los mercados, la necesidad de entender las nuevas realidades que día a día se han ido desarrollando en esta industria y nuestra preocupación de que las autoridades tengan presente la necesidad de aplicar medidas y regulaciones modernas, que promuevan la intensidad competitiva en todos los segmentos.

¹⁰ Plan Funerario Preferente, párrafos 436 y 437.

¹¹ Sepultura Preferente, párrafos 438 y 439.

¹² Cremación Preferente, párrafo 440.

Sin otro particular, le saluda atentamente,


RUBÉN ARACENA YÁÑEZ
Grupo Sendero

III. Comentarios Nuestros Parques



Santiago, 29 de diciembre de 2022.

Ref.: Estudio preliminar mercado fúnebre de 11 de noviembre de 2022.

Mat.: Remite comentarios.

Sr.
Sebastián Castro
Jefe División de Estudios
Fiscalía Nacional Económica
Presente

De mi consideración,

En virtud del artículo 39° letra p) del DFL N° 1/2004 del Ministerio de Economía Fomento y Turismo que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del Decreto Ley N° 211 de 1973, esa Fiscalía Nacional Económica ("FNE") cuenta con atribuciones para realizar estudios sobre la evolución competitiva de los mercados. Adicionalmente, sobre la base de la letra q) del mismo artículo, esa Fiscalía se encuentra facultada para proponer fundadamente al Presidente de la República, a través del ministro de Estado que corresponda, la modificación o derogación de los preceptos legales o reglamentarios que estime contrarios a la libre competencia, como también la dictación de preceptos legales o reglamentarios cuando sean necesarios para fomentar la competencia o regular el ejercicio de determinadas actividades económicas que se presten en condiciones no competitivas.

Sobre la base de la próxima emisión de la versión definitiva del estudio de mercado sobre servicios fúnebres, y de las recomendaciones que sobre la base de éste se efectuarán a las autoridades pertinentes, nos permitimos hacer llegar dentro de plazo los siguientes comentarios para su consideración:

I. Respecto de la obligación de "informar los precios de todos los servicios o productos ofrecidos, desagregando los componentes incluidos en los planes y otros elementos relevantes en la toma de decisión".

a) Limitar la obligación de informar precios únicamente a la venta inmediata de servicios fúnebres

1. El objeto de los estudios de mercado de la FNE es identificar las eventuales fallas propias de un mercado y proponer sugerencias de mejoras que permitan subsanar las mismas.
2. En el caso de los servicios fúnebres, la principal falla de mercado identificada por la FNE dice relación con los sesgos cognitivos de demanda producidos fundamentalmente por

la necesidad de adoptar decisiones rápidas en situaciones de profundo estrés y vulnerabilidad emocional.

3. En concreto, los sesgos cognitivos referidos pretenden remediarse con mayor transparencia de precios, facilitando la decisión del consumidor e incentivando la cotización por parte de éstos entre prestadores.
4. Ello, a nuestro juicio, parece plenamente acertado en aquellas circunstancias en que los sesgos cognitivos aparecen con mayor fuerza, como es el caso de la compra de productos de necesidad inmediata; sin embargo, no parece justificarse en aquellas situaciones donde el demandante carece de presión por adquirir el producto bajo un estado de vulnerabilidad emocional, como ocurre con las compras por necesidad futura.
5. Todavía más, nos asiste la convicción de que, en estos casos, una mayor transparencia de precios no solo carece de justificación, sino que, peor aún, puede resultar indeseable, por la vía de aumentar los riesgos de coordinación en aquellos mercados relevantes donde existen menos actores.
6. Así, la alternativa que se propicia para remediar un problema de demanda, como lo es incentivar una mayor transparencia de precios, resulta apta para generar un problema que sí es competencia, al homogenizar las condiciones de oferta de los distintos actores del mercado.
7. Como los grados de transparencia deseables de un mercado siempre implican una *trade-off* entre más información para los consumidores y menor incertidumbre para los oferentes, el que en situaciones de extrema asimetría (como lo es por ejemplo la venta inmediata de servicios fúnebres) resulte necesario inclinar la balanza hacia una mayor transparencia no resulta necesariamente una buena política pública en escenarios de menor asimetría, donde las pérdidas en competencia por el lado de la oferta pueden superar las ganancias en transparencia por el lado de la demanda.
8. De acuerdo con lo expuesto, solicitamos considerar la posibilidad de mantener esta recomendación, únicamente respecto de la venta de servicios fúnebres de necesidad inmediata.

b) En materia de sepulturas, limitar la obligación de informar precios únicamente a los planes más comunes comercializados por cada cementerio parque.


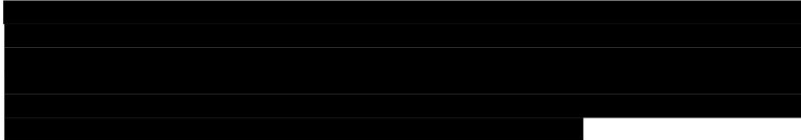
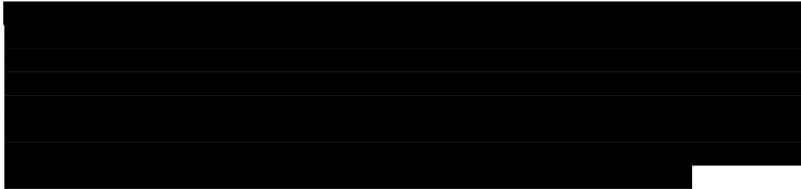
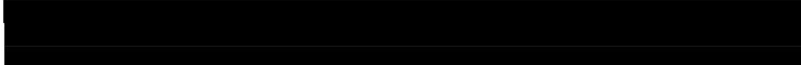
1. Según señalamos previamente a esa FNE, el mercado de la venta de sepulturas difiere ostensiblemente de la venta de servicios funerarios, por tratarse de un mercado de naturaleza inmobiliaria, donde en el extremo, cada unidad a la venta es distinta de otras unidades ofrecidas por sus atributos diferenciadores, y valorada también de una manera diferente.
2. Por ello, la recomendación efectuada por la FNE, en los términos en que está planteada, resulta tan difícil de cumplir para esta empresa como lo sería para una inmobiliaria informar los precios de todos los departamentos ofrecidos en cada uno de los edificios de su propiedad. Es más, dicho exceso de información puede incluso profundizar el problema de ofuscación de los demandantes identificado por esa FNE.

3. Por lo mismo, en lo que a sepulturas respecta, solicitamos a usted reemplazar la obligación recomendada por la de "informar los precios de los productos más representativos ofrecidos", permitiendo a Nuestros Parques agrupar sepulturas que tengan un valor análogo y que representen un porcentaje relevante de las unidades vendidas en el cementerio, pero no informar los precios unitarios de cada sepultura potencialmente a la venta dentro del parque.

II. Respeto de la obligación de crear "un "Plan Preferente", tanto para los planes funerarios, de sepultación y de cremación ("Plan Preferente Funerario", "Plan Preferente de Sepultación" y "Plan Preferente de Cremación", respectivamente)".

1. Solicitamos explicitar en su informe, con el objeto de evitar posibles interpretaciones erradas futuras, que las cadenas de cementerios carecen, en virtud de esta recomendación, de la obligación de contar con un único plan preferente general, valido para todos sus parques, bastando con que cada cementerio parque tenga su propio plan preferente (el que podría diferir del plan preferente de otros cementerios del mismo grupo), el que por lo demás puede variar en el tiempo.

III. Respeto de las recomendaciones efectuadas a las autoridades administrativas para mejorar los requisitos y el proceso de evaluación de los proyectos de cementerios y crematorios, hacemos a Ud. presente las siguientes ideas de sugerencias adicionales.

1. 
2. 
3. 
4. 

- [REDACTED]
5. [REDACTED]
6. [REDACTED]

IV. Respeto de las recomendaciones efectuadas a las autoridades administrativas para modificar la regulación de los beneficios mortuorios.

1. De acuerdo con la exigencia actual de acceso a los beneficios mortuorios, la adquisición del servicio funerario debe acreditarse con factura o boleta. Ello, evidentemente, no es consistente con la recomendación efectuada en orden a permitir que dicho beneficio sea utilizado también en compras de necesidad futura, puesto que no constan en poder de los prestadores boletas o facturas emitidos en el pasado. Para solucionar dicho inconveniente, sugerimos que para acceder a la cuota mortuoria baste con acreditar que se adquirió el servicio mediante un certificado emitido por el prestador del servicio funerario.

V. Respeto al Límite regulatorios al uso de ataúdes o contenedores alternativos.

1. Tal como se señala en el estudio preliminar, al no existir definición normativa sobre los requisitos de impermeabilidad y de hermeticidad, actualmente sólo se considera que cumplen dichas exigencias, los ataúdes de madera recubiertos con plancha de fierro galvanizada. Estimados de gran beneficio para los consumidores, que se regularan las exigencias considerando especialmente el caso de la cremación, pues la eliminación del uso de latón galvanizado simplificaría y disminuiría el costo del proceso de incineración, facilitando manejo de cuerpos con dignidad y generando menos residuos sólidos que necesitan ser tratados.
2. Para efectos de la cremación, sería relevante la posibilidad que se regulara y permitiera el uso ataúdes alternativos, en especial sin piezas metálicas (cartón impermeable, bolsa hermética para cadáveres)

Por último, teniendo en consideración que parte de la información que se remite por medio de la presente a esa Fiscalía, corresponde a opiniones críticas respecto del rol desarrollado por la autoridad, la que a su vez es nuestra principal reguladora, solicito a Ud. tener a bien en disponer la reserva de la respuesta individualizada con el numeral 3 de esta presentación.

Atentamente,

SERGIO
CRISTIAN
CARDENAS
TOLEDO

Firmado
digitalmente por
SERGIO CRISTIAN
CARDENAS TOLEDO
Fecha: 2022.12.30
08:48:00 -03'00'

Sergio Cárdenas Toledo
Gerente de Administración y Finanzas
Grupo Nuestros Parques

IV. Comentarios Organización de Consumidores y Usuarios (ODECU)



FNE
PRESENTE

Con ocasión de la consulta pública (estudiosdemercado@fne.gob.cl) del informe preliminar del estudio sobre el mercado fúnebre, ODECU, adjunta copia del informe financiado por el Fondo Concursable SERNAC para el financiamiento de iniciativas de Asociaciones de Consumidores.

Este estudio fue propuesto con ocasión de la iniciativa de la FNE, a propósito del estudio que ODECU realizó el año 2016 sobre cementerios de Santiago como parte del fondo concursable para asociaciones de consumidores, en que concluyó, entre otros, los bajos niveles de información entregadas por las empresas, además de la existencia de cláusulas abusivas en los contratos de adhesión.¹

Creemos que los resultados adjuntos pueden ser de utilidad especialmente respecto de los objetivos de “aumentar la cotización entre funerarias y la libertad de elección de servicios funerarios por parte de los consumidores” y “fiscalizar los contratos de adhesión celebrados entre los cementerios y sus clientes”

A. “Aumentar la cotización entre funerarias y la libertad de elección de servicios funerarios por parte de los consumidores”.

Respecto de la cotización, el informe da cuenta de un cierto grado de cumplimiento formal, que a nuestro juicio, no tiene la aptitud de dar por cumplidas las exigencias legales, respecto de los deberes de información, limitado principalmente en algunos de los sitios web, en espacios no destacados, no así en los procesos de venta y cotización presencial.

En efecto, las prácticas de venta y en el ciclo de compra, tanto presencial como on line, falta información fácilmente accesible para el ejercicio efectivo del derecho a la libre elección y el ejercicio de un consentimiento informado, cuestión particularmente relevante dadas las limitaciones de tiempo existentes para la contratación en caso de deceso de una persona, y la situación de vulnerabilidad en la que se encuentran los consumidores en esas circunstancias.

¹ En <https://www.odecu.cl/2016/04/27/estudio-sobre-cementerios-de-santiago/>

Por su parte, la información existente en espacios no destacados de algunos de los sitios web, no es fácilmente accesible, se expresa en lenguaje técnico de difícil comprensión para un consumidor promedio.

En este marco, a nuestro juicio, en la perspectiva infraccional nos encontramos frente a:

1. Incumplimientos respecto de la falta de información básica comercial e infracción al deber de proporcionar información veraz y oportuna.
2. Existencia de información falsa o engañosa.
3. Infracción de las obligaciones contenidas en la LPDC respecto de una contratación de productos o servicios financieros.

B. “Fiscalizar los contratos de adhesión celebrados entre los cementerios y sus clientes”

En los contratos, en la perspectiva del objeto del proyecto, existen cláusulas que podemos estimar abusivas, que pueden amparar comportamientos abusivos, especialmente, en orden a generar cobros adicionales, teniendo en consideración que el no pago tiene consecuencias asociadas a los restos mortuorios, y la discusión respecto de la naturaleza y extensión del objeto del contrato.

En este marco, a nuestro juicio, en la perspectiva infraccional nos encontramos frente a:

1. Existencia de cláusulas abusivas en los términos del artículo 16, letra b) de la LPDC.
2. Existencia de cláusulas abusivas según lo dispone el artículo 16, letra g) de la LPDC, esto es un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones de las partes en la cláusula de término del contrato.
3. Inobservancia en la protección de los datos personales del consumidor contratante
4. Existencia de cláusulas que implican una renuncia anticipada a los derechos de los consumidores

C. Recomendaciones realizadas por la FNE.

Respecto de las recomendaciones realizadas por la FNE, creemos que existen algunas medidas reglamentarias que debieran ser abordadas por un reglamento conjunto entre el Ministerio de Salud, por el tipo de bienes y servicios involucrados;

y por el Ministerio de Economía, por las implicancias en las políticas de protección al consumidor y competencia.

Los derechos a la información establecidos en la LPC puede complementar la fundamentación de regulaciones en materia de cotización; el derecho a la libre elección consagrado en la LPC, puede complementar la fundamentación de regulaciones en materia de ventas atadas y conjuntas; y las reglas sobre renuncia anticipada de derechos del consumidor y cláusulas abusivas de la LPC pueden complementar la fundamentación de regulaciones en materia de contratos entre los consumidores y los cementerios y funerarias.

Finalmente, hacemos presente dos consideraciones que resultan aplicables a los estudios y recomendaciones en general:

1. Se sugiere agotar el camino de reformas administrativas que no requieren reforma de ley para implementar el máximo de soluciones que se hagan cargo de los problemas propuestos, aun cuando se trate de soluciones intermedias y sub óptimas. A la luz de los hechos, soluciones administrativas en el corto plazo pueden mejorar el bienestar de los consumidores que soluciones legislativas que no arriban a puerto.

2. Se sugiere establecer normas generales y abstractas que recojan el sentido de la regulación y beneficien a los consumidores de diversos mercados que enfrentan situaciones similares, más que enfocarse en normas particulares y concretas que benefician a consumidores de un mercado determinado.

Por ejemplo, la promoción de una mayor búsqueda de consumidores que simplifique el ambiente de elección; aumente su transparencia; y considere proveer una opción por defecto o default para los consumidores, no parece una conclusión que resulte aplicable solo al mercado de cementerios y funerarias, y que en consecuencia genere efectos sobre el bienestar del consumidor limitado solo a esos mercados. Lo mismo sucede con la regulación de las ventas atadas o conjuntas; la regulación de ventas por necesidad futura; o la regulación de aspectos de los contratos de adhesión entre consumidores y proveedores.

Sin otro particular, le saluda atentamente

Stefan Larenas R.
Presidente ODECU

**STEFAN OMAR
LARENAS RIOBO**

Firmado digitalmente por
STEFAN OMAR LARENAS RIOBO
Fecha: 2022.12.26 14:39:12
-03'00'

ODECU: Informe Final Cementerio



EL MERCADO DE CEMENTERIOS Y LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Coordinación y Ejecución

JOSÉ ROA

Ejecución

Sofía Sallorenzo

Carlos Álvarez

Noviembre 2022

FONDO CONCURSABLE
para asociaciones de consumidores

1. Introducción

La Fiscalía Nacional Económica, en adelante FNE, inició el séptimo estudio de mercado sobre el mercado fúnebre el 22 de diciembre de 2021, el que comprende principalmente a las empresas funerarias y a los cementerios nacionales.¹

Con ocasión de este estudio, La FNE realizó un sondeo previo que arrojó preliminarmente las siguientes conclusiones: una alta dispersión de precios en bienes o servicios muy similares entre sí; la existencia de baja información pública sobre los precios y servicios ofrecidos; y el empaquetamiento de productos y servicios.

Por su parte ODECU realizó el año 2016 un estudio sobre cementerios de Santiago como parte del fondo concursar habre para asociaciones de consumidores. Dicho estudio concluyó, entre otros, los bajos niveles de información entregadas por las empresas, además de la existencia de cláusulas abusivas en los contratos de adhesión.²

En ese marco, se propone analizar el estudio de ODECU 2016 desde la perspectiva del informe proyectado por la FNE, de manera de determinar los componentes a actualizar, o complementar, de los resultados del estudio de ODECU 2016 y aportarlos como antecedentes del trabajo que lleva adelante la FNE. Esto permitirá determinar el contenido relevante desde la perspectiva de protección al consumidor que puede ser útil para la perspectiva del libre competencia.

I. Informe Fiscalía Nacional Económica

Según la “Minuta de lanzamiento del estudio sobre el mercado fúnebre”³, emitido por la Fiscalía Nacional Económica con fecha 21 de diciembre de 2021, el estudio en que trabaja se enfocará, desde la óptica de la eventual falta de competencia entre los actores del mercado en cuestión, en los puntos:

1. **Análisis** del funcionamiento del mercado fúnebre, el que se compone principalmente de las funerarias y cementerios que operan en el país.

2. Análisis de las etapas del mercado, antes y después de la defunción, las que incluyen desde la contratación de servicios en vida (seguros y sepulturas por necesidad futura) hasta posibles exhumaciones y nuevas inhumaciones, pasando por la contratación de servicios funerarios y de sepultura o cremación, tanto en instituciones públicas como privadas.

Señala esta minuta que los familiares de una persona fallecida 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. De la misma forma, las personas pueden optar por servicios previos a cualquier defunción, como la

¹ En <https://www.fne.gob.cl/fne-inicia-estudio-de-mercado-sobre-el-mercado-funebre/>

² En <https://www.odecu.cl/2016/04/27/estudio-sobre-cementerios-de-santiago/>

³ En https://www.fne.gob.cl/wp-content/uploads/2021/12/minuta_em07_final_firmada.pdf

contratación de seguros. Esta característica coincide con una cualidad del tipo de consumidor que se analiza en el informe de ODECU, a saber, el consumidor vulnerable que se ve enfrentado a una contratación rápida en un momento especialmente complejo.

Se indica que existen dos mercados en estudio, lo que representa también una diferencia con el análisis desarrollado por ODECU, a saber, funerarias y cementerios.

A. Mercado de las Funerarias.

Este mercado no fue objeto del estudio de ODECU 2016.

La regulación vigente⁴ 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

Recalca la minuta que las funerarias que operan en el país son de carácter privado, y pueden tener o no fines de lucro, no existiendo actualmente 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 regionales.

Las funerarias ofrecen diversos tipos de servicios, entre los que 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. Los productos son ofrecidos en paquetes, sin posibilidad de que el cliente-consumidor para efectos del estudio de ODECU- pueda modificarlo, lo que eventualmente puede corresponder en términos de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, aunque el estudio de la Fiscalía Nacional Económica no lo aborde de esta forma, evidentemente por enfocarse en materias relacionadas con la libre competencia.

B. Mercado de Cementerios.

Los cementerios sí fueron objeto de estudio de ODECU, definidos en la regulación vigente⁶ 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”.

En Chile existen cementerios públicos y privados. Los primeros pertenecen a alguna institución del Estado como el Servicio Nacional de Salud o municipalidades, 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 cementerios.

⁴ Ver reglamento general de cementerios en <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=12643>

⁶ Ver reglamento general de cementerios en <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=12643>

La Fiscalía Nacional Económica señala, preliminarmente, que los cementerios ofrecen una serie de bienes y servicios que categorizan como primarios o secundarios. Las sepulturas y cremaciones representan el negocio principal de los cementerios, por lo que son definidos 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 secundarios.

Además, se indica que hay cementerios que ofrecen sus productos en situaciones de necesidad “inmediata” o “futura”, según la urgencia que tenga el cliente- en nuestro caso, el consumidor- por utilizar las instalaciones del cementerio, lo que nuevamente nos remite al hallazgo de un consumidor vulnerable en materia de consumo.

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 actual.

Mercado relevante. La Fiscalía Nacional Económica indica que existen dos hechos principales que hacen relevante el mercado de funerarias y cementerios para objetos del estudio: 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.

Se agrega que los 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.

Respecto de las razones que motivan el estudio, destacan:

i. 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.

Vemos que en este punto, la Fiscalía Nacional Económica sí se centra en el consumidor y su participación en el mercado.

ii. Diferencias de precios posiblemente atribuibles a sesgos de comportamiento en la demanda. Habiendo revisado los aranceles de los tres principales cementerios de Santiago 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. Esto puede explicarse, por la premura con que debe contratarse el servicio, además de la poca experiencia del cliente-consumidor- en el mercado.

iii. Ventas atadas y empaquetamiento: Consistente en la venta conjunta tanto de servicios considerados primarios, como el ataúd y servicios secundarios, como arreglos florales, obituarios en la web, imágenes religiosas, entre otros acompañamientos del servicio fúnebre. Si bien la Fiscalía Nacional Económica no lo menciona, en materia de consumo eventualmente nos encontramos ante contratos de adhesión.

iv. Posibles restricciones verticales.

II. Estudio ODECU 2016

El año 2016, ODECU, realizó un análisis sobre información, publicidad y condiciones de contratación en cementerios de Santiago.

El objeto de estudio de ODECU se diferenció entonces del que elaborará la Fiscalía Nacional Económica, a saber:

1. Se centró solo en el mercado de los cementerios, no extendiéndose a los servicios funerarios.
2. El objeto de estudio se enfocó en el Cementerio Católico, el Cementerio General, el Parque del Recuerdo, el cementerio Metropolitano y el Cementerio Parque del Sendero.
3. El principal objetivo de la investigación es determinar si se cumplen y respetan los derechos de los consumidores y usuarios establecidos en la ley 19.496 en los procesos de información, publicidad y contratación de servicios de sepultación y otros relacionados.
4. La información se obtuvo mediante la participación de clientes ocultos y de la información publicada en las páginas de internet de cada cementerio.
5. Uno de los hallazgos fue la dificultad de la entrega de un solo contrato por parte de los cementerios, antes de la contratación. Se concluye que es una infracción a la ley del consumidor que en su artículo 3°, letra b), establece el derecho de los consumidores a información oportuna y veraz, situación que se repite en otras esferas de la contratación y servicios. Por ejemplo:
 - Cotizaciones informales no señalan tasa de interés ni porcentaje de Carga Anual Equivalente.
 - Existen circunstancias que podrían lesionar el derecho a la libre elección y el acceso a precios justos.
 - Diferencias en la identidad y descripción de los servicios y productos comercializados lo que dificulta la comparación. No hay homogeneidad de la oferta.
6. Otro de los hallazgos fue la constatación de cláusula que autoriza la modificación unilateral del contrato, basándose en la modificación de normas legales y reglamentarias. Así, no existe un

mecanismo o medio claramente definido, homogéneo y de uso habitual para comunicar al cliente los cambios de tarifas por los servicios, menos para que este exprese su consentimiento y aceptación explícita.

7. Por último, se constata como hallazgo la existencia de cláusulas de exención de responsabilidad.

2. Metodología

En este marco, se actualizó el estudio ODECU 2016 en los siguientes términos:

1. Levantamiento información sobre cementerios: Parques de Chile, Parque del Sendero S.A., Acoger Santiago S.A., Nuestros Parques S.A., Los Parques S.A.⁷
2. Ampliación el objeto de información y levantar información sobre funerarias: Fundación Hogar de Cristo, Corporación María Ayuda y Funeraria Iván Martínez.⁸
3. Levantamiento información que replique la experiencia del consumidor a distancia de acuerdo a los sitios web, sean transaccionales o de mera exhibición (30 inc. 4 LPC)
4. Levantamiento información que replique la experiencia del consumidor presencial de acuerdo a la información en sus salas de venta
5. La información levantada se centró en:
 - a. Información sobre precio: “[l]os proveedores deberán dar conocimiento al público de los precios de los bienes que expendan o de los servicios que ofrezcan (...) [e]l precio deberá indicarse de un modo claramente visible que permita al consumidor, de manera efectiva, el ejercicio de su derecho a elección, antes de formalizar o perfeccionar el acto de consumo” (3 b), 30 LPC)
 - b. Información sobre la identificación del bien o servicio ofrecido (1 n° 3 inc. 3 LPC)
 - c. Información sobre las condiciones de contratación (3 b) LPC)
 - d. Información sobre otras condiciones y restricciones relevantes (3 b) LPC), especialmente sobre servicios adicionales complementarios, gratuitos o no, tales como cuotas de mantención, seguros, traslados internos, reducciones, derechos de sepultación, exhumaciones, lápidas o el uso de sillas, corresponden a bienes o servicios secundarios.
 - e. Entrega y contenido de las condiciones contractuales relativas a los servicios adicionales complementarios, gratuitos o no (3 b), 16 b), 17 inc. 4, 1 n° 3 LPC).
 - f. Cumplimiento de los requisitos de provisión de la Información Básica Comercial: “por medios que aseguren un acceso claro, expedito y oportuno” (1 n° 3 inc. 5 LPC); “en idioma castellano, en términos comprensibles y legibles en moneda de curso legal, y conforme al sistema general de pesos y medidas aplicables en el país” (32 LPC)

⁷ Ver https://www.fne.gob.cl/wp-content/uploads/2021/12/minuta_em07_final_firmada.pdf

⁸ Ver https://www.fne.gob.cl/wp-content/uploads/2021/12/minuta_em07_final_firmada.pdf

Se hace presente esta información resulta complementaria a los ejercicios de fiscalización de SERNAC⁹, en el sentido que replica la experiencia del consumidor. Se hace presente que de acuerdo con la ley, “[e]n el ejercicio de la labor fiscalizadora, los funcionarios del Servicio deberán siempre informar al sujeto fiscalizado de la materia específica objeto de la fiscalización y de la normativa pertinente”.

3. Resultados

Se levantaron replicando la experiencia de un consumidor en cotización presencial e internet, cuyos resultados se adjuntan a continuación por proveedor en anexo 1.

4. Análisis

Se analizaron los resultados de levantamiento individualmente por proveedor, cuyos resultados se adjuntan a continuación.

Estos resultados fueron informados a los proveedores sin tener respuestas a la fecha del presente informe conforme a carta modelo adjunta en anexo 2.

Los resultados generales se expresan en conclusiones.

⁹ SERNAC anunció en 07.01.2022 que “compartirá hallazgos de fiscalización a funerarias con la Fiscalía Nacional Económica” disponible en <https://www.sernac.cl/portal/604/w3-article-64690.html>
Por su parte en 07.07.2022 SERNAC anunció que “fiscalizará a los cementerios tras detectar un aumento de casi 50% en los reclamos” disponible en <https://www.sernac.cl/portal/604/w3-article-65782.html>

4.1 RESULTADOS: CEMENTERIO “PARQUE EL MANANTIAL”

Se hizo visita presencial- a modo de cliente oculto- el día 8 de octubre del 2022 a las 13:00, siendo atendido por la ejecutiva Sandra George.

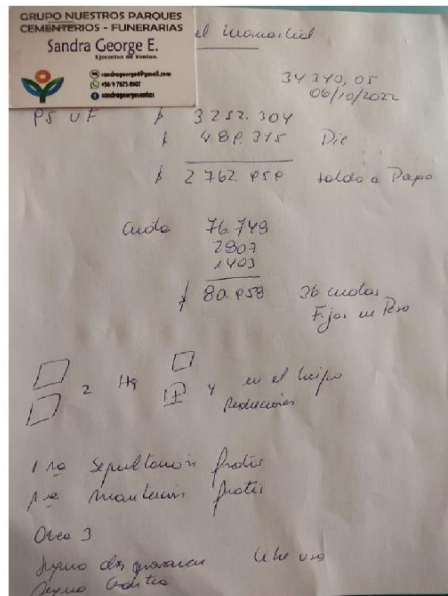
Además, se realizó cotización virtual mediante la revisión en la página web <https://www.nuestrosparques.cl/servicios> , siendo los principales hallazgos los siguientes:

1. Incumplimientos respecto de la falta de información básica comercial e infracción al deber de proporcionar información veraz y oportuna.

En el caso en estudio existe una clara infracción del artículo 1, numeral 3 de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores (en adelante LPDC), puesto que no se suministra al público la información básica comercial que asegure un acceso claro, expedito y oportuno de la misma durante la etapa pre- contractual.

Cuando se realizó la cotización presencial mediante cliente oculto, las ejecutivas proporcionaron una cotización escrita a mano en un papel aduciendo que la impresora no estaba en funcionamiento, además de negarse a hacer entrega del contrato de compraventa. Como en la mayoría de los casos, las ejecutivas negaron la entrega del contrato de compraventa porque este se daría a conocer al momento de suscribirlo.

La cotización es bastante básica sobre el costo final de los bienes y servicios contratados y sobre la forma de financiamiento, infringiendo las estipulaciones de la LPDC:



En lo que respecta a la página web, la información sobre financiamiento, precios y contenidos sigue siendo insuficiente. Aunque los contratos y términos generales se encuentran en la plataforma -no de manera fácil-, las cláusulas son bastante escuetas en la información y no hay posibilidad que el consumidor consulte directamente a un ejecutivo las dudas que mantenga¹⁰.

Los siguientes son ejemplos de cláusulas del contrato tipo:

“QUINTO: En este acto EL CLIENTE se obliga a:

UNO) Pagar las cuotas de mantención anual de la sepultura respecto de la cual radican los derechos de sepultación objeto del presente instrumento, de acuerdo al valor que tenga asignada dicha cuota en el Arancel del Cementerio contenido en el **Reglamento Interno del Cementerio Parque** del que se hace entrega en este acto al CLIENTE. El valor de la cuota de mantención anual se reajustará anualmente y el mecanismo de reajustabilidad está establecido en el **Arancel del Cementerio Parque**.

DOS) Pagar los gastos de sepultación y todos los demás servicios que requiera del Cementerio Parque, que se encuentran singularizados en el Reglamento Interno del Cementerio como en el

¹⁰ https://www.nuestrosparque.cl/wp-content/uploads/2018/06/V.17.4.18.COMPRAVENTA-DE-DERECOS-DE-SEPULTACION_IPLF_.pdf?x99563

Arancel de Precios del Cementerio Parque y, que se encuentren vigentes a la fecha en que deba efectuarse el respectivo pago”.

Ninguno de los documentos señalados se encuentra en la página de internet para la debida revisión de las condiciones de contratación de manera previa a la firma del contrato.

2. Respecto de las obligaciones de una contratación de producto o servicio financiero.

Al revisar los contratos disponibles salta a la vista que contiene disposiciones propias de un contrato financiero, bancario y comercial; de considerarse de esta forma y no solo de prestación de servicios y adquisición de bienes, se le harán exigibles las disposiciones contenidas en el artículo 17, letra B, C y G de la LPDC y de las reglamentaciones especiales.

Además de los citados en el punto anterior, las siguientes cláusulas refuerzan la idea sostenida:

“SÉPTIMO: La demora, retraso o no pago de una o más de cualesquiera de las cuotas de mantención anual de la sepultura, materia de este contrato, facultará a “LA FLORIDA” para ejercer alguno de los siguientes derechos: a) Exigir el pago de las cuotas vencidas, más gastos de cobranza extrajudicial de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 37 inciso 2º de la Ley Nº 19.496, más intereses penales por el atraso, equivalentes a la tasa de interés máxima convencional para operaciones reajustables, que establece el Banco Central.”

“13. “EL CLIENTE”, y/o el AVAL, vienen en autorizar a INMOBILIARIA PARQUE LA FLORIDA S.A. para que en caso de simple retardo, mora o incumplimiento de las obligaciones contraídas en el contrato de promesa (tanto por cuotas de saldo de precio, cuotas de mantención, multas, y/o cualquier otra obligación derivada del mismo, sus reajustes e intereses), sus datos personales relativos a obligaciones de carácter económico, financiero, bancario y comercial (nombre, rut, monto deuda), los del aval, codeudor o fiador solidario y los demás derivados del presente contrato, puedan ser ingresados, procesados, tratados y comunicados , por cualquier forma o medio, a la base de datos o sistema de información comercial SICOM (Sistema de Morosidades y Protestos Dicom), o a cualquier otro sistema de información equivalente, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 4 de la Ley Nº 19.628.”

La estipulación de un aval, el recargo con intereses y multas en caso de retraso en el pago de la cuota de mantención, inclusive la propia mención al uso de datos personales de carácter económico, financiero, bancario, hacen evidente que el sub-lite es un contrato financiero. Así también parece entenderlo el propio proveedor.

En el número siguiente se verá que existe una obligación para el consumidor que refuerza la conclusión de un contrato de naturaleza financiera, toda vez que deberá contratar un seguro de desgravamen.

Cabe preguntarse entonces si este tipo de contratos puede considerarse como uno de prestación de servicios y compra de producto o si se trata de uno de tipo financiero. La definición no es baladí si se tiene en cuenta que sobre los proveedores recaen otros deberes de protección al consumidor en caso de contrataciones financieras. Podríamos encontrarnos entonces ante un contrato mixto, que contiene diversos contratos y obligaciones de naturaleza diversa.

En consecuencia, este tipo de contrato debiese proporcionar la siguiente información:

- a) Informar sobre cargos, comisiones, costos o tarifas por uso, mantención u otros fines, debiendo especificar claramente sus montos, periodicidad y mecanismos de reajuste, que no cumple en este caso.
- b) Informar sobre impuestos correspondientes a la respectiva operación de crédito, que no se informa.
- c) Informar sobre gastos notariales, que no informa.
- d) Informar sobre seguros expresamente aceptados por el consumidor, que no informa. Se ha indicado, y se desarrollará el punto más abajo, que en el contrato está considerado un beneficio de desgravamen del que no se proporcionan mayores antecedentes y que pareciese funcionar como un seguro.
Existe un seguro de desgravamen asociado a la contratación que, de la forma en que está incorporada al contrato, se hace manifiesto que el consumidor no tiene otra alternativa que aceptarlo aún sin tener conocimientos mínimos al respecto, como la prima del seguro.
- e) Informar sobre el cobro de comisiones, lo que no se informa en el contrato sub-lite.
- f) Cualquier otro importe permitido por ley, que no se informa.
- g) En caso de que se contraten varios productos o servicios simultáneamente, o que el producto o servicio principal conlleve la contratación de otros productos o servicios conexos, deberá insertarse un anexo en que se identifiquen cada uno de los productos o servicios, estipulándose claramente cuáles son obligatorios por ley y cuáles voluntarios, debiendo ser aprobados expresa y separadamente cada uno de dichos productos y servicios conexos por el consumidor mediante su firma en el mismo. Este ítem no se cumple, según se ha visto, en especial, con el caso del seguro de desgravamen.
- h) Se informa el sistema mediante el que se determina el valor de la mantención anual cobrada por el proveedor, que no se informa.
- i) No se proporciona al inicio una hoja con un resumen estandarizado de sus principales cláusulas y los proveedores deberán incluir esta hoja en sus cotizaciones, para facilitar su comparación por los consumidores.
- j) No se informa la carga anual equivalente en ninguno de los documentos obtenidos.

3. Existencia de una cláusula abusiva en los términos del artículo 16, letra B de la LPDC.

En el punto 8 de las Estipulaciones Generales del contrato de promesa de compraventa¹¹ de sepultura, se agrega la siguiente mención:

“8. Para los casos de pago en cuotas del saldo de precio “EL CLIENTE” podrá mantener en todo tiempo resguardado el saldo de precio adeudado a través de un Seguro de Desgravamen a favor de “LA FLORIDA”, cuyo costo será de cargo de “EL CLIENTE”. “EL CLIENTE” está facultado para contratar éste seguro con una empresa externa por su cuenta y riesgo, lo cual deberá ser informado por escrito a “LA FLORIDA” dentro de los 30 días siguientes a la suscripción del contrato de seguro. En caso que “EL CLIENTE” opte por delegar la contratación de este seguro a “LA FLORIDA”, suscribirá conjuntamente a este contrato, un anexo con la respectiva autorización para que ésta contrate un seguro de desgravamen que deberá estar vigente hasta el día anterior que “EL CLIENTE” cumpla ochenta y cinco (85) años de edad. En dicho anexo se informarán las condiciones de dicho seguro al “CLIENTE”.

De esta forma, el contrato considera un incremento del precio por un servicio accesorio o prestación adicional -en este caso un seguro-, que no es susceptible de ser rechazada por el consumidor porque está incluida de forma indivisible en el contrato de compraventa alzándose entonces como una cláusula abusiva emblemática en un contrato de adhesión.

La situación se agrava cuando se constata que el anexo correspondiente a este beneficio, no se encuentra en la página web como tampoco se entrega al consumidor al momento de la cotización presencial.

4. Existencia de una cláusula abusiva en los términos del artículo 16, letra G de la LPDC.

La contratación en estudio presenta una cláusula de restricción de uso de la sepultura que -a priori- puede estimarse abusiva, no sólo porque implica un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones de las partes, sino que también porque es totalmente injustificada atentado el objeto del contrato. La cláusula es la siguiente:

“4. En el caso de derechos de sepultación prometidos adquirir bajo la condición de Necesidad Futura (NF), “EL CLIENTE” se obliga a no utilizar tales derechos en el plazo de 180 días corridos, contados desde la fecha en que efectivamente se haya efectuado el pago del PIE o primera cuota, según lo estipulado en la cláusula SEXTA del Contrato de Estipulaciones Específicas. Si “EL CLIENTE” necesitara hacer uso de la sepultura antes del término del plazo referido, el precio contado estipulado en el Contrato de Estipulaciones Específicas se incrementará en el monto equivalente al valor señalado como “derecho especial por uso anticipado”, establecido en la cláusula CUARTA del Contrato de Estipulaciones Específicas. “EL CLIENTE” sólo podrá hacer uso de la sepultura una vez que cumpla las siguientes condiciones copulativas; a) encontrarse al día en el pago de todas y cada una de las

¹¹ https://www.nuestrosparques.cl/wp-content/uploads/2018/04/1PLF-Estipulaciones-Generales.-ajuste-SERNAC_final-20.03.pdf?x99563

obligaciones emanadas del Contrato de promesa de Compraventa; b) haber pagado a la fecha en que desee hacer uso de la sepultura a lo menos un 10% del precio que resulte de la suma del precio contado más el valor señalado como "derecho especial por uso anticipado" contenido en el Contrato de Estipulaciones Específicas".

Este periodo de restricción puede considerarse infundado ya que corresponde a un riesgo de naturaleza económica que no lo asume el proveedor, traspasándolo al consumidor. Tampoco el contrato contempla un caso fortuito o fuerza mayor, pues podría fallecer el contratante o beneficiario de la sepultura de forma intempestiva y siendo castigado el responsable del pago en un momento de sumo vulnerable y donde no tiene más opción que aceptar la obligación contraída.

En este contexto, la cláusula no solamente causa un perjuicio económico al consumidor, sino que también un daño moral indubitado.

Además de la estipulación de restricción de uso de la sepultura según se ha visto, hay dos características de esta que agravan la limitación:

- a) En primer lugar, la restricción no está regulada en el contrato de compraventa, sino que en un documento anexo del mismo denominado "Términos generales del contrato de promesa de compraventa", por lo que resulta sorpresivo para el consumidor.
- b) En segundo lugar, el período de restricción no consta por escrito y de forma anticipada a la contratación, el que sería variable y no existen condiciones objetivas para establecerlo por lo que el espacio correspondiente se encuentra en blanco.

4.2 RESULTADOS: PARQUE LOS ARCOS DE MELIPILLA

Se hizo visita presencial- a modo de cliente oculto- el día 10 de octubre del 2022 a las 13:00, siendo atendido por la ejecutiva Paula Peñailillo.

Además, se realizó cotización virtual mediante la revisión en la página web https://www.parquesdechile.cl/parqueschile/front_end/content/contratos.aspx, siendo los principales hallazgos los siguientes:

1. Incumplimientos respecto de la falta de información básica comercial e infracción al deber de proporcionar información veraz y oportuna.

En el caso en estudio existe una clara infracción del artículo 1, numeral 3 de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores (en adelante LPDC), puesto que no se suministra al público la información básica comercial que asegure un acceso claro, expedito y oportuno de la misma durante la etapa pre- contractual.

Cuando se realizó la cotización presencial mediante cliente oculto, la ejecutiva señaló al consumidor que la contratación contaba con un beneficio de desgravamen, que no correspondería a un seguro y que no tendría costos asociados.

La cláusula en cuestión es la siguiente:

“El beneficio de desgravamen consiste en el pago total del saldo insoluto del precio de la compraventa en el evento que fallezca el Titular. Para dichos efectos deberán concurrir los siguientes requisitos copulativos: a) Que a la fecha del fallecimiento del Titular se hayan cancelado, en tiempo y forma, a lo menos 12 cuotas del precio de la compraventa, en los términos y condiciones que se detallan en este instrumento; b) Que se encuentre al día en el pago de todas y cada una de las obligaciones que contrajo por medio del contrato y especialmente las cuotas del arancel anual de mantención; y, c) Que se cumplan las demás condiciones estipuladas en el anexo de este contrato para la procedencia de este beneficio¹²”.

Es consecuencia, el consumidor al suscribir el contrato de compraventa estaría aceptando, sin más, un beneficio de desgravamen cuyas condiciones desconoce.

Respecto de las cotizaciones, al cliente oculto que asistió de manera presencial se le hizo entrega de un documento con información bastante básica del coste de los bienes y servicios contratados.

Las cotizaciones proporcionan bastante información financiera y pese a que no comunica sobre la Carga Anual Económica (este punto se tratará más abajo), sí se indica la existencia de seguros, el número de cuotas, los intereses pactados y el valor de la mantención, de la siguiente forma:

¹² https://www.parquesdechile.cl/parqueschile/descargas/Contratos_Venta/Contrato.pdf

COTIZACION
Necesidad Inmediata

NOMBRE: CARLOS ALBERTO ALVAREZ LEVIN FECHA: 10-10-2022
 RUT: VALOR UF: \$ 34.381
 TELEFONO: 957053419

PRODUCTO	SECTOR	CAPACIDAD
ESTÁNDAR	205	7 PLAZAS

VALOR NECESIDAD INMEDIATA	UF	108,0	\$ 3.713.152
TOTAL	UF	108,0	\$ 3.713.152
P.F.	UF	1294	\$ 445.578
SALDO	UF	95,04	\$ 3.267.574

PERIODO	RESTRICCIÓN DE USO	VALOR	UF	VALOR
MANUTENCIÓN ANUAL	Sin restricción de uso	2,5	UF	Primer pago año 2023
ABONCEL DE SEPULTACIÓN DIRECTO (*)		9	UF	\$ 309.129
ABONCEL DE SEPULTACIÓN INMEDIATO		11	UF	\$ 378.191

SIMULACIÓN CUOTAS:					
N° CUOTAS	48	VALOR	UF	2,25	\$ 77.415
N° CUOTAS	36	VALOR	UF	2,91	\$ 100.014
N° CUOTAS	24	VALOR	UF	4,23	\$ 145.698
N° CUOTAS	12	VALOR	UF	8,20	\$ 281.965

1° VENCIMIENTO CUOTA DICIEMBRE 2022

COMENTARIOS:
 Esta cotización considera sólo el pago de cuotas, NO incluye pago de manutención anual.
 Precio sujeto a valor UF diario. La vigencia en los descuentos es válida por el mes en que fue hecha la cotización.
 Hasta 12 cuotas sin interés con tarjetas de crédito (Visa, Mastercard, Magna, American Express)
 (*) Se entenderá por familiares directos al titular, su cónyuge e hijos, además de nietos consanguíneos del titular de hasta 18 años.

Paula Peñaililla (+569) 5519 6402
 Ejecutiva de Atención al Cliente
 Parque Los Arcos de Melipilla

La información sobre financiamiento y precios contenida en la página web es más completa, pero se encuentra disgregada en diferentes documentos y sin posibilidad que el consumidor consulte directamente a un ejecutivo las dudas que mantenga¹³. Se concluye entonces que la compra sí podría realizarse en línea, con la prevención que se realizará en el punto 2 relativo a los contratos de financiamiento.

2. Respecto de las obligaciones de una contratación de producto o servicio financiero.

Al revisar los contratos disponibles salta a la vista que contiene disposiciones propias de una operación de crédito y obligaciones de dinero de aquellas reguladas en la Ley 18.010. La clasificación de este tipo de contratos no es baladí, puesto que de considerarse un contrato financiero y no solo de prestación de servicios y adquisición de bienes, se le harán exigibles las disposiciones contenidas en el artículo 17, letra B, C y G de la LPDC y de las reglamentaciones especiales.

Las cláusulas contractuales, la información proporcionada y el tipo de operación que debe realizar el consumidor para adquirir las prestaciones dan cuenta de la complejidad de este tipo de contratos, considerando que un consumidor promedio se ve enfrentado no solo a la rapidez en la contratación

¹³ <https://www.parquesdechile.cl/parqueschile/descargas/parque-melipilla.pdf>

de un servicio de esta especie, en un momento vulnerable, si no que además debe estar al tanto de los cobros de intereses, comisiones y otras condiciones, tal como debe hacerse en un contrato comercial, bancario y financiero.

En consecuencia, este tipo de contrato debiese proporcionar la siguiente información:

- a) Informar sobre cargos, comisiones, costos o tarifas por uso, mantención u otros fines, debiendo especificar claramente sus montos, periodicidad y mecanismos de reajuste, que no cumple a cabalidad porque si bien se indica su cobro en el contrato, no se señala el monto de cada ítem.
- b) Informar sobre impuestos correspondientes a la respectiva operación de crédito, que sí informa.
- c) Informar sobre gastos notariales, que sí informa.
- d) Informar sobre seguros expresamente aceptados por el consumidor, que no informa. Se ha indicado, y se desarrollará el punto más abajo, que en el contrato está considerado un beneficio de desgravamen del que no se proporcionan mayores antecedentes y que pareciese funcionar como un seguro. De la forma en que está incorporada al contrato se hace manifiesto que el consumidor no tiene otra alternativa que aceptar el “beneficio”, desconociendo el monto al momento pre-contractual.
- e) Informar sobre el cobro de comisiones, lo que no se informa en el contrato sub-lite.
- f) Cualquier otro importe permitido por ley.
- g) En caso de que se contraten varios productos o servicios simultáneamente, o que el producto o servicio principal conlleve la contratación de otros productos o servicios conexos, deberá insertarse un anexo en que se identifiquen cada uno de los productos o servicios, estipulándose claramente cuáles son obligatorios por ley y cuáles voluntarios, debiendo ser aprobados expresa y separadamente cada uno de dichos productos y servicios conexos por el consumidor mediante su firma en el mismo. Este ítem no se cumple, según se ha visto, en especial, con el caso del beneficio de desgravamen.
- h) Se informa el sistema mediante el que se determina el valor de la mantención anual cobrada por el proveedor, que no se informa.
- i) No se proporciona al inicio una hoja con un resumen estandarizado de sus principales cláusulas y los proveedores deberán incluir esta hoja en sus cotizaciones, para facilitar su comparación por los consumidores.
- j) No se informa la carga anual equivalente en ninguno de los documentos obtenidos.

3. Existencia de una cláusula abusiva en los términos del artículo 16, letra B de la LPDC.

En el punto III del contrato de compraventa¹⁴ de sepultura, se agrega la siguiente mención:

“El beneficio de desgravamen consiste en el pago total del saldo insoluto del precio de la compraventa en el evento que fallezca el Titular. Para dichos efectos deberán concurrir los siguientes

¹⁴ https://www.parquesdechile.cl/parqueschile/descargas/Contratos_Venta/Contrato.pdf

requisitos copulativos: a) Que a la fecha del fallecimiento del Titular se hayan cancelado, en tiempo y forma, a lo menos 12 cuotas del precio de la compraventa, en los términos y condiciones que se detallan en este instrumento; b) Que se encuentre al día en el pago de todas y cada una de las obligaciones que contrajo por medio del contrato y especialmente las cuotas del arancel anual de mantención; y, c) Que se cumplan las demás condiciones estipuladas en el anexo de este contrato para la procedencia de este beneficio”.

Al parecer nos encontramos frente a un seguro, pero desconocemos los términos y condiciones del “beneficio” ofrecido.

De esta forma, el contrato considera un incremento del precio por un servicio accesorio o prestación adicional-en este caso un seguro-, que no es susceptible de ser rechazada por el consumidor porque está incluida de forma indivisible en el contrato de compraventa. La incorporación de este seguro también induce a error o engaño, puesto que se ofrece como un “beneficio”. La situación se agrava cuando se constata que el anexo correspondiente a este beneficio, no se encuentra en la página web como tampoco se entrega al consumidor al momento de la cotización presencial.

4. Existencia de una cláusula abusiva en los términos del artículo 16, letra G de la LPDC.

La contratación en estudio presenta una cláusula de restricción de uso de la sepultura que- a priori- es totalmente abusiva, no solo porque implica un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones de las partes, si no que también porque es totalmente injustificada atentado el objeto del contrato. La cláusula es la siguiente:

“c) PERIODO DE RESTRICCION DE LA SEPULTURA: Es aquel espacio de tiempo que transcurre desde la fecha del Contrato hasta el plazo indicado en el punto VII.3.a) del Contrato. Durante dicho período, el Titular no podrá hacer uso de la sepultura. En caso de tener que ocupar la sepultura antes del término del período de restricción, deberá pagar el monto que resulte de multiplicar la cantidad señalada en el punto VII.3.b), por el número de días por transcurrir entre la fecha de ocupación de la sepultura y la fecha de término del período de restricción.”¹⁵

Este periodo de restricción es totalmente infundado y corresponde a un riesgo de naturaleza económica que no lo asume el proveedor, traspasándose al consumidor. Tampoco el contrato contempla un caso fortuito o fuerza mayor, pues podría fallecer el contratante o beneficiario de la sepultura de forma intempestiva y siendo castigado el responsable del pago en un momento de sumo vulnerable y donde no tiene más opción que aceptar la obligación contraída.

En este contexto, la cláusula no solamente causa un perjuicio económico al consumidor, sino que también un daño moral indubitado.

5. Existencia de una cláusula abusiva en los términos del artículo 16, letra F de la LPDC.

¹⁵ https://www.parquesdechile.cl/parqueschile/descargas/Contratos_Venta/AnexoContrato.pdf

Además de la estipulación de restricción de uso de la sepultura según se ha visto, hay dos características de esta que agravan la limitación:

- a) En primer lugar, la restricción no está regulada en el contrato de compraventa, sino que en un anexo del mismo.
- b) En segundo lugar, el período de restricción no consta por escrito y de forma anticipada a la contratación. Tal como se muestra a continuación, este tiempo de restricción sería variable y no existen condiciones objetivas para establecerlo por lo que el espacio correspondiente está en blanco (16 f) LPC):

I) Saldo a financiar		II (=)	
OTROS COSTOS ASOCIADOS		4. a) Mantenimiento anual	
3. a) Período restricción uso sepultura		4. b) Primer Vencimiento mantenimiento	
3. b) Base cálculo diario monto adicional por uso dentro del periodo de restricción		5. Arancel de sepultación (**) familiar directo	

VIII. FORMA DE PAGO Y AUTORIZACION DESCUENTO AUTOMATICO

Eventualmente, esta situación podría implicar una infracción a la letra F, artículo 16 de la LPDC.

Señala este artículo que *“No producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones que:*

f) Incluyan espacios en blanco, que no hayan sido llenados o inutilizados antes de que se suscriba el contrato”.

Por lo tanto, es necesario corroborar si al momento de la suscripción del contrato el periodo de restricción del uso de la sepultura es completado con acuerdo y en presencia del consumidor, asumiendo que este periodo es resultado de una negociación de condiciones lo que, a simple vista, parece arbitrario.

6. Inobservancia en la protección de los datos personales del consumidor contratante e infracción al artículo 16, letra G de LPDC.

NOVENO: (A) Autorización para el tratamiento de datos personales. Mediante este instrumento, el Titular autoriza expresamente al Parque a efectuar el tratamiento de sus datos personales en conformidad al artículo 4° de la Ley N°19.628, ya sea que se trate de datos personales entregados al momento de suscripción del Contrato y sus anexos como aquellos datos personales e información recopilada por el Parque durante la vigencia del Contrato. El Titular también tendrá el derecho a solicitar la eliminación de datos caducos y la rectificación o modificación de datos erróneos, inexactos, equívocos o incompletos, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley N°19.628. Para ejercer estos derechos, el Titular deberá escribir al contacto indicado en el sitio web www.parquesdechile.cl.

Los artículos 4 y 9 de la Ley 19.628 norman lo que se ha reconocido como el principio de finalidad de la recopilación y uso de datos personales, es decir, el proveedor debe informar la razón por la que se solicita al consumidor el tratamiento de sus datos lo que no sucede en el contrato sub-lite. Esta falta es relevante no solo porque contraviene la Ley en comento, sino que también porque desconocemos si la autorización contempla no solo el tratamiento de datos comerciales, sino que también podrían incluir datos financieros al considerarse este tipo de contrato como uno de aquellos regulados por la ley 18.010 según se ha desarrollado.

El tratamiento de datos financieros, bancarios y comerciales está sujeta a limitantes especiales, reguladas en el artículo 17 de la Ley 19.628, a saber:

“sólo podrán comunicar información que verse sobre obligaciones de carácter económico, financiero, bancario o comercial, cuando éstas consten en letras de cambio y pagarés protestados; cheques protestados por falta de fondos, por haber sido girados contra cuenta corriente cerrada o por otra causa; como asimismo el incumplimiento de obligaciones derivadas de mutuos hipotecarios y de préstamos o créditos de bancos, sociedades financieras, administradoras de mutuos hipotecarios, cooperativas de ahorros y créditos, organismos públicos y empresas del Estado sometidas a la legislación común, y de sociedades administradoras de créditos otorgados para compras en casas comerciales.”

Esta estipulación implica un desequilibrio entre el consumidor y el proveedor al desconocer el primero la razón por la que se solicitan sus datos quedando en absoluta vulnerabilidad y sujeto a sufrir perjuicios. Así, se configura una infracción al artículo 16, G, de la LPDC.

4.3 RESULTADOS: Parque del Sendero.

Se hizo visita presencial -a modo de cliente oculto- a la oficina del Cementerio ubicada en San Bernardo el día 08 de octubre del 2022 a las 10:00, siendo atendido por el ejecutivo Patricio Abarzua Carmona.

Además, se realizó cotización virtual mediante la revisión en la página web <https://masinformados.sendero.cl/contratos-de-sepultura/>, siendo los principales hallazgos los siguientes:

1. Incumplimientos respecto de la falta de información básica comercial e infracción al deber de proporcionar información veraz y oportuna.

En el caso en estudio existe una clara infracción del artículo 1, numeral 3 de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores (en adelante LPDC), puesto que no se suministra al público la información básica comercial que asegure un acceso claro, expedito y oportuno de la misma.

Tanto en la página web como en la visita presencial como cliente oculto, se ofrece información general respecto del precio a pagar por cada servicio, pero se omite otro tipo de información como, por ejemplo, si existen seguros asociados o el costo de mantenimiento que debe pagar el consumidor. En la página web pueden encontrarse algunos contratos e inclusive, el Reglamento interno del Cementerio, información básica que el proveedor debería proporcionar con facilidad al consumidor antes de realizar la compra.

Con todo, el cliente oculto al consultar en la sede San Bernardo por mayor información y por la posibilidad de revisión del contrato, se le indicó que este se proporciona al consumidor solo cuando se suscribe el acuerdo.

Por otro lado, si bien en la página web se encuentran los formatos de algunos contratos como el de promesa de compraventa de sepultura¹⁶, no se encuentra disponible el contrato de compraventa propiamente tal, razón por la que efectivamente un consumidor contratante tendría acceso a los términos y condiciones de la transacción solamente al momento de firmar.

En la página web también se encuentra el Reglamento interno del Cementerio¹⁷, documento relevante puesto que contiene información sobre las obligaciones del proveedor, los servicios que presta el Cementerio y los aranceles de los servicios disponibles.

¹⁶ Contrato de promesa de compraventa del derecho de propiedad funeraria de una sepultura de uso perpetuo en pesos, disponible en https://masinformados.sendero.cl/wp-content/uploads/1.-CG_PJ_Pro_03.22.pdf

¹⁷ Reglamento interno Sendero San Bernardo disponible en <https://masinformados.sendero.cl/wp-content/uploads/z3d8STt4A9Hi2JDU6umx.pdf>

En conclusión:

1. De forma presencial, el ejecutivo solo proporciona información relativa al precio final de la contratación. Los documentos que se entregan al consumidor sólo consisten en cotizaciones generales, como la siguiente:

U.F. Comercial: \$34.272
 Precio Prometido U.F.: 84

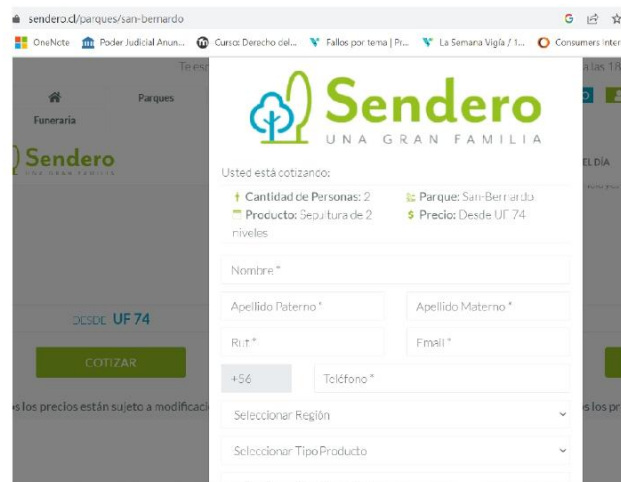
Monto a Financiar: 2,193,408

Monto Cuota en \$: 117,286 Tasa nominal Mensual: 2.1% Tasa nominal Anual: 25.2%

Plazo	Valor Cuota en \$	Tasa Nominal Mensual	Tasa Nominal Anual
24	117,286	2.1%	25.2%
36	87,442	2.1%	25.2%
48	72,972	2.1%	25.2%
60	64,537	2.1%	25.2%

2. En la página web se dispone de un método de cotización online¹⁸ que proporciona información “referencial” y “sujeta a modificaciones” de los productos ofrecidos, de esta forma:

¹⁸ Disponible en <https://sendero.cl/parques/san-bernardo>



3. En la página web es posible encontrar algunos contratos como también el Reglamento interno de cada sede. Con todo, el acceso a estos documentos no es de fácil ubicación, puesto que el link de revisión de contratos se encuentra en la parte inferior de la página web pasando casi desapercibida la información.
4. Pese a la información proporcionada y disponible, el precio final del producto contratado sólo se obtiene al momento de suscribir el contrato de compraventa. Tal como se indica en los Artículos Transitorios del Reglamento Interno de Sendero San Bernardo: *“Los valores de las sepulturas son los que se establecen en cada contrato de compraventa, que se firma por el comprador y por la sociedad propietaria del Cementerio Parque. Los valores de la lápidas y sus grabados o aplicaciones son los establecidos en los contratos de ventas de cada una de ellas.”*

2. Respecto de las obligaciones de una contratación de producto o servicio financiero.

Al revisar el contrato disponible (promesa de compraventa del derecho de propiedad funeraria de una sepultura de uso perpetuo en pesos), salta a la vista que contiene disposiciones propias de una operación de crédito y dinero de aquellas reguladas en la Ley 18.010, según puede observarse de las cláusulas citadas más abajo.

La clasificación de este tipo de contratos no es baladí, puesto que de considerarse un contrato financiero y no solo de prestación de servicios y adquisición de bienes, se le harán exigibles las disposiciones contenidas en el artículo 17, letra B, C y G de la LPDC y de las normas contenidas en reglamentos

Las siguientes cláusulas contractuales dan cuenta de la complejidad de este tipo de contratos considerando que un consumidor promedio se ve enfrentado no solo a la rapidez en la contratación de un servicio de esta especie, en un momento vulnerable, si no que además debe estar al tanto de los cobros de intereses y comisiones, como si fuese un contrato bancario:

*“SEXTO (6°): Precio. El precio del Derecho de Propiedad Funeraria objeto del contrato prometido, corresponde a la suma de dinero expresada en Unidades de Fomento que se indica en el Párrafo 3 (tres) de las Condiciones Especiales. El Promitente Comprador se obliga a pagar el precio anticipadamente a la fecha de la suscripción del Contrato de Compraventa, mediante el pago de una suma de contado o pie expresado en UF equivalentes en pesos al valor de la UF a la fecha de suscripción del presente contrato, y el saldo, en cuotas mensuales, iguales y sucesivas cuyo valor se expresa en pesos, considerando el valor de la UF a la fecha de suscripción del presente contrato, con sus respectivos intereses, todo según se indica en el Párrafo 4 (cuatro) de las Condiciones Especiales y en el apartado Intereses del Anexo de Productos y Promociones, los cuales **no superarán el interés máximo convencional**”.*

*“OCTAVO (8°): Pago Anticipado. **El Promitente Comprador, conforme al artículo 10 letra a) de la Ley 18.010, podrá anticipar su pago aún en contra de la voluntad del Promitente Vendedor siempre que pague el capital o saldo de precio insoluto que se anticipa y los intereses pactados calculados hasta la fecha de pago efectivo, más la comisión de prepago.** Dicha comisión, no podrá exceder el valor de un mes de intereses pactados calculados sobre el capital que se prepaga”.*

*“m) La facultad del Vendedor para aplicar los mismos recargos establecidos en el Contrato de Promesa de Compraventa, y para exigir por el solo hecho de vencer el término estipulado para cada obligación de pago, un **recargo mensual equivalente al interés máximo convencional** para operaciones de crédito de dinero en unidades de fomento. Por su parte, en el caso que el Comprador incurra en mora en el pago de la(s) cuota(s) de mantención, la obligación se recargará mensualmente en una tasa de interés **equivalente al máximo convencional que la ley permita estipular para operaciones de crédito en moneda nacional reajustables**”.*

De esta forma, este tipo de contratos debiese cumplir a cabalidad con lo normado en el artículo 17 B y 17 C de la Ley 19.496, a saber:

“Artículo 17 B, Los contratos que consideren cargos, comisiones, costos o tarifas por uso, mantención u otros fines deberán especificar claramente sus montos, periodicidad y mecanismos de reajuste. Estos últimos deberán basarse siempre en condiciones objetivas que no dependan del solo criterio del proveedor y que sean directamente verificables por el consumidor. De cualquier forma, los valores aplicables deberán ser comunicados al consumidor con treinta días hábiles de anticipación, al menos, respecto de su entrada en vigencia”.

En consecuencia, este tipo de contrato debiera proporcionar la siguiente información, la que no se cumple en este caso:

- a) Informar sobre cargos, comisiones, costos o tarifas por uso, mantención u otros fines, debiendo especificar claramente sus montos, periodicidad y mecanismos de reajuste.

- b) Informar sobre impuestos correspondientes a la respectiva operación de crédito.
- c) Informar sobre gastos notariales.
- d) Informar sobre seguros expresamente aceptados por el consumidor.
- e) Informar sobre el cobro de comisiones.
- f) Cualquier otro importe permitido por ley.
- g) En caso de que se contraten varios productos o servicios simultáneamente, o que el producto o servicio principal conlleve la contratación de otros productos o servicios conexos, deberá insertarse un anexo en que se identifiquen cada uno de los productos o servicios, estipulándose claramente cuáles son obligatorios por ley y cuáles voluntarios, debiendo ser aprobados expresa y separadamente cada uno de dichos productos y servicios conexos por el consumidor mediante su firma en el mismo.
- h) No se informa el sistema mediante el que se determina el valor de la mantención anual cobrada por el proveedor.
- i) contener al inicio una hoja con un resumen estandarizado de sus principales cláusulas y los proveedores deberán incluir esta hoja en sus cotizaciones, para facilitar su comparación por los consumidores.
- j) No se informa la carga anual equivalente en ninguno de los documentos obtenidos.

3. Desequilibrio importante en los derechos y obligaciones de las partes en la cláusula de término del contrato.

De la forma en que está redactado el contrato, se da a entender que solo el consumidor debe dar cumplimiento a un catálogo de obligaciones so pena de ser sancionado con el término anticipado del contrato por parte del proveedor y con el cobro de una multa a modo de cláusula penal.

En efecto, señala el contrato que:

*"k) Señalarse que las **Partes estipulan que en caso de mora o simple retardo en el cumplimiento de la Cuota de Mantención o de los demás que se señalan**, el Vendedor deberá notificar el incumplimiento de la obligación por medio de carta certificada al Comprador dirigida al domicilio señalado en el contrato, detallándose el **incumplimiento grave, los montos devengados y adeudados y un plazo de 60 días corridos contados desde el despacho de la carta para que dentro del mismo plazo el Comprador subsane el incumplimiento y pague la cantidad total de lo adeudado**. Transcurrido el plazo indicado en la carta sin que el Comprador haya subsanado las infracciones graves, el **Vendedor tendrá derecho a terminar el contrato de compraventa, informando dicha terminación por medio de carta certificada** despachada al domicilio del Comprador señalada en el contrato. **Se considerará incumplimiento grave de las obligaciones que impone el contrato de compraventa que se suscribirá, además de la mora o simple retardo en que incurra el Comprador en el cumplimiento del pago de la Cuota de Mantención, las siguientes: k.1) Efectuar en la Sepultura o sobre la superficie de la misma o contorno de ella, cualquier tipo de construcción, edificación u obras accesorias diferentes a las realizadas por el Vendedor, o efectuar en ella modificaciones de cualquier especie. k.2) Cualquier infracción al Reglamento Interno del***

Cementerio. k.3) La infracción al Código Sanitario, Decreto N°357 del Ministerio de Salud del año 1970 y a toda legislación, reglamentación o cualquier norma que se dictare en materia de cementerios; l) *La que contemple que en caso de terminación del Contrato de Compraventa por incumplimiento grave del Comprador, las Partes convienen que el Comprador incurrirá en una multa a favor del Vendedor equivalente al monto que hubiere pagado por concepto de precio hasta el momento en que haya operado la terminación de la Compraventa. Las Partes acuerdan que el Vendedor tendrá el derecho a retener en forma definitiva la totalidad de los montos que el Comprador haya pagado hasta la fecha de terminación, y avalúan convencional y anticipadamente los perjuicios conforme al artículo 1542 del Código Civil, en la suma que resulte de la aplicación de lo ya señalado en términos que se miran como equivalentes y Página 22 de 36 Versión PJ_Pro_03.22 de valores suficientes en atención a las obligaciones de ambas Partes. Además, el Comprador que tenga inhumados y que no cumpla con las obligaciones contraídas, deberá restituir al Vendedor, la Sepultura sobre la que recae el Derecho de Propiedad Funeraria que le hubiere entregado, en las mismas condiciones, esto es, desocupada y sin inhumados, obligándose al pago de las tarifas establecidas en el Reglamento Interno del cementerio y en caso contrario, el Vendedor podrá trasladar los cadáveres y/o restos humanos ya sepultados a otro lugar del Parque Cementerio, en los términos y condiciones que este determine, de acuerdo a la reglamentación vigente, tales como: Zona de Transición Colectiva o cualquier otro sector desprovisto de césped y de lápidas, cuyo acceso se encontrará prohibido al público; de igual forma, en caso que el Contrato de Compraventa termine por incumplimiento grave del Vendedor, las Partes convendrán que el Vendedor incurrirá en una multa a favor del Comprador ascendente al monto que el Comprador hubiere pagado por concepto de precio, o de las Cuotas de Mantención efectivamente pagadas hasta la fecha de terminación del contrato, según corresponda, estipulándose en esa cláusula que el Comprador podrá optar entre cobrar dicha cláusula penal como única indemnización de todos los perjuicios derivados del incumplimiento del Vendedor, para lo cual las Partes deberán suscribir un contrato de transacción en que se indique expresamente que **el Comprador no ha renunciado anticipadamente a sus derechos conforme a la Ley 19.496**; o demandar el pago de todos los perjuicios derivados del incumplimiento del Vendedor ante el tribunal competente, conforme a las reglas generales de la Ley 19.496”.*

De esta forma, el contrato señala expresa y detalladamente cuales son las obligaciones del consumidor y su correspondiente sanción. No obstante, se estipula de forma exigua la única obligación del proveedor y cuyo incumplimiento da lugar al término anticipado del contrato por parte del contrato, manifestando así una evidente asimetría entre las partes y una clara infracción al artículo 17, C, literal c) de la LPDC.

Indica el contrato que:

“17.2.- Inversamente, en caso que esta Promesa de Compraventa sea terminada anticipadamente por incumplimiento del Promitente Vendedor, a causa de la no prestación del servicio de Propiedad Funeraria definida en la letra k de la cláusula primera de las definiciones, las partes convendrán que Promitente Vendedor incurrirá en una multa a favor del Promitente Comprador ascendente al monto que el Promitente Comprador hubiere pagado por concepto de precio hasta la fecha de terminación

contrato, según corresponda. **El Promitente Comprador podrá optar entre cobrar dicha cláusula penal como única indemnización de todos los perjuicios derivados del incumplimiento del Promitente Vendedor, para lo cual las Partes deberán suscribir un contrato de transacción o demandar el pago de todos los perjuicios derivados del incumplimiento del Promitente Vendedor ante el tribunal competente, conforme a las reglas generales de la Ley 19.496**”.

Por su parte, el artículo 1, letra k señala que **“Derecho de Propiedad Funeraria de la Sepultura: Es el derecho en virtud del cual su titular puede usar a perpetuidad, transferir y transmitir por causa de muerte el Derecho de Propiedad Funeraria de una Sepultura de uso perpetuo, en conformidad a la Ley y Reglamento General de Cementerios”**.

Es decir, de la forma en que está redactado el contrato se da a entender que el único incumplimiento del proveedor que da lugar al pago de una cláusula penal y al término anticipado es que este no haga entrega efectiva del derecho de propiedad sobre una sepultura.

La estipulación podría considerarse redactada con infracción a la buena fe, considerando que es evidente que el proveedor tiene muchas más obligaciones que solamente proporcionar la propiedad de una sepultura. Esto se reconoce en el documento denominado Reglamento Interno, disponible en la página web, pero cuya entrega al consumidor desconocemos. En este documento sí se indican cuales son las obligaciones del proveedor (obligaciones de la administración) que van desde la mantención y conservación adecuada del recinto, la vigilancia del personal, hasta contar con los libros y registros que exige la Ley; de esta manera, existen varias obligaciones del proveedor que al no ser incluidas en el contrato, no están sujetas a la sanción de la cláusula penal y término anticipado del contrato a favor del consumidor, obligando a éste a judicializar cualquier tipo de incumplimiento grave en la prestación del servicio contratado.

4. Inobservancia de la elección del domicilio de competencia judicial lo que implica renuncia anticipada a los derechos de los consumidores

Señala la cláusula 17, letra n) del contrato que:

*“La estipulación que indique que para todos los efectos legales las Partes fijarán su domicilio en la comuna y ciudad de Santiago, **facultándose al Vendedor para recurrir a los tribunales de la comuna o ciudad de Santiago o del domicilio del Comprador a su elección** sin perjuicio de la regla que al efecto establece el artículo 50 A de la Ley 19.496, esto es, que los jueces de policía local conocerán de todas las acciones que emanan de la ley de protección a los derechos del consumidor, siendo competente aquel que corresponda a la comuna en que se hubiera celebrado el contrato respectivo, se hubiere cometido la infracción o dado inicio a su ejecución, a elección del actor”*.

Esta cláusula prioriza al proveedor en cuanto puede elegir la comuna de competencia de un tribunal, en abierta infracción al artículo 50, letra A, de la Ley 19.496, que dispone:

*“Las denuncias presentadas en defensa del interés individual podrán interponerse, a elección del consumidor, ante el juzgado de policía local correspondiente a su domicilio o al domicilio del proveedor. **Se prohíbe la prórroga de competencia por vía contractual**”.*

5. **Inobservancia en la protección de los datos personales del consumidor contratante**

VIGÉSIMO TERCERO (23°): *Datos Personales. En cumplimiento de los derechos y obligaciones establecidas en la Ley N° 19.628 sobre la vida privada, por medio del presente instrumento, el **Promitente Comprador otorga expresa autorización al Promitente Vendedor como también a todas sus sociedades relacionadas, según se indica en el artículo 100 de la Ley 18.045 de Mercados de Capitales**, a: 1.- Recopilar en, desde y/o a través de los distintos canales, presenciales y/o digitales y/o formularios web de Registro los datos personales que se indiquen. 2.- Tratar dichos datos, por sí o por intermedio de terceros que presten el servicio de tratamiento de datos para el Promitente Vendedor, con la finalidad de insertarlos en bases de datos propias de este último o de terceros, ordenarlos conforme ciertas reglas y parámetros, y/o vincularlos con otros datos del mismo Titular que ya consten en las bases de datos de Titular y/o de terceros. 3.- Comunicar dichos datos, todos o los que resulten relevantes o pertinentes conforme el proceso aplicable, a terceros, particularmente instituciones públicas, empresas mayoristas de información y otros terceros que intermedien los servicios de las anteriores, con las finalidades expresas, pero no necesariamente únicas, de autenticar nombre, nacionalidad, fecha de nacimiento, edad, número de cédula de identidad, documento cedula identidad, correo electrónico, teléfono, domicilio, contactos”.*

Los artículos 4 y 9 de la Ley 19.628 norman lo que se ha reconocido como el principio de finalidad de la recopilación y uso de datos personales, es decir, el proveedor debe informar la razón por la que se solicita al consumidor el tratamiento de sus datos lo que no sucede en el contrato sub-lite. Esta falta es relevante no solo porque contraviene la Ley en comento, sino que también porque desconocemos si la autorización contempla no solo el tratamiento de datos comerciales, sino que también podrían incluir datos financieros al considerarse este tipo de contrato como uno de aquellos regulados por la ley 18.010 según se ha desarrollado.

El tratamiento de datos financieros, bancarios y comerciales está sujeta a limitaciones especiales, reguladas en el artículo 17 de la Ley 19.628, a saber:

“sólo podrán comunicar información que verse sobre obligaciones de carácter económico, financiero, bancario o comercial, cuando éstas consten en letras de cambio y pagarés protestados; cheques protestados por falta de fondos, por haber sido girados contra cuenta corriente cerrada o por otra causa; como asimismo el incumplimiento de obligaciones derivadas de mutuos hipotecarios y de préstamos o créditos de bancos, sociedades financieras, administradoras de mutuos hipotecarios, cooperativas de ahorros y créditos, organismos públicos y empresas del Estado sometidas a la legislación común, y de sociedades administradoras de créditos otorgados para compras en casas comerciales.”

Por lo demás, en el mismo artículo citado se estipula una excepción a este tipo de tratamiento en el siguiente sentido: *“Las entidades responsables que administren bancos de Art. 7 b) datos personales no podrán publicar o comunicar la información referida en el presente artículo, en especial los protestos y morosidades contenidas en él, cuando éstas se hayan originado durante el período de cesantía que afecte al deudor”*.

Por este motivo es indispensable que se defina si este tipo de contratos es de aquellos regulados por la Ley 18.010.

Por otro lado, el contrato en comento infringe la Ley 19.628 en cuanto incumple la obligación de designar a una persona natural encargada del tratamiento de datos, permitiendo así a los titulares de datos puedan acudir ante él para efectos de hacer efectivo los derechos que les reconoce la Ley 19.628, sobre protección de la vida privada. Tampoco se indica la individualización ni la forma de comunicación con el encargado de forma que se obstaculiza al consumidor el ejercicio de sus derechos, por ejemplo, de cancelación de tratamiento de datos.

4.4 RESULTADOS: Parque del Recuerdo.

Se hizo visita presencial- a modo de cliente oculto- a la oficina del Cementerio ubicada en Peñaflores el día 22 de octubre del 2022 a las 13:00, siendo atendido por la ejecutiva Katherine Alarcón.

Además, se realizó cotización virtual mediante la revisión en la página web https://compraenlinea.parquedelrecuerdo.cl/#/sepulturas/seleccion-parques?utm_source=NavegacionSepulturaNI, siendo los principales hallazgos los siguientes:

1. Incumplimientos respecto de la falta de información básica comercial e infracción al deber de proporcionar información veraz y oportuna.

En el caso en estudio existe una clara infracción del artículo 1, numeral 3 de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores (en adelante LPDC), puesto que no se suministra al público la información básica comercial que asegure un acceso claro, expedito y oportuno de la misma durante la etapa pre- contractual.

La información se proporciona de forma parcelada entre la página web del proveedor y la cotización que realiza presencialmente el cliente oculto, dificultando que el proveedor tenga acceso íntegro de los términos, condiciones y cláusulas del contrato.

Se destaca que la ejecutiva que recibe al consumidor se esfuerza por ofrecer un producto no solicitado por éste: el cliente asiste para cotizar dos sepulturas a perpetuidad insistiendo la ejecutiva que la oferta que debiese contratar es la correspondiente a cuatro sepulturas, proporcionándole información detallada sobre un producto no consultado por el consumidor. Con posterioridad, la ejecutiva envía mediante correo electrónico al consumidor, la cotización solicitada correspondiente a dos sepulturas y, nuevamente, insiste enviando una cotización correspondiente a cuatro sepulturas.

Las cotizaciones proporcionan bastante información financiera y pese a que no comunica sobre la Carga Anual Económica (este punto se tratará más abajo), sí se indica la existencia de seguros, el número de cuotas, los intereses pactados y el valor de la mantención, de la siguiente forma:

Antecedentes Financieros:	
Valor UF	\$ 34.367.370
Financiamiento	Credito
PACIFAT	Si
Cuotas	96
Tasa de Interés Anual	6,00%
Fecha fra cuota crédito	04/12/2022

	UF	\$
Valor Lista	129,00	\$ 4.433.391
Impuesto Timbre y estampillas	0,00	\$ 0
Valor Contrato	129,00	\$ 4.433.391
Pie / Contado	4,66	\$ 160.000
Saldo a Financiar	124,34	\$ 4.273.391
Valor Cuota Crédito	1,62	\$ 55.675
Valor Cuota Seguro Smad	0,00	\$ 0
Valor Total Cuota Mes	1,62	\$ 55.675

Otros:	
Valor cuota de mantención	2,10
Fecha fra cuota mantención	15/04/2023
Seguro Smad	



Atendido por:
Katherine Rincon Sanhueza
 Asesor de Ventas
 +569 3354 5930 +569 3280 5459
 Luis Thayer Ojeda 320, Providencia, Stgo.



La información sobre financiamiento y precios contenida en la página web es más escueta¹⁹, por lo que el consumidor solo conoce parámetros generales. Con todo, en la página web sí existe acceso a los contratos²⁰, aunque la forma de acceder a ellos no sea de fácil ubicación. Se concluye entonces que la compra sí podría realizarse en línea, con la prevención que se realizará en el punto 3 relativo a los contratos de financiamiento, y sin contar con una contraparte que directamente resuelva las dudas

A modo de ejemplo se destaca la siguiente cláusula contractual:
 "CUARTO: *Reglamento Interno del Cementerio y Cuota de Mantención de la Sepultura. El Comprador declara conocer la existencia de un Reglamento Interno y de haberlo recibido a*

¹⁹ <https://compraenlinea.parquedelrecuerdo.cl/#/sepulturas/detail-page/PPH/NI-PPH-SEP-4CAP/NI/L31/43316>

²⁰ https://parquedelrecuerdo.cl/contratos/?utm_source=Contratos%20

Al revisar los contratos disponibles salta a la vista que contiene disposiciones propias de una operación de crédito y obligaciones de dinero de aquellas reguladas en la Ley 18.010. La clasificación de este tipo de contratos no es baladí, puesto que de considerarse un contrato financiero y no solo de prestación de servicios y adquisición de bienes, se le harán exigibles las disposiciones contenidas en el artículo 17, letra B, C y G de la LPDC y de las reglamentaciones especiales.

Las cláusulas contractuales, la información proporcionada y el tipo de operación que debe realizar el consumidor para adquirir las prestaciones dan cuenta de la complejidad de este tipo de contratos, considerando que un consumidor promedio se ve enfrentado no solo a la rapidez en la contratación de un servicio de esta especie, en un momento vulnerable, si no que además debe estar al tanto de los cobros de intereses, comisiones y otras condiciones, tal como debe hacerse en un contrato comercial, bancario y financiero.

En consecuencia, este tipo de contrato debiese proporcionar la siguiente información:

- a) Informar sobre cargos, comisiones, costos o tarifas por uso, mantención u otros fines, debiendo especificar claramente sus montos, periodicidad y mecanismos de reajuste.
- b) Informar sobre impuestos correspondientes a la respectiva operación de crédito.
- c) Informar sobre gastos notariales.
- d) Informar sobre seguros expresamente aceptados por el consumidor.
- e) Informar sobre el cobro de comisiones, lo que no se informa en el contrato sub-lite.
- f) Cualquier otro importe permitido por ley.
- g) En caso de que se contraten varios productos o servicios simultáneamente, o que el producto o servicio principal conlleve la contratación de otros productos o servicios conexos, deberá insertarse un anexo en que se identifiquen cada uno de los productos o servicios, estipulándose claramente cuáles son obligatorios por ley y cuáles voluntarios, debiendo ser aprobados expresa y separadamente cada uno de dichos productos y servicios conexos por el consumidor mediante su firma en el mismo.
Esta información no consta. Por lo demás, no existen en la página web como tampoco entrega al momento de la cotización presencial, las condiciones de servicios anexos, como servicios funerarios o cremación.
- h) Se informa el sistema mediante el que se determina el valor de la mantención anual cobrada por el proveedor.
- i) No se proporciona al inicio una hoja con un resumen estandarizado de sus principales cláusulas y los proveedores deberán incluir esta hoja en sus cotizaciones, para facilitar su comparación por los consumidores.
- j) No se informa la carga anual equivalente en ninguno de los documentos obtenidos.

4. **Existencia de al menos una cláusula abusiva según lo dispone el artículo 16, letra G de la LPDC.**

su entera conformidad, el que establece derechos y obligaciones en relación con el uso y acceso a la sepultura objeto del Contrato, y que contiene el Arancel del Cementerio, en adelante, el "Reglamento" y el "Arancel", respectivamente²¹.

O bien:

"SEXTO: Pagos Adicionales. No quedan comprendidos en el precio de la Sepultura, los pagos de los servicios de sepultación que procedieren, de la Cuota de Mantenimiento Anual y de los demás valores establecidos en el Reglamento y Arancel del Cementerio".

También, la siguiente:

"NOVENO: Pagos Adicionales. No quedan comprendidos en el precio de la Sepultura, los pagos de los servicios de sepultación que procedieren, de la Cuota de Mantenimiento Anual y de los demás valores establecidos en el Reglamento Interno y Arancel del Cementerio."

Este reglamento no se encuentra en la página web del cementerio ni tampoco se proporciona al momento de la cotización presencial. Tampoco se hace referencia a la existencia de este documento con anterioridad, por lo que el consumidor se ve impedido de conocer obligaciones relevantes de uso y acceso a la sepultura adquirida y el arancel del Cementerio.

2. Respeto a la información falsa o engañosa.

Durante el ejercicio de cotización mediante cliente oculto se constató una infracción evidente al artículo 1, número 4 de la LPDC, desconociéndose si se debe a una política de la empresa proveedora o la mera ignorancia de la ejecutiva que atendió al cliente oculto.

La información falsa o engañosa se verificó cuando la vendedora señaló que el proveedor era el único en el mercado que ofrecía la inscripción de las sepulturas adquiridas, en el Conservador de Bienes Raíces respectivo. Esta información es doblemente falsa por dos razones: La primera, es que este tipo de propiedad no es de aquellas que deba inscribirse en el Conservador de Bienes Raíces, no existiendo siquiera un registro para ello en esta entidad; lo segundo, es que es obligación legal para todos los cementerios llevar al día un registro propio y actualizado de las propiedades adquiridas y sus dueños.

3. Respeto de las obligaciones de una contratación de producto o servicio financiero.

²¹ <https://parquedelrecuerdo.cl/wp-content/uploads/2018/05/Contrato-de-Compraventa-de-Sepultura-v.-E.-Publica-final.pdf>

El contrato sub-lite presenta una cláusula que- a priori- es totalmente abusiva, no solo porque implica un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones de las partes, si no que también porque es totalmente injustificada atentado el objeto del contrato. La cláusula es la siguiente:

“Tercero: Entrega y uso de la sepultura.

Las partes reconocen que Los Parques comercializa las Sepulturas a través de dos planes, los cuales el Cliente puede libremente escoger al momento de contratar: (a) Plan Necesidad Inmediata; y (b) Plan Viva Tranquilo. El plan escogido por el Cliente constará en la Sección D) de “LOS ANTECEDENTES”. En el caso que el Cliente haya optado por el Plan “Viva Tranquilo”, y así conste en la Sección D) de “LOS ANTECEDENTES”, las partes acuerdan que, si el Cliente decidiera hacer uso de la sepultura durante los primeros 24 meses de vigencia del presente Contrato, deberá pagar el “precio complementario” señalado en la Sección D) de “LOS ANTECEDENTES”, por cuanto el precio indicado en la Sección C) de “LOS ANTECEDENTES” considera precisamente el período de restricción de uso de 24 meses antes referido y por tanto sujeto disminuir el descuento a que equivale el precio complementario si no se cumple con el periodo de restricción señalado. Se deja constancia que ambas partes entienden que el “precio complementario” equivale precisamente al descuento en el precio de la sepultura considerado por Los Parques para el Plan Viva Tranquilo, descuento que sólo aplica y se mantiene si el Cliente no hace uso de la sepultura dentro del período de restricción establecido”²².

Este periodo de 24 meses es totalmente infundado y corresponde a un riesgo de naturaleza económica que no lo asume el proveedor, traspasándose al consumidor. Tampoco el contrato contempla un caso fortuito o fuerza mayor, pues podría fallecer el contratante o beneficiario de la sepultura de forma intempestiva y siendo castigado el responsable del pago en un momento de sumo vulnerable y donde no tiene más opción que aceptar la obligación contraída.

En este contexto, la cláusula no solamente causa un perjuicio económico al consumidor, sino que también un daño moral indubitado.

5. Desequilibrio importante en los derechos y obligaciones de las partes en la cláusula de término del contrato.

El contrato presenta una asimetría importante al momento de regular los incumplimientos contractuales de las partes, en el artículo sexto de las condiciones generales del contrato disponible en la web, como ya se ha citado.

Este artículo regula específicamente que ante ciertos incumplimientos por parte del consumidor se le sancionará con el cobro de una multa, además de facultar al proveedor de poner término anticipado al contrato. Por el contrario, el incumplimiento de la obligación básica del proveedor de

²²<https://parquedelrecuerdo.cl/wp-content/uploads/2020/01/Contrato-A08-Los-Parques-Condiciones-Generales-final-1.pdf>

disponer y hacer entrega de la sepultura adquirida solo se sanciona con una multa, pero no da derecho al consumidor a dar término anticipado al contrato.

En efecto, señala la cláusula que:

“Sexto: (...) En el evento que Los Parques incumpla de manera negligente su obligación de poner a disposición del Cliente la sepultura para su uso, lo cual impida la inhumación de los restos a ser sepultados en ella, y el Cliente haya enviado los antecedentes del caso a Los Parques, se podrá aplicar a Los Parques por estos hechos una multa equivalente al 30% del valor de la sepultura, lo que se hará efectivo mediante el descuento de dicho valor del precio de la sepultura o su restitución, dependiendo de la cantidad ya pagada por el Cliente. Para ello, el Cliente deberá enviar una solicitud por escrito a Los Parques dirigida al domicilio indicado en el presente Contrato, dentro de los siguientes treinta (30) días corridos a la fecha del incumplimiento de Los Parques que haya impedido la inhumación de restos en la sepultura, acompañando los antecedentes que acrediten dicha circunstancia. Los Parques emitirá el documento de pago de la multa recién descrita dentro de los treinta (30) días siguientes a la recepción de la solicitud, la que podrá, en todo caso, ser rechazada cuando sea consecuencia de hechos o conductas del propio Cliente, de terceros ajenos a Los Parques o fuerza mayor debidamente acreditada. Esta suma se entenderá como evaluación anticipada de los eventuales perjuicios sufridos por el Cliente por los hechos descritos”.

La estipulación podría considerarse redactada con infracción a la buena fe, considerando además que es evidente que el proveedor tiene muchas más obligaciones que solamente proporcionar la propiedad de una sepultura, debiéndose adicionar la mantención y conservación adecuada del recinto, la vigilancia del personal, inclusive contar de forma actualizada con los libros y registros que exige la Ley.

4.5 RESULTADOS: FUNERARIA IVAN MARTINEZ

Se hizo visita presencial- a modo de cliente oculto- el día 8 de octubre del 2022 a las 15:00 horas, siendo atendido por la ejecutiva Nayla Pineda.

Además, se realizó cotización virtual mediante la revisión en la página web <https://www.funerariaivanmartinez.cl/> siendo los principales hallazgos los siguientes:

1. Incumplimientos respecto de la falta de información básica comercial e infracción al deber de proporcionar información veraz y oportuna.

La información proporcionada tanto de forma presencial como virtual es deficiente en cuanto a términos en condiciones, ya sea respecto de la etapa pre-contractual, como de la contractual.

El proveedor realiza la cotización del producto consultado por el consumidor, pero solo después de insistir al ejecutivo respecto de las necesidades consultadas. Esto, porque al inicio de la consulta, el ejecutivo ofrece de forma inmediata los planes y servicios de mayor valor, para luego ofrecer los servicios consultados por el consumidor.

La cotización proporciona información básica respecto del precio del servicio y una enumeración de los ítems incluidos, pero no se tiene acceso al contrato ni a las cláusulas. Este es el tenor:

IVAN MARTINEZ FUNERARIAS
FONOS: 620 400 9090 / *4090
www.funerariaivanmartinez.cl

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS FUNERARIOS Nº: 10742
FECHA: 08 / 10 / 2022

ATENCIÓN LAS 24 HRS. NECESIDAD INMEDIATA FUTURA

Se suscribe contrato de prestación de servicios, entre "Ivan Martinez Funeraria" y persona natural que se individualiza en párrafo uno.

1. ANTECEDENTES DEL CLIENTE:
Nombre Completo: CARLOS ALBERTO ALVAREZ LEVIN RUT: 19997365-0
Teléfono 1: +56 2 1474 8384 Teléfono 2: +56 0 Correo: CARLOSALVAREZLEVIN@GMAIL.COM
Dirección: CARINO LA PRIMAVERA PARCELA 4 A

2. ANTECEDENTES DEL BENEFICIARIO:
Nombre Completo: LUISA LEVIN RUT: _____
Falleció en: _____ Edad Civil: _____ Nacionalidad: _____
Fecha nacimiento: _____ Fecha Defunción: _____ Entidad Previsional: _____
Entidad Previsional 2: _____ Entidad Previsional 3: _____ Municipalidad: _____

3. DESIGNACIÓN DEL SERVICIO FUNERARIO:
Cofre: RÚBLE Detalle: CAOBA Valor: \$ 1.658.000
Capilla: Camaca Auto: Van: Cruz Tarjetero Libro Condolencias: _____
Tarjeta Condolencias: Arreglo: Certificación Médica: Transición Registro Civil:

OTROS SERVICIOS:
CONTRATO SIN SERVICIOS ADICIONALES

5. VALORES CONVENIDOS:
Valor Total Servicio = \$ 1.658.000
Aporte Cliente = \$ 0

Al consultar el cliente oculto sobre la posibilidad de contratar servicios adicionales al plan, el ejecutivo le informa que es posible, pero que los precios solo se entregan al momento de contratar cada servicio.

En cuanto a la información obtenida en la web, solo se pueden revisar los planes y detalles de los servicios de cada uno, pero sin acceso al precio ni al contrato²³.

2. Respecto de la cláusula de garantía y la limitación de la misma.

En la cotización que se entrega al cliente oculto, si bien no contiene mayores detalles, sí destaca una “nota” que es una cláusula contractual.

Consiste esta nota en la limitación al derecho de garantía legal, en que el consumidor renuncia a su derecho de solicitar el reembolso de dinero pudiendo solo cambiar el servicio contratado por otro producto o bien, cederlo a un tercero.

La gravedad de la cláusula, además de establecerse en infracción a la LPDC, es que se considera esencial para la contratación.

NOTAS:

1. La factura de los gastos se realiza a la caja de previsión correspondiente. Si procede.
2. Para dejar o retirar documentos, el horario de atención es de 08:30 a 18:00 horas.
3. Para licitaciones Municipales es deber del contratante gestionar el subsidio con la Municipalidad, de caso contrario el cliente deberá cancelar en.
4. Las partes acuerdan que, en el evento que el cliente no hiciera uso del servicio contratado, podrá cambiarlo por otro, cederlo a un tercero, o cambiarlo por otro producto disponible en la fecha solicitada, pagando la diferencia de precio en el evento que existiere, pero en ningún caso procederá la restitución del dinero que este hubiere pagado por el servicio. La presente cláusula se suscribe en calidad de esencial para la suscripción del presente contrato.

²³ <https://www.funerariaivanmartinez.cl/servicios-funerarios-intermedios.html>

4.6 RESULTADOS: FUNERARIA HOGAR DE CRISTO

Se hizo visita presencial- a modo de cliente oculto- el día 8 de octubre del 2022 a las 12:00 horas, siendo atendido por el ejecutivo José Andaur.

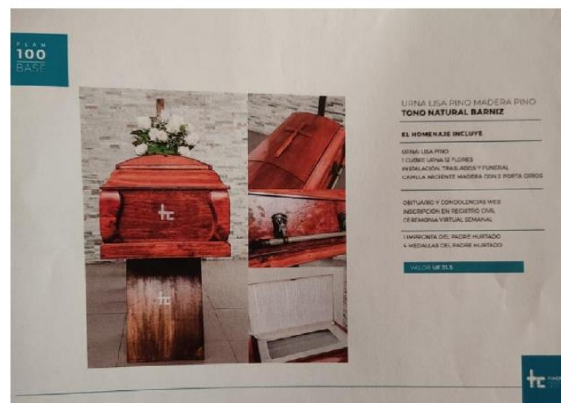
Además, se realizó cotización virtual mediante la revisión en la página web https://www.funerariahogardecristo.com/?gclid=Cj0KCQiA37KbBhDgARIsAlzce16Oz05_bxts6VriK GIL-I7WWI2WmOJy2oa6rQTK43KULQnlBFc1fp0aAkpCEALw_wcB# siendo los principales hallazgos los siguientes:

1. Incumplimientos respecto de la falta de información básica comercial e infracción al deber de proporcionar información veraz y oportuna.

La información proporcionada tanto de forma presencial como virtual, es deficiente en cuanto a términos en condiciones, ya sea respecto de la etapa pre-contractual, como de la contractual.

El proveedor realiza la cotización del producto consultado por el consumidor, sin que trate de agregar artificiosamente otros servicios o bien, encarecer el contrato, tratando la contratación de manera empática al momento vulnerable del consultante.

La cotización proporciona información básica respecto del precio del servicio y una enumeración de los ítems incluidos, pero no se tiene acceso al contrato ni a las cláusulas. Este es el tenor:



Presentación Plan

Nombre del Plan
PLAN 100 BASE

Usua
LISA PINO 1.90 MTS

Plan Incluye

- ✓ LISA PINO 1.90 MTS
- ✓ Capilla Ardiente Moderna Con 2 Puerta Grises
- ✓ Cofre Ulma 12 Flores
- ✓ Macetas Del Padre Hurtado
- ✓ Imprima Del Padre Hurtado
- ✓ Ceremonia Virtual Semanal
- ✓ Inscripción En Registro Civil
- ✓ Crto.
- ✓ Bolsa Eco
- ✓ Libro de Condolencias

Anexos

Valor Total Anexos Pesos	\$0
Valor Total Anexos UF	0 UF
Valor Plan Pesos	\$1.082.572
Valor Plan UF	32 UF
Valor Final Pesos	\$1.082.572
Valor Final UF	32 UF



Respecto a los servicios adicionales al plan contratado, el ejecutivo sí proporciona los valores de cada uno informándoles en el acto al cliente oculto.

En la página de internet también se entrega información sobre el precio en general, así como el detalle del servicio contratado. Se destacan cuatro planes²⁴.

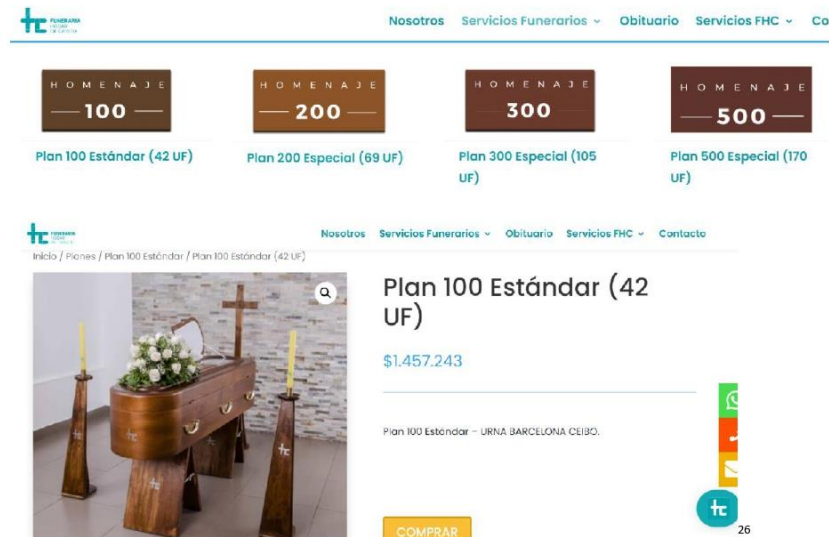
La web sí contiene un apartado llamado “Términos y condiciones”, que solo aplica a la contratación en línea, según se indica expresamente²⁵:

“1.1 El presente documento de Términos y Condiciones de Contratación en línea (en adelante los Términos y Condiciones) se aplicará y se entenderá incorporado a la contratación de servicios que los usuarios contraten con Funeraria del Hogar de Cristo Limitada (en adelante La Funeraria), a través de la modalidad en línea del sitio web www.Funerariahogardecristo.cl.”

Los Términos y Condiciones indican que no se contempla el derecho a retracto y los medios de pago, aunque siguen siendo cláusulas generales.

²⁴ https://www.funerariahogardecristo.com/?gclid=Cj0KCQiA37KbBhDgARIsAlzce16OzO5_bxts6VriKGIL-17WWl2WmOJy2oa6rQTK43KULQnlBFc1fp0aAkpCEALw_wcB#

²⁵ <https://www.funerariahogardecristo.com/terminos-y-condiciones/>



2. Inobservancia en la protección de los datos personales del consumidor contratante

Los Términos y Condiciones señalados más arriba contemplan autorización de uso de datos personales:

6. Autorización de tratamiento de datos

“6.1 El usuario autoriza por este acto a la Funeraria para que proceda al tratamiento de los datos personales proporcionados durante la relación contractual, quedando facultada para enviar a su correo electrónico informaciones comerciales, en particular publicidad y promociones.

6.2 El usuario autoriza el tratamiento de sus datos para que la Funeraria pueda compartirlos con terceros sólo cuando resulte necesario para el debido cumplimiento de la relación

²⁶ <https://www.funerariahogardecristo.com/producto/plan-100-estandar/>

contractual y para la correcta ejecución del Servicio contratado (como serían, por ejemplo, autoridades sanitarias).

6.3 El usuario autoriza a la Funeraria para enviar la información de su situación de morosidad a Registros de Morosidades y Sistemas de Información Comercial, de acuerdo lo dispuesto en la Ley N°19.628 sobre Protección de la Vida Privada en casos de mora en el pago”.

Los artículos 4 y 9 de la Ley 19.628 norman lo que se ha reconocido como el principio de finalidad de la recopilación y uso de datos personales, es decir, el proveedor debe informar la razón por la que se solicita al consumidor el tratamiento de sus datos lo que no sucede en el contrato sub-lite. Esta falta es relevante no solo porque contraviene la Ley en comento, sino que también porque desconocemos si la autorización contempla no solo el tratamiento de datos comerciales, sino que también podrían incluir datos financieros al considerarse este tipo de contrato como uno de aquellos regulados por la ley 18.010 según se ha desarrollado.

El tratamiento de datos financieros, bancarios y comerciales está sujeta a limitaciones especiales, reguladas en el artículo 17 de la Ley 19.628, a saber:

“sólo podrán comunicar información que verse sobre obligaciones de carácter económico, financiero, bancario o comercial, cuando éstas consten en letras de cambio y pagarés protestados; cheques protestados por falta de fondos, por haber sido girados contra cuenta corriente cerrada o por otra causa; como asimismo el incumplimiento de obligaciones derivadas de mutuos hipotecarios y de préstamos o créditos de bancos, sociedades financieras, administradoras de mutuos hipotecarios, cooperativas de ahorros y créditos, organismos públicos y empresas del Estado sometidas a la legislación común, y de sociedades administradoras de créditos otorgados para compras en casas comerciales.”

Por lo demás, en el mismo artículo citado se estipula una excepción a este tipo de tratamiento en el siguiente sentido: *“Las entidades responsables que administren bancos de Art. 7 b) datos personales no podrán publicar o comunicar la información referida en el presente artículo, en especial los protestos y morosidades contenidas en él, cuando éstas se hayan originado durante el período de cesantía que afecte al deudor”.*

Por este motivo es indispensable que se defina si este tipo de contratos es de aquellos regulados por la Ley 18.010.

Por otro lado, el contrato en comento infringe la Ley 19.628 en cuanto incumple la obligación de designar a una persona natural encargada del tratamiento de datos, permitiendo así a los titulares de datos puedan acudir ante él para efectos de hacer efectivo los derechos que les reconoce la Ley

19.628, sobre protección de la vida privada. Tampoco se indica la individualización ni la forma de comunicación con el encargado de forma que se obstaculiza al consumidor el ejercicio de sus derechos, por ejemplo, de cancelación de tratamiento de datos.

4.7 RESULTADOS: CEMENTERIO “CATÓLICO DE MAIPÚ”

Se hizo visita presencial- a modo de cliente oculto- el día 8 de octubre del 2022 a las 14:30 horas, siendo atendido por la ejecutiva Blanca Moya Cáceres.

Además, se realizó cotización virtual mediante la revisión en la página web https://acoger.cl/maipu/?_ga=2.160364029.1916173468.1668010167-2101516322.1658698368 , siendo los principales hallazgos los siguientes:

1. Incumplimientos respecto de la falta de información básica comercial e infracción al deber de proporcionar información veraz y oportuna.

En el caso en estudio existe una clara infracción del artículo 1, numeral 3 de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores (en adelante LPDC), puesto que no se suministra al público la información básica comercial que asegure un acceso claro, expedito y oportuno de la misma durante la etapa pre- contractual.

Cuando se realizó la cotización presencial mediante cliente oculto, la ejecutiva proporcionó un presupuesto bastante básico sobre el costo final de los bienes y servicios contratados y sobre la forma de financiamiento, infringiendo las estipulaciones de la LPDC. Al consultar sobre el contrato y las condiciones del mismo, al igual que en la mayoría de los casos, se negó la entrega del documento.

La cotización es del siguiente tenor:

COTIZACIÓN FECHA: / / UF: _____

DATOS DEL CLIENTE
 NOMBRE: _____ RUT: _____
 CORREO: _____ TELÉFONOS: _____

CC. RECOLETA CC. MAIPO CC. PUENTE ALTO

PRODUCTOS
 NICHOS *Perros* DINERACIÓN _____
 CAPILLA _____ MEMORIAL _____
 CRIFTA _____ INTEGRAL INDIVIDUAL _____
 MAUSOLEO _____ FAMILIAR _____
 DEPTO. DE FAMILIA _____ DUAL _____
 RPU _____ OTROS _____

COTIZACIÓN PRODUCTO
 DETALLE *2 y 3 Corrida*

	UF	PESOS
VALOR PRODUCTO:	<i>68</i>	\$ <i>3.021.528</i>
PIÉ MÍNIMO 20%:	<i>17.64</i>	\$ <i>605.106</i>
SALDO A FINANCIAR:	<i>30.4</i>	\$ <i>2.470.422</i>
CANTIDAD DE CUOTAS:	<i>36</i>	
VALOR CUOTAS:	<i>2.19</i>	\$ <i>75.294</i>
OBSERVACIÓN:		

ACOGER DATOS DEL EJECUTIVO
 NOMBRE: _____
 TELÉFONO: _____

En lo que respecta a la página web, la información sobre financiamiento, precios y contenidos sigue siendo insuficiente. Tampoco se puede acceder al Reglamento del cementerio, a los contratos o a otros antecedentes con términos generales de la contratación.

Solo se encuentra una planilla con aranceles²⁷ y una sección de preguntas y respuestas²⁸:

²⁷ https://www.acoger.cl/wp-content/uploads/2018/03/Aranceles_SobremesaA.pdf?_ga=2.167791265.1863483239.1665671462-901987078.1665192319

²⁸ https://acoger.cl/preguntasfrecuentes/?_ga=2.192263146.1916173468.1668010167-2101516322.1658698368

¿Cobran mantención? ⊖

Si. Tiene la posibilidad de realizar el pago de la mantención de su sepultura en tres modalidades: anual, cada diez años y de forma perpetua.

¿Qué cubre el pago de la mantención? ⊕

¿Se puede comprar los servicios a crédito? ⊕

¿Puedo contratar servicios con anticipación? ⊕

ACOGER » [INICIO](#) [CEMENTERIOS](#) [CINERARIO](#) [MEMORIALES](#) [NOTICIAS](#) [CONTACTANOS](#)

Necesito realizar una reducción de restos, ¿Qué pasos debo seguir para solicitarla? ⊕

¿Cobran mantención? ⊕

¿Qué cubre el pago de la mantención? ⊖

Con el pago de la mantención de su sepultura usted disfruta servicios como el aseo en general del cementerio, retiro de basura y desechos desde los contenedores, libre acceso al composanto, en el horario establecido, disponibilidad de red de agua, atención en recepción y acceso a baños públicos en el cementerio, además mantención de jardines y ornato en general.

¿Se puede comprar los servicios a crédito? ⊕

¿Puedo contratar servicios con anticipación? ⊕

OneNote

¿Qué cubre el pago de la mantención? ⊕

¿Se puede comprar los servicios a crédito? ⊖

Si, en Acoger contamos con una amplia gama de facilidades de pago, tanto para la compra de servicios de *Necesidad Inmediata*, así como para la compra futura.

¿Puedo contratar servicios con anticipación? ⊕

2. Respecto de las obligaciones de una contratación de producto o servicio financiero.

Pese a ni tener acceso a los contratos, puede concluirse que el tipo de contratación contiene disposiciones propias de un contrato financiero, bancario y comercial; de considerarse de esta forma y no solo de prestación de servicios y adquisición de bienes, se le harán exigibles las disposiciones contenidas en el artículo 17, letra B, C y G de la LPDC y de las reglamentaciones especiales.

Las cláusulas contractuales, la información proporcionada y el tipo de operación que debe realizar el consumidor para adquirir las prestaciones dan cuenta de la complejidad de este tipo de contratos, considerando que un consumidor promedio se ve enfrentado no solo a la rapidez en la contratación de un servicio de esta especie, en un momento vulnerable, si no que además debe estar al tanto de los cobros de intereses, comisiones y otras condiciones, tal como debe hacerse en un contrato comercial, bancario y financiero.

En consecuencia, este tipo de contrato debiera proporcionar la siguiente información:

- a) Informar sobre cargos, comisiones, costos o tarifas por uso, mantención u otros fines, debiendo especificar claramente sus montos, periodicidad y mecanismos de reajuste, que no cumple en este caso.
- b) Informar sobre impuestos correspondientes a la respectiva operación de crédito, que no se informa.
- c) Informar sobre gastos notariales, que no informa.
- d) Informar sobre seguros expresamente aceptados por el consumidor, que no informa. Solamente en la cotización presencial se hace referencia a que no existen seguros asociados.
- e) Informar sobre el cobro de comisiones, lo que no se informa.
- f) Cualquier otro importe permitido por ley, que no se informa.
- g) En caso de que se contraten varios productos o servicios simultáneamente, o que el producto o servicio principal conlleve la contratación de otros productos o servicios conexos, deberá insertarse un anexo en que se identifiquen cada uno de los productos o servicios, estimulándose claramente cuáles son obligatorios por ley y cuáles voluntarios, debiendo ser aprobados expresa y separadamente cada uno de dichos productos y servicios conexos por el consumidor mediante su firma en el mismo. Este ítem no se cumple, según se ha visto.
- h) Se informa el sistema mediante el que se determina el valor de la mantención anual cobrada por el proveedor, que no se informa.
- i) No se proporciona al inicio una hoja con un resumen estandarizado de sus principales cláusulas y los proveedores deberán incluir esta hoja en sus cotizaciones, para facilitar su comparación por los consumidores.
- j) No se informa la carga anual equivalente en ninguno de los documentos obtenidos.

5. Conclusión

En general, existe un cierto grado de cumplimiento formal, que a nuestro juicio, no tiene la aptitud de dar por cumplidas las exigencias legales, respecto de los deberes de información, limitado principalmente en algunos de los sitios web, en espacios no destacados, no así en los procesos de venta y cotización presencial.

Este cumplimiento formal limitado a espacios no destacados de algunas las páginas web lo que puede explicarse por la señalización de la preocupación de la autoridad en materia de libre competencia (FNE) en el mercado de cementerios y funerarias, sumado a las acciones públicas de fiscalización de la autoridad de protección al consumidor (SERNAC).

Sin embargo, en las prácticas de venta y en el ciclo de compra, tanto presencial como on line, falta información fácilmente accesible para el ejercicio efectivo del derecho a la libre elección y el ejercicio de un consentimiento informado, cuestión particularmente relevante dadas las limitaciones de tiempo existentes para la contratación en caso de deceso de una persona, y la situación de vulnerabilidad en la que se encuentran los consumidores en esas circunstancias.

Por su parte, la información existente en espacios no destacados de algunos de los sitios web, no es fácilmente accesible, se expresa en lenguaje técnico de difícil comprensión para un consumidor promedio.

Adicionalmente, en los contratos, en la perspectiva del objeto del proyecto, existen cláusulas que podemos estimar abusivas, que pueden amparar comportamientos abusivos, especialmente, en orden a generar cobros adicionales, teniendo en consideración que el no pago tiene consecuencias asociadas a los restos mortuorios, y la discusión respecto de la naturaleza y extensión del objeto del contrato.

Los principales hallazgos de las cláusulas contractuales y el cumplimiento de la LPDC, grosso modo, fueron los siguientes:

1. Incumplimientos respecto de la falta de información básica comercial e infracción al deber de proporcionar información veraz y oportuna.

Este ítem es crítico si se considera que los proveedores proporcionan información mínima de la contratación. En efecto, en las cotizaciones presenciales y virtuales el consumidor solo tiene acceso a un precio referencial y prácticamente en ningún caso, al valor preciso del bien o servicio que están contratando.

De esta forma, los proveedores no entregan información sobre formas de pago, estipulación de comisiones, obligaciones de pago de cuotas de mantención, valor de estas cuotas, existencia de seguros, o, efectos de los incumplimientos del pago de la cuota de mantención, lo que implica la exhumación de restos y traslados a nichos comunes.

Esto, en circunstancias que la ley obliga a informar el precio (30 LPC); prohíbe el cobro de un precio superior al exhibido informado o publicitado (18 LPC); así como obliga al cumplimiento de las condiciones ofrecidas o convenidas (12 LPC).

En este marco, el precio es una condición relevante, que debe ser informada de manera veraz y oportuna (3 b) LPC). En este sentido, sin información, no hay libre elección, y sin libre elección no hay competencia.

Tampoco se entrega información relevante, como las causales de incumplimiento del contrato o la existencia de un período de restricción de uso de sepultura, cláusulas que pueden inclusive carecer de fundamento legal o fáctico.

La falta de información se extiende además a la negativa de entrega del contrato por parte de los ejecutivos de atención de los proveedores consultados, quienes señalan que el documento se entrega solo al momento de la suscripción. Estos contratos, sólo en algunos casos, pueden ser revisados en las páginas web de las empresas, pero su ubicación es de difícil acceso y se desconoce si son versiones vigentes.

Por lo demás, siempre la revisión directa de un contrato puede implicar dificultades para el consumidor si tomamos en consideración que se redacta en términos técnicos y poco accesibles. Esta asimetría se acrecienta si se tiene en cuenta que, en el caso que el contrato sea efectivamente revisado, el consumidor tomará la decisión de contratación bajo presión y vulnerabilidad.

Si bien la LPC establece una obligación en ese sentido (17 LPC) podemos estimar un deber de información y transparencia incumplido (3 b) LPC) que precisamente habilita un consentimiento informado.

Dicho de otro modo, ¿cómo un consumidor puede prestar un consentimiento informado si no tiene acceso a las condiciones contractuales previo a la suscripción del contrato?. ¿en el proceso de firma, los consumidores cuentan en los hechos con tiempo suficiente para leer y comprender el contrato antes de su suscripción?

2. Existencia de información falsa o engañosa

La LPC establece un deber de información veraz, la que se opone a información falsa o a aquella que induce a error o engaños.

Por ejemplo, al señalar que un proveedor es el único en el mercado que ofrecía la inscripción de las sepulturas adquiridas, en el Conservador de Bienes Raíces respectivo, resulta doblemente falsa porque este tipo de propiedad no es de aquellas que deba inscribirse en el Conservador de Bienes Raíces, y porque es obligación legal para todos los cementerios llevar al día un registro propio y actualizado de las propiedades adquiridas y sus dueños.

Asimismo, al ofrecer un seguro como un “beneficio”.

3. Infracción de las obligaciones contenidas en la LPDC respecto de una contratación de producto o servicio financiero.

Un hallazgo interesante de este estudio es que los contratos revisados tienen cláusulas propias de una contratación financiera o comercial, haciendo referencia inclusive al cobro de intereses, al cálculo de los mismos y a la Ley 18.010. No obstante, pareciese que ni el proveedor ni el consumidor están al tanto de esta particularidad. Por su parte, la normativa nacional no define qué es un contrato financiero o comercial, asemejándose a la contratación bancaria.

No obstante, los contratos revisados son claramente de índole financiera, toda vez que contemplan créditos, pago en cuotas y pacto de intereses. De estimarse de esta forma, la contratación debería incluir los siguientes elementos:

- a. Informar sobre cargos, comisiones, costos o tarifas por uso, mantención u otros fines, debiendo especificar claramente sus montos, periodicidad y mecanismos de reajuste.
- b. Informar sobre impuestos correspondientes a la respectiva operación de crédito.
- c. Informar sobre gastos notariales.
- d. Informar sobre seguros expresamente aceptados por el consumidor.
- e. Informar sobre el cobro de comisiones.
- f. Cualquier otro importe permitido por ley.
- g. En caso de que se contraten varios productos o servicios simultáneamente, o que el producto o servicio principal conlleve la contratación de otros productos o servicios conexos, deberá insertarse un anexo en que se identifiquen cada uno de los productos o servicios, estimulándose claramente cuáles son obligatorios por ley y cuáles voluntarios, debiendo ser aprobados expresa y separadamente cada uno de dichos productos y servicios conexos por el consumidor mediante su firma en el mismo.
- h. No se informa el sistema mediante el que se determina el valor de la mantención anual cobrada por el proveedor.
- i. contener al inicio una hoja con un resumen estandarizado de sus principales cláusulas y los proveedores deberán incluir esta hoja en sus cotizaciones, para facilitar su comparación por los consumidores.
- j. No se informa la carga anual equivalente en ninguno de los documentos obtenidos.

4. Existencia de una cláusula abusiva en los términos del artículo 16, letra b) de la LPDC.

El ofrecimiento de servicios accesorios que implican aumento del valor de lo contratado es una situación que también se presentó en algunos casos.

Por ejemplo, al establecer que un contrato considera un incremento del precio por un servicio accesorio o prestación adicional -en este caso un seguro-, que no es susceptible de ser rechazada por el consumidor porque está incluida de forma indivisible en el contrato de compraventa.

Por otro lado, en la cotización presencial de productos funerarios, algunos proveedores ofrecían de forma inmediata paquetes con servicios adicionales no solo desatendiendo las necesidades del cliente, sino que además omitiendo que lo ofrecido se trataba de servicios accesorios que incrementarían el precio. Solo una consulta más acuciosa del cliente oculto en este caso, permitía elucidar que el ofrecimiento encarecía la necesidad primaria.

Finalmente, un servicio o producto que no fue posible distinguir en las contrataciones con los cementerios-por falta de acceso a los contratos y reglamentos de los cementerios en la mayoría de los casos- es la adquisición de ornamentos de las sepulturas. Se ignora si estos elementos solo pueden comprarse al proveedor a pretexto de uniformidad del cementerio o, si bien, pueden ser aportados por el propio consumidor.

5. Existencia de cláusulas abusivas según lo dispone el artículo 16, letra g) de la LPDC, esto es un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones de las partes en la cláusula de término del contrato.

La revisión de los contratos arroja una falla común, y es que los proveedores regulan de forma exhaustiva el término del contrato por incumplimientos del consumidor, detallando cuáles son estas disconformidades. Lo cuestionable es que, por el contrario, los contratos hacen poca o nula referencia a los incumplimientos por parte del proveedor y sus consecuencias contractuales, generando la impresión comercial de que éstos no tienen mayor carga.

Resulta evidente que desde el punto de vista legal existen incumplimientos del proveedor en contratos de cualquier naturaleza y pueden identificarse de forma clara cuáles son las obligaciones que derivan de este tipo de acuerdos; no obstante, esta revisión es de derecho y de difícil accesibilidad para un consumidor promedio.

6. Inobservancia en la protección de los datos personales del consumidor contratante

En general, la normativa de protección de datos resulta aplicable a la protección de datos personales de los consumidores (3 inc. 3 y 15 bis LPC).

Esto implica, entre otras cosas, que las autorizaciones de uso de datos personales aseguren un consentimiento expreso, con una determinación de los datos a utilizar, señalando una finalidad lícita precisa. En combinación con la legislación de protección al consumidor (16 y 4 LPC), implica que los datos solicitados sean necesarios y proporcionales a la finalidad informada, y que esta finalidad sea precisa y acotada -en oposición a vaga y amplia- y vinculada con el objeto del contrato.

Si bien es regulable aplicable a los consumidores, las cláusulas de uso de datos personales solo se incorporan en contados casos, siendo totalmente omitidas en la generalidad de los contratos. Es una situación delicada puesto que el hecho de no estar incorporadas estas cláusulas no necesariamente significa que no exista tratamiento de datos del consumidor, sino que simplemente no se informa al cliente sobre la posible afectación de sus derechos.

Como sea, en cualquiera de los casos señalados con anterioridad la regulación contractual es más que insuficiente. Los proveedores estiman que los datos de carácter sensible pueden ser tratados sin más, sin solicitar autorización expresa del consumidor y no atendiendo al principio de finalidad que los obliga a recolectar y tratar solo datos que sean necesarios para un objeto específico.

Más grave aún es la omisión al considerar que este tipo de contratación contiene disposiciones de carácter financiero, y que, por lo tanto, debe atenderse al cumplimiento de normas especiales para el tratamiento de datos de carácter económico incorporados en la legislación de protección de datos personales, regulación que impone mayores exigencias a los proveedores

7. Existencia de cláusulas que implican una renuncia anticipada a los derechos de los consumidores

La LPC, junto con el control de fondo de los contratos de adhesión, establece la irrenunciabilidad anticipada de los derechos de los consumidores, dado su carácter de

normativa de orden público económico. De tal manera una cláusula que implica una renuncia a un derecho de un consumidor, adolece de objeto ilícito por tratarse de un contrato prohibido por la ley y por tanto es susceptible de ser declarada nula absolutamente. En este contexto, debe tenerse en consideración que también son derechos del consumidor los establecidos en leyes, reglamentos y demás normativa que diga relación con la protección de sus derechos (3 inc. 3 LPC).

Esto sucede por ejemplo, al establecer una renuncia anticipada a uno de los derechos optativos –solicitar el reembolso de dinero- derivados de la garantía legal (20 LPC), limitándolo al cambio del servicio contratado por otro producto o bien, o bien a la cesión a un tercero.

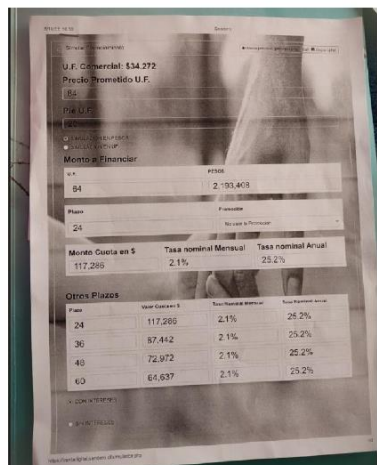
ANEXO 1: LEVANTAMIENTO

1.1: PAUTA INFORME CEMENTERIO “PARQUE DEL SENDERO DE SAN BERNARDO”.

1. Información general de productos y servicios.

Con fecha 8 de octubre de 2022, cliente oculto cotiza en la sala de ventas de calle Eyzaguirre 1718, comuna de San Bernardo, la adquisición de un nicho individual a perpetuidad por necesidad futura.

El ejecutivo de venta solo proporciona información sobre el precio del producto consultado, destacando que el precio es fijo en pesos, pero que se calcula al momento de la suscripción según la UF del día. No se entrega más información. Al igual que en la mayoría de los casos, el proveedor no hace entrega del contrato al cliente oculto, bajo pretexto de que este es entregado al momento de puede revisarse al momento de firmar la contratación.



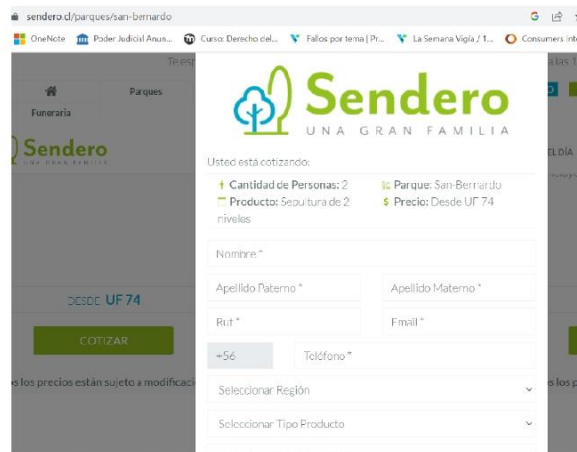
2. Información gráfica y publicidad.

En la sala de ventas solo se encuentra información sobre la prohibición de ornamentar las sepulturas con flores. No hay otra información sobre precios o sobre modalidades de contrato.

3. Respecto de la información contenida en la página web.

En la página web sí se encuentran los contratos de adquisición de sepulturas, servicio de cremación, columbario, como además del reglamento interno. esto lo puede ver en el siguiente link <https://masinformados.sendero.cl/contratos-y-reglamentos/>

La página dispone de un canal para solicitar el envío de cotizaciones.



1.2: PAUTA INFORME FUNERARIA IVAN MARTINEZ.

1. Respetto de productos y servicios en general.

Con fecha 8 de octubre de 2022, el cliente oculto asiste a la sala de ventas ubicada en calle Chacabuco 845, comuna de Maipú. Se solicita cotización respecto de servicios funerarios por necesidad futura.

El ejecutivo, en primer lugar, informa los valores y características de féretros de alto monto atendida la calidad de la madera de los mismos. Los montos se estiman por sobre los 3.500.000. Al insistir el consumidor respecto de su necesidad de un servicio más económico, el ejecutivo informa sobre los féretros que ascendía a la suma de \$1.650.000.

Al cotizar sobre servicios accesorios a la adquisición de la urna, el ejecutivo comenta al cliente que las condiciones, disponibilidad y valores de estos servicios se determinan al momento de la contratación, siendo infructuoso- a su entender- proporcionar mayor información por el momento.

Finalmente, se consulta sobre el servicio de cineración y se señala que únicamente se dispone de un plan de 30 UF, sin proporcionar mayor información sobre la contratación.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS FUNERARIOS

FECHA: 08/10/2022 N°: 15742

FONOS: 800 400 9090 / 4000 www.funeralvaseparfines.cl ATENCIÓN LAS 24 HRS. NECESIDAD INMEDIATA FUTURA X

Se suscribe contrato de prestación de servicios, entre "Ivan Martinez Funeraria" y persona natural que se individualiza en párrafo uno.

1. ANTECEDENTES DEL CLIENTE:

Nombre Completo: CARLOS ALBERTO ALVAREZ LEVIN RUT: 19997366-0
 Telefono 1: +56 2 1474 8384 Telefono 2: +56 9 Correo: CARLOSALVAREZLEVIN@GMAIL.COM
 Dirección: CAMINO LA PRIMAVERA PARCELA 4 A

2. ANTECEDENTES DEL BENEFICIARIO:

Nombre Completo: LUISA LEVIN RUT:
 Falleció en: Edo. Civil: Nacionalidad:
 Fecha Nacimiento: Fecha Defunción: Entidad Previsional:
 Entidad Previsional 2: Entidad Previsional 3: Municipalidad:

3. DESIGNACIÓN DEL SERVICIO FUNERARIO:

Cofre: NUBLE Detalle: CAOMA Valor: \$ 1.650.000
 Capilla: Camión: Auto: Van: Cruz: Tarjetero: Libro Condoleancia:
 Tarjeta Condoleancia: Arreglo: Certificación Médica: Transición Registro Civil:

OTROS SERVICIOS:

CONTRATO SIN SERVICIOS ADICIONALES

5. VALORES CONVENDIDOS:

Valor Total Servicio = \$ 1.650.000
 Abono Cliente = \$ 0

2. Respecto de información gráfica y publicidad.

Al momento de la visita no se encontró publicidad o documentos destinados a la información del consumidor sobre planes y servicios.

3. Respecto de la información contenida en la página web.

En la página de internet no se encuentran disponibles los contratos ni documentación sobre los servicios que brinda la funeraria, <https://www.funerariaivanmartinez.cl/servicios-funerarios-intermedios.html>

1.3: PAUTA INFORME FUNERARIA HOGAR DE CRISTO

1. Información sobre productos y servicios.

Con fecha 8 de octubre de 2022 asiste un cliente oculto a la sala de ventas ubicada en calle Gambetta Sur 1088, comuna de San Miguel, para cotizar un servicio fúnebre económico. El ejecutivo de ventas atiende la necesidad específica del consumidor ofreciendo un producto denominado "Plan 100". También se ofrecen otros productos, pero siempre de forma secundaria.

El ejecutivo informó sobre la materialidad del féretro además de los servicios anexos del Plan, como el traslado de la urna, un funeral en la capilla ardiente, servicio de obituario, libro de condolencias, transmisión de la ceremonia de forma remota, medallas del Padre Hurtado; el valor de la totalidad del Plan es de 31,5 UF, monto que se fijaba al día de contratación y, por lo tanto, en caso de ser pactado el pago mediante cuotas, estas no estarían sujetas a reajuste.

El ejecutivo también explicó todos los eventuales costes adicionales que podía tener el plan, basado en otras exigencias que el consumidor podría tener al momento de efectuarse el servicio fúnebre. Por ejemplo, se indicó que el servicio de acompañamiento vehicular consistente en traslado de asistentes mediante un vehículo con capacidad para 11 personas, estaba valorizado en 2.3 UF.

El consumidor solicita la cotización del plan y esta es proporcionada de forma presencial, así como enviada por correo electrónico.

Finalmente, se consulta adicionalmente por el servicio de cineración proporcionando nuevamente el ejecutivo de venta una información completa. Existen 3 planes, donde el Plan Premium tiene un valor de 49 UF, el plan Servicio Full un valor de 42 UF y, el Servicio Básico un valor de 35 UF. Se explica que la diferencia es principalmente la calidad de los cofres y ánforas.

2. Respecto de información básica y publicidad.

Se encontraba a disposición del público toda la información relativa a los productos.

3. Respeto a la información proporcionada en la página web.

Si bien en el link https://www.funerariahogardecristo.com/?gclid=Cj0KCQiA37KbBhDgARIsAlzce16OzO5_bxts6VriKGIL-I7WWI2WmOJy2oa6rQTK43KULQnIBFc1fp0aAkpCEALw_wcB# no es posible encontrar contratos o documentación contractual, sí se proporciona información sobre los planes, sus valores y los servicios incluidos.

The image shows two screenshots of the website 'Funeraria Hogar de Cristo'. The top screenshot displays a navigation menu with 'Nosotros', 'Servicios Funerarios', 'Obituario', 'Servicios FHC', and 'Co'. Below the menu are four 'HOMENAJE' cards for different plans: Plan 100 Estándar (42 UF), Plan 200 Especial (69 UF), Plan 300 Especial (105 UF), and Plan 500 Especial (170 UF). The bottom screenshot shows a detailed view of the 'Plan 100 Estándar (42 UF)' with a price of \$1.457.243. It includes an image of a wooden casket with flowers and a 'COMPRAR' button. The breadcrumb trail reads: Inicio / Planes / Plan 100 Estándar / Plan 100 Estándar (42 UF).

1.4: PAUTA INFORME CEMENTERIO "PARQUE DEL RECUERDO DE PEÑAFLOR"

(GRUPO LOS PARQUES S.A.)

1. Información general sobre productos y servicios.

Con fecha 10 de octubre de 2022, un cliente oculto solicita cotización para la compra de un nicho, por necesidad futura, para una persona. La información se solicita en la sala de ventas de Avenida La Paz 750, comuna de Peñaflo.

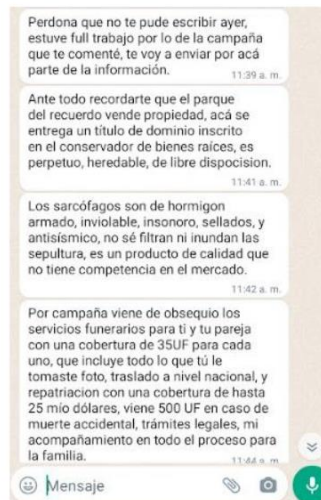
El ejecutivo indica que el cementerio no ofrece la venta de un nicho individual y que el mínimo es la adquisición de nichos para dos personas. Ya proporcionada esta información, el ejecutivo le entrega al consumidor detalles sobre es un producto compuesto por nichos para cuatro personas, que se encontraría en oferta y que incorpora seguros de desgravamen y de mantención a "bajo costo"

Al insistir el cliente oculto que su necesidad es un nicho individual, el ejecutivo insiste en los planes de dos y cuatro personas, adicionando a la promoción algunos productos anexos como servicios de repatriación.

El ejecutivo añade que son el único cementerio que efectivamente ofrece la propiedad sobre las sepulturas y, como consecuencia, son la única empresa que permite la inscripción de los nichos en el Conservador de Bienes Raíces.

Al solicitarse copia del contrato, el ejecutivo niega su entrega puesto que éste solamente se proporciona al momento de suscribirlo.

Finalmente, las cotizaciones son enviadas mediante WhatsApp.



2. Respecto de información gráfica y publicidad.

La sala de ventas no dispone de esta información.

3. Respeto de la información proporcionada en la página web.

La página web si proporciona copia de los contratos https://parquedelreuerdo.cl/contratos/?utm_source=Contratos

Asimismo, entrega información general y con “montos aproximados” sobre los productos que se cotizan. Existe un canal de contacto donde se puede solicitar directamente las cotizaciones de los servicios y productos consultados.

Antecedentes Financieros:

Valor UF	\$ 34.367,370
Financiamiento	Credito
PAC/PAT	Si
Cuotas	96
Tasa de Interés Anual	6,00%
Fecha fra cuota crédito	04/12/2022

	UF	\$
Valor Lista	129,00	\$ 4.433.391
Impuesto Timbre y estampillas	0,00	\$ 0
Valor Contrato	129,00	\$ 4.433.391
Pie / Contado	4,66	\$ 160.000
Saldo a Financiar	124,34	\$ 4.273.391
Valor Cuota Crédito	1,62	\$ 55.675
Valor Cuota Seguro Smad	0,00	\$ 0
Valor Total Cuota Mes	1,62	\$ 55.675

Otros:

Valor cuota de mantención	2,10
Fecha fra cuota mantención Seguro Smad	15/04/2023



Atendido por:
Katherine Rincon Sanhueza
Asesor de Ventas
+569 3354 5930 +569 3280 5459
Luis Thayer Ojeda 320, Providencia, Stgo.



1.5: PAUTA INFORME CEMENTERIO "PARQUE LOS ARCOS DE MELIPILLA"

(GRUPO PARQUES DE CHILE)

1. Información general sobre bienes y servicios.

Con fecha 10 de octubre de 2022, un cliente oculto solicita presencialmente cotización de un nicho por necesidad futura, en la sala de ventas ubicada en Valdés 703, comuna de Melipilla.

La ejecutiva informa que el cementerio dispone de sepulturas individuales, y que el valor de la contratación por necesidad futura es de 53 UF y, que en caso de contratarse el producto por necesidad inmediata, el valor sube a 75 UF. Ambos productos se describen en la misma cotización.

La cotización proporciona información sobre periodo de restricción de uso de 12 meses, el que impide al consumidor hacer uso de la sepultura en caso de fallecimiento dentro de este periodo de tiempo contado desde la fecha de la contratación. En este caso, y si se necesitase utilizar el servicio contratado, el consumidor debería adquirir el nicho en calidad de "necesidad inmediata".

El ejecutivo informa que también se incorpora al contrato un "beneficio de desgravamen", el que no constituiría un seguro según se expresa. Al solicitarse copia del contrato, este sí es entregado al consumidor. Al revisarlo, se distinguen **dos productos**: primero, la sepultura propiamente tal y, segundo el anteriormente citado beneficio de desgravamen.

COTIZACION
Necesidad Inmediata

NOMBRE: CARLOS ALBERTO ALVAREZ LEVIN FECHA: 10-10-2022
 RUT: VALOR UF: \$ 34.381
 TELEFONO: 957053419

PRODUCTO	SECTOR	CAPACIDAD
ESTÁNDAR	165	7.204,4

VALOR NECESARIO INMEDIATO	UF		
	108,0		\$ 9.718.152
TOTAL	UF 108,0		\$ 9.718.152
PIE 12%	UF 12,95		\$ 445.578
SALDO	UF 95,04		\$ 3.267.574

PERIODO RESTRICCIÓN DE USO	Sin restricción de uso	Primer pago año 2023
MANTENCIÓN ANUAL	2,5 UF	
ABONCEL DE SEPULTACIÓN DIRECTO (*)	9 UF	\$ 509.429
ABONCEL DE SEPULTACIÓN INDIRECTO	11 UF	\$ 378.191

SIMULACIÓN CUOTAS:			
N° CUOTAS	48	VALOR UF	2,25 \$ 77.435
N° CUOTAS	36	VALOR UF	2,91 \$ 100.814
N° CUOTAS	24	VALOR UF	4,23 \$ 145.484
N° CUOTAS	12	VALOR UF	8,20 \$ 281.985

1° VENCIMIENTO CUOTA DICIEMBRE 2022

COMENTARIOS:
 Esta cotización considera sólo el pago de cuota, NO incluye pago de mantención anual.
 Precio sujeto a valor UF diaria. La vigencia en los descuentos es válida por el mes en que fue hecha la cotización.
 Hasta 12 cuotas sin interés con tarjetas de crédito (Visa, Mastercard, Magno, American Express).
 (*) Se entenderá por familiares directos al titular, su cónyuge e hijos, además de otros consanguíneos del titular de hasta 18 años.

Paula DeFallilla (4569) 5519 6402
 Ejecutiva de Atención al Cliente
 Parque Los Arcos de Melipilla

2. Respecto a la información gráfica y publicidad.

En la sala de venta si se disponen este tipo de información, con datos sobre la ubicación del parque y sus características, pero no informa sobre los valores ni otras cláusulas contractuales.

3. Respecto de la información contenida en la página web.

Revisar la información en la página web nos encontramos con que cuentan con una sección que explica muy brevemente los servicios que brinda este parque, que puede revisarse en el siguiente link https://www.parquesdechile.cl/parqueschile/front_end/content/productos.aspx

Asimismo, también cuentan en su página web a disposición de los consumidores los contratos de venta modificación y anexos respecto de los servicios que vende este parque, esto lo puede ver en el siguiente link https://www.parquesdechile.cl/parqueschile/front_end/content/contratos.aspx

1.6 PAUTA INFORME CEMENTERIO "PARQUE EL MANANTIAL"
(GRUPO NUESTROS PARQUES)

1. Información general de productos y servicios.

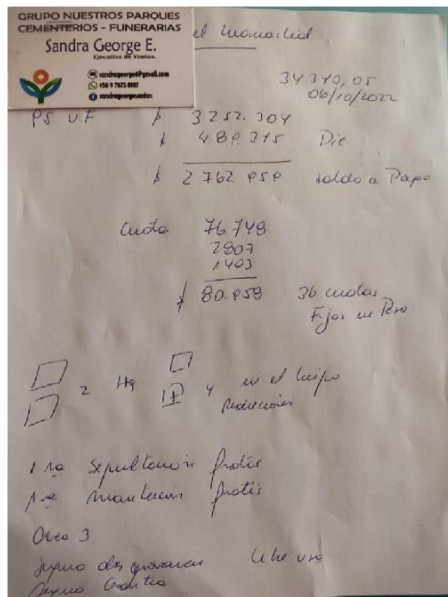
Con fecha 8 de octubre de 2022 el cliente oculto cotiza presencialmente un nicho a perpetuidad, por necesidad futura, en la sala de ventas ubicada en Los Agricultores número 60, comuna de Maipú.

Ante la consulta, el ejecutivo ofrece al consumidor el "producto integra", el cual tiene un valor de 95 UF, debiendo entregar un pie mínimo de 489.315 pesos. El ejecutivo señala que es uno de los más económicos de los que disponen. Sin embargo, al momento en que el cliente oculto señala que ha cotizado con otros proveedores, el ejecutivo ofrece un nuevo producto con un 20% de descuento.

Se informó al consumidor que el "producto integra" tiene incorporados dos seguros, uno de desgravamen y un segundo por administración y servicios del parque, el que solventaría los trámites de la contratación.

Al igual que en otros casos, el ejecutivo niega la entrega del contrato puesto que solo se proporciona al consumidor una vez que se contrata efectivamente el producto.

La cotización se realiza de forma manual.



2. Respetto de información gráfica y publicidad.

No se encontró ningún tipo de información en la sala de ventas.

3. Respetto de la información contenida en la página web.

Al realizar una búsqueda en la página web respecto de los valores y servicios si nos encontramos con un cotizado en línea el cual puede ver en el siguiente link <https://micompra.nuestrosparques.cl/shoppingPortal/sepulturesDetail?id=1&name=Parque%20Maidu&description=El%20manantial&src=/uploads/park-img1594321384.png>

También está disponible los términos generales del contrato de promesa de compraventa. No es posible visibilizar ningún otro contrato.

1.7: PAUTA INFORME CEMENTERIO "CATOLICO DE MAIPU"

Grupo "ACOGER"

1. Información sobre productos y servicios.

Cliente oculto solicita información sobre el valor de un nicho a perpetuidad, por necesidad futura, el día 8 de octubre de 2022, en la sala de ventas ubicada en Maipú 900, comuna de Maipú.

El ejecutivo señala que el valor del producto consistente en un nicho perpetuo al día de la visita es de 88 UF, con un pie mínimo a pagar del 20%, es decir, aproximadamente 605.106 pesos. El precio informado sería el valor total de la compra porque el contrato no incorpora la suscripción de seguros, diferenciándose así de las condiciones ofrecidas por otros proveedores.

Además del precio y de no considerar seguros, el ejecutivo señala que el nicho que el cliente oculto está cotizando se encuentra en la "segunda y tercera corrida" y que por este motivo tiene un valor superior a otros nichos cuyo acceso es de acceso menos directo.

El cliente oculto también cotiza el servicio de cineración, entregando nuevamente el ejecutivo la información precisa respecto del valor y las condiciones: Tiene un costo de 53 UF y el servicio se lleva a cabo en el Cementerio Católico de Recoleta, con quienes mantienen un convenio.

Respecto a otras condiciones contractuales, el ejecutivo informa al consumidor que una vez suscrito el contrato (adquisición de nicho a perpetuidad), solo se podía hacer uso del producto una vez que se encontrara pagada la totalidad de las cuotas del servicio mortuario. Es decir, si se adquiría un nicho con la modalidad de contratación futura, pagándose mediante cuotas, el consumidor no podría hacer uso del producto contratado mientras no estuviese pagado de forma completa el precio pactado.

Finalmente, al ser solicitado el contrato por el consumidor, el ejecutivo indica que este es proporcionado solo una vez que se suscribe efectivamente la contratación.

La atención es amable en todo momento.

La cotización entregada en la sala de ventas es la siguiente:

COTIZACIÓN FECHA: / /
OF: / /

DATOS DEL CLIENTE
 NOMBRE: _____ RUT: _____
 CORREO: _____ TELÉFONOS: _____

CC. RECOLETA CC. MAPU CC. PUENTE ALTO

PRODUCTOS
 NICHOS *Barro* CINCERACIÓN _____
 CAPILLA _____ MEMORIAL _____
 CRIPTA _____ INTEGRAL INDIVIDUAL _____
 MAUSOLEO _____ FAMILIAR _____
 DEPTO. DE FAMILIA _____ DIAL _____
 RPU _____ OTROS _____

COTIZACIÓN PRODUCTO: *243 Cerrida*
 DETALLE: _____

	UF	PESOS
VALOR PRODUCTO:	<i>08</i>	\$ <i>3.025.528</i>
PIÉ MÍNIMO 20%:	<i>17.6</i>	\$ <i>505.106</i>
SALDO A FINANCIAR:	<i>70.4</i>	\$ <i>2.470.722</i>
CANTIDAD DE CUOTAS:	<i>36</i>	
VALOR CUOTAS:	<i>2.19</i>	\$ <i>75.294</i>
OBSERVACIÓN:		

ACOGER DATOS DEL EJECUTIVO
 NOMBRE: _____
 TELÉFONO: _____

ACOGER
Blanca Moya Cáceres
Asesora de ventas N.E.
+56 9 79206459
blanca.moya@ventasacoger.cl

FECHA: 08/10/22
UF: 34381
RUT: 16.997.366-0
10.5419

PRODUCTOS

NICHOS
 CAPILLA
 CRIPTA
 MAUSOLEO
 DEPTO. DE FAMILIA
 RPU

CREMACION + S.S. Funerario
 MEMORIAL
INTEGRAL INDIVIDUAL
 FAMILIAR
 DUAL
 OTROS

COTIZACIÓN PRODUCTO
DETALLE: \$ 90.000 Religiosos

	UF	PESEOS
VALOR PRODUCTO:	53	\$ 182.193
PIE MÍNIMO 20%:	10,6	\$ 36.439
SALDO A FINANCIAR:	42,4	\$ 145.754
CANTIDAD DE CUOTAS:	24	
VALOR CUOTAS:	7,92	\$ 66.011
OBSERVACIÓN:		

ACOGER DATOS DEL EJECUTIVO
NOMBRE: _____
TELÉFONO: _____

ESTA COTIZACIÓN TIENE UNA DURACIÓN DE 30 DÍAS - PRODUCTOS SUJETOS A DISPONIBILIDAD - CONSULTAR POR CANTIDAD Y RESTRICCIONES

2. Respecto a la información gráfica y publicidad.

En la sala de ventas se encontraron flyers con información básica sobre diversos productos y servicios, con sus respectivos valores.

3. Respecto a la información contenida en la página web del proveedor.

Al realizar la búsqueda de los contratos referidos en la página web de Acoger (empresa administradora de este cementerio), no fue posible acceder a la documentación.

No obstante, la página web sí informa sobre el sistema tarifario general e incorpora una sección de preguntas y respuestas, lo que puede revisarse en https://www.acoger.cl/wp-content/uploads/2018/03/Aranceles_SobremesaA.pdf?_ga=2.167791265.1863483239.1665671462-901987078.1665192319

¿Cobran mantención? ⊖

Si. Tiene la posibilidad de realizar el pago de la mantención de su sepultura en tres modalidades: anual, cada diez años y de forma perpetua.

¿Qué cubre el pago de la mantención? ⊕

¿Se puede comprar los servicios a crédito? ⊕

¿Puedo contratar servicios con anticipación? ⊕

ACOGER

INICIO CEMENTERIOS CINERARIO MEMORIALES NOTICIAS CONTACTANOS

Necesito realizar una reducción de restos, ¿Qué pasos debo seguir para solicitarla? ⊕

¿Cobran mantención? ⊕

¿Qué cubre el pago de la mantención? ⊖

Con el pago de la mantención de su sepultura usted cancela servicios como el aseo en general del cementerio, retiro de basura y desechos desde los contenedores, libre acceso al camposanto-en el horario establecido-, disponibilidad de red de agua, atención en recepción y acceso a baños públicos en el cementerio, además mantención de jardines y ornato en general.

¿Se puede comprar los servicios a crédito? ⊕

¿Puedo contratar servicios con anticipación? ⊕

[Ordnote](#)

ANEXO 2: COMUNICACIONES PROVEEDORES

Fecha
Identificación Proveedor

REF.: **Informa resultados sobre estudio de contratos de "Identificación Proveedor".**

Junto con saludarles le presentamos a ODECU - **La Organización de Consumidores y Usuarios de Chile**, una institución privada que cuenta con personalidad jurídica otorgada por el Ministerio de Economía de Chile; miembro de *Consumers International* (Federación Internacional de Asociaciones de Consumidores), de *International Consumers Research and Testing* (ICRT) y de Organizaciones de Consumidores de Latino América y Caribe (OCLAC).

En ODECU trabajamos en la promoción y defensa de los derechos de los consumidores y el ejercicio de sus responsabilidades; como también por la transparencia y equidad en las relaciones de mercado, favoreciendo el desarrollo democrático, igualitario y sustentable de la sociedad.

Con el objetivo de conocer el mercado, ODECU realiza investigaciones, estudios y pruebas técnicas en productos y servicios, los cuales son realizados en Chile o en otros países miembros de las asociaciones antes descritas, cuyos resultados son publicitados por medio de nuestra página en internet, redes sociales y a través de los medios que presenten interés en los temas estudiados.

En esta oportunidad, ODECU realizó un estudio sobre protección de los consumidores en el mercado de cementerios y funerarias, **escogiéndose el Cementerio Católico de Maipú entre uno de los proveedores analizados.**

Este estudio consistió en **la cotización presencial (a modo de cliente oculto) y virtual (en la página web oficial de su empresa), de nichos a perpetuidad, tanto con necesidad inmediata como futura.**

Los resultados alcanzados respecto de empresa son descritos en el informe adjunto a esta carta.

Esperamos sus consultas o comentarios formales en el correo estudios@odecu.cl hasta el día *fecha XXX*.

**V. Comentarios Servicio Nacional de Consumidores
(SERNAC)**



**Servicio Nacional
del Consumidor**
Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

le remitirá todos los antecedentes y requerirá de éste un informe para efectos de evitar o precaver conflictos de normas, con el objeto de resguardar la coordinación, cooperación y colaboración entre los órganos involucrados en su dictación.

Al respecto, cabe hacer presente que el SERNAC ha desarrollado distintas acciones de fiscalización en miras a la protección de los consumidores, debido a brechas constatadas en el cumplimiento de la Ley N° 19.496 (en adelante, "LPDC") en el mercado fúnebre. Conforme a la experiencia de este Servicio fiscalizando esta problemática de consumo, y en cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 37 bis de la citada LBPA, a través del presente oficio el SERNAC presenta sus observaciones a las recomendaciones que ha realizado la FNE que conciernen el ámbito de competencias y atribuciones del SERNAC, a fin de contribuir en el desarrollo del Informe definitivo y fortalecer la protección de los consumidores adquirentes de bienes y servicios en el mercado analizado.

Observaciones a las Recomendaciones dirigidas o que requieren la intervención del SERNAC:

A continuación, nos referiremos únicamente a las recomendaciones dirigidas directamente (puntos 1 a 3) o que requieren la intervención del SERNAC (puntos 4 a 6), de acuerdo con lo indicado en el cuadro resumen contenido en las páginas 41 a 45 del Informe.

1. Fiscalizar que los establecimientos fúnebres cumplan con los nuevos deberes de información, en particular, lo que respecta a las listas de precios, creación y ofrecimiento del Plan Preferente, entre otras.

En relación con esta recomendación, cabe señalar que el SERNAC, en el ejercicio de su facultad legal para fiscalizar el cumplimiento de las normas de la LPDC, en conformidad a lo señalado en el artículo 58 letra a) de la citada ley, realizó una fiscalización presencial el año 2021 al mercado de las funerarias, a través de visitas e inspecciones en el territorio nacional. A su vez, el año 2022 se realizó una fiscalización digital a los cementerios. Ambas fiscalizaciones tuvieron como foco el debido cumplimiento, por parte de las empresas, de la información y publicación del precio de los servicios, en conformidad a lo señalado en el artículo 3 inciso 2, letra b) y artículo 30 de la LPDC, y la información básica comercial que debe ponerse a disposición de los consumidores, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 1 N° 3 de la LPDC. En base a los hallazgos detectados en las señaladas fiscalizaciones, durante el presente año 2023 el SERNAC continuará analizando y evaluando el comportamiento de los establecimientos fúnebres respecto de las obligaciones y exigencias que establece la normativa.





**Servicio Nacional
del Consumidor**
Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

ORD. N°: 00438

Santiago, 19 DE ENERO 2023

ANT.: Informe preliminar relativo al estudio sobre el mercado fúnebre elaborado por la Fiscalía Nacional Económica.

MAT.: Emite informe de conformidad con lo dispuesto en el artículo 37 bis de la Ley N° 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado.

DE : **ANDRÉS HERRERA TRONCOSO**
DIRECTOR NACIONAL
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

A : **MÓNICA SALAMANCA**
FISCAL NACIONAL ECONÓMICA (S)
FISCALÍA NACIONAL ECONÓMICA

Con fecha 30 de noviembre de 2022, la División de Estudios de Mercado de la Fiscalía Nacional Económica (en adelante, "FNE") publicó un Informe Preliminar sobre el estudio realizado al mercado fúnebre (en adelante, "Informe"), con particular foco en el mercado de la venta de bienes y servicios por parte de las casas funerarias, así como de aquellos provistos por los cementerios y crematorios (en conjunto con las funerarias, en adelante "establecimientos fúnebres").

En el Capítulo III del citado Informe, relativo al "Funcionamiento del Mercado", se señala que el mercado estudiado tiene efectos en los ámbitos de competencia del Servicio Nacional del Consumidor (en adelante, "SERNAC"), toda vez que esta institución protege los derechos de los adquirentes de bienes y servicios funerarios en su calidad de consumidores.

Por su parte, el artículo 37 bis de la Ley N° 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado (en adelante, "LBPA"), dispone que cuando un órgano de la Administración del Estado deba evacuar un acto administrativo de carácter general que tenga claros efectos en los ámbitos de competencia de otro órgano,





**Servicio Nacional
del Consumidor**
Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

En relación a la fiscalización sugerida en materia del Plan Preferente, hacemos presente que su ejecución se encontraría supeditada a la modificación del Reglamento General de Cementerios, de incorporarse la respectiva obligación.

2. Realizar campañas informativas respecto de los derechos de los consumidores en el mercado fúnebre.

El Informe plantea que los consumidores se beneficiarían de una mayor cotización o búsqueda de alternativas al adquirir bienes o servicios en este mercado. Al respecto, se recomienda que el SERNAC realice campañas de difusión e informativas sobre los derechos de los consumidores en este mercado y de los beneficios de cotizar entre diversas alternativas. En este sentido, en el Informe se recomienda que el Ministerio de Economía coordine, a través del SERNAC, la manera de hacer efectiva las campañas informativas mencionadas.

Con motivo de impulsar la cotización de consumidores de productos y servicios financieros, hacemos presente que el SERNAC ha desarrollado una serie de estudios sobre el rediseño de productos de información al consumidor¹, los que se ponen a disposición de la FNE como experiencia relacionada de cara a la propuesta de la simplificación del ambiente de elección de productos y servicios en el mercado fúnebre.

Por otra parte, la realización de campañas informativas y, en general, la realización de labores educativas e informativas dirigidas a los consumidores constituyen parte de las facultades legales que posee el Servicio de conformidad con lo señalado en el artículo 58 inciso segundo letra H de la LPDC.

A tal efecto, el SERNAC valora esta iniciativa y, en dicho marco, impulsará campañas informativas orientadas a suplir la asimetría de información que afecta a consumidores y consumidoras de este mercado. Ello, en particular, respecto del derecho irrenunciable que tienen cada consumidor de contar con información veraz y oportuna sobre el precio del bien o servicio (artículo 3 inciso 2 letra b) de la LPDC) y la consecuente obligación de los proveedores de informar al público los precios de los bienes que expendan, de un modo claramente visible permitiendo al consumidor ejercer el derecho a la libre elección, antes de formalizar o perfeccionar el acto de consumo (artículo 30 de la LPDC), así como impulsar los beneficios para los consumidores de cotizar antes de contratar.

¹ Los estudios del SERNAC comprendieron el rediseño de las cartillas de información al consumidor de productos financieros como créditos hipotecarios y tarjetas de crédito para que expliquen, fácil y comprensiblemente, sus características y permitan a los consumidores comparar entre distintas alternativas. A su vez, el SERNAC condujo un experimento aleatoriamente controlado para medir el impacto de prototipos de hojas de cotización de seguros generales - particularmente, seguro automotriz - en las decisiones de los consumidores. El experimento se desarrolló con más de 3000 consumidores y arrojó resultados significativos y robustos en términos de mejorar la comprensión de la cobertura y deducible, e incentivar la cotización.





**Servicio Nacional
del Consumidor**
Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

3. Proponer al Ministerio de Salud, mediante un documento, el contenido mínimo que debiesen tener los contratos de venta por necesidad futura.

En conformidad a lo señalado en el Informe, la compra de planes de servicios funerarios por necesidad futura podría verse limitada por una deficiencia en su regulación, circunstancia que la hace menos atractiva que otras modalidades de compra. En este sentido, se recomienda normar aspectos contractuales básicos para este tipo de prestaciones, señalando expresamente en el Reglamento General de Cementerios los contenidos mínimos que debe tener este tipo de ventas.

Si bien esta recomendación de modificación normativa se dirige al Ministerio de Salud, se ha sugerido que sea el SERNAC quien proponga al señalado Ministerio, mediante una comunicación formal, el contenido mínimo que debiesen tener los contratos de venta por necesidad futura.

Al respecto, hacemos presente que las facultades atribuidas al SERNAC no contemplan la posibilidad de que este determine discrecionalmente el contenido de instrumentos contractuales asociados a mercados particulares. En efecto, por regla general, la LPDC no establece el contenido mínimo de los contratos propios de los mercados sujetos a la esfera de su competencia sino que establece diversas reglas que apuntan a garantizar la equidad en las estipulaciones contractuales mediante la exigencia de requisitos mínimos que resguardan la forma y comprensión de los contratos, además de contemplar la posibilidad de que el juez declare la nulidad de las denominadas cláusulas abusivas que éste último pudiera incorporar.² En forma excepcional, la Ley N° 20.555 de 2011, que otorgó al SERNAC atribuciones en materia financiera, incorporó el artículo 17 B, que regula el contenido mínimo de los contratos de productos y servicios financieros³, con el objeto de promover su simplicidad y transparencia.

Asimismo, cualquier tipo de validación de contenidos efectuada ex ante por parte del Servicio podría comprometer eventuales fiscalizaciones o revisiones, y los posteriores análisis, de este tipo de contratos que desarrolle en el futuro y que tengan por objeto identificar infracciones a la LPDC (v. gr. cláusulas abusivas) en el marco de las atribuciones que legalmente tiene consagradas.

En atención a lo señalado, se sugiere que sea una ley la que establezca los contenidos mínimos de los contratos de venta por necesidad futura y no el Reglamento General de Cementerios, como propone la recomendación. Lo

² Circular Interpretativa sobre criterios de equidad en las estipulaciones contenidas en contratos de adhesión de consumo, aprobada por Resolución Exenta N°931 de 03 de diciembre de 2021, enlace disponible en: https://www.sernac.cl/portal/618/articulos-64611_archivo_01.pdf

³ Los reglamentos de productos y servicios financieros derivados de la referida Ley N°20.555 complementan el contenido mínimo de los contratos para cada uno de los productos regulados: D.S. 42/2012 sobre información al consumidor de créditos hipotecarios; D.S. 43/2012 sobre información al consumidor de créditos de consumo y D.S. 44/2012 sobre información al consumidor de tarjetas de créditos bancarias y no bancarias, todos del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.





**Servicio Nacional
del Consumidor**
Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

anterior, sin perjuicio de que en la determinación de tales contenidos mínimos deban necesariamente participar el Ministerio de Salud, que conoce los aspectos más técnicos que dicen relación con ese tipo de contrato y mercado, y el SERNAC, velando, en general, por el cumplimiento de las normas de protección de los consumidores.

4. Modificar el Reglamento General de Cementerios, señalando que a las funerarias les estará prohibido exigir a los consumidores que compren ciertos bienes o servicios funerarios como condición para vender otros bienes o servicios funerarios.

El Informe de la FNE identifica que existen consumidores que son perjudicados por la venta atada de bienes y servicios fúnebres, al verse forzados a adquirirlos cuando no los necesitan, situación que ocurre por ejemplo, cuando los proveedores solo permiten la adquisición de bienes y servicios funerarios mediante planes y no los tienen disponibles para la adquisición por separado, a un precio de lista. Sobre el particular, en el marco de investigaciones y fiscalizaciones desarrolladas, el SERNAC también ha identificado la práctica de venta de productos que se encuentra aparejada a la contratación de servicios conexos en el mercado funerario.

La forma concreta de implementar esta medida, de acuerdo con lo señalado en el referido Informe, es que el Ministerio de Salud modifique el Reglamento General de Cementerios para prohibir la venta atada de los bienes, sin perjuicio de que se pueda realizar la venta a través de planes empaquetados. El Informe indica que esta obligación sería un derecho para los consumidores y, por lo tanto, podrá ser fiscalizada por el SERNAC mediante los procedimientos y sujeto a las multas señalados en LPDC, sin perjuicio de las investigaciones que pueda realizar la FNE cuando fuese pertinente.

En relación a la recomendación de modificación reglamentaria, se sugiere que la prohibición de exigir a los consumidores que compren ciertos bienes o servicios funerarios como condición para vender otros bienes o servicios funerarios -sin perjuicio de la posibilidad de su empaquetamiento- sea regulada en la LPDC. Ello, producto de que la señalada ley contiene prohibiciones similares en el mercado financiero⁴ y de telecomunicaciones⁵, lo que permitiría consagrar a

⁴ Artículo 17 H, inciso primero, de la LPDC "Los proveedores de productos o servicios financieros no podrán ofrecer o vender productos o servicios de manera atada. Se entiende que un producto o servicio financiero es vendido en forma atada si el proveedor: a) Impone o condiciona al consumidor la contratación de otros productos o servicios adicionales, especiales o conexos, y b) No lo tiene disponible para ser contratado en forma separada cuando se puede contratar de esa manera con otros proveedores, o teniéndolos disponibles de esta forma, esto signifique adquirirlo en condiciones arbitrariamente discriminatorias".

⁵ Artículo 12 B de la LPDC: "Los proveedores de servicios de telecomunicaciones que realicen ofertas conjuntas deberán ofrecer individualmente cada uno de los servicios y planes que componen las mismas. De esta forma, no podrán atar, ligar o supeditar, bajo ningún modo o condición, la contratación de un servicio cualquiera a la contratación de otro." Asimismo, en esta materia existe la Circular Interpretativa sobre Ventas Atadas y Ventas Conjuntas, aprobada por Resolución Exenta N° 0188 de 21 de marzo de 2019, enlace disponible en: https://www.sernac.cl/portal/618/articles-9201_archivo_01.pdf.





**Servicio Nacional
del Consumidor**
Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

nivel legal -y no reglamentario- tal prohibición en el mercado fúnebre.

Al respecto, hacemos presente que el Servicio se encuentra trabajando junto al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo en el perfeccionamiento de esta materia a nivel legal, para que se incorpore en la LPDC una norma específica que resuelva el problema de consumo planteado.

5. Modificar el Reglamento General de Cementerios entregando la competencia expresa a SERNAC para revisar los contratos de adhesión celebrados entre los establecimientos fúnebres y los clientes, así como los reglamentos internos de los cementerios.

Tras la revisión de todos los contratos de compraventa de derechos sobre las sepulturas entre los adquirentes y los cementerios, el Informe da cuenta de que podrían existir ciertos problemas asociados a los mismos, los que podrían derivarse del poder de mercado que ejercen estos establecimientos respecto de sus clientes.

Adicionalmente, en el Informe se recomienda que el Reglamento General de Cementerios entregue la competencia expresa a SERNAC para revisar los contratos de adhesión, así como las prestaciones señaladas en los reglamentos internos de los cementerios, al formar parte de los contratos.

Sobre esta recomendación, hacemos presente que el SERNAC actualmente tiene competencia para solicitar y revisar contratos de adhesión con el objeto de identificar la existencia de cláusulas abusivas (artículo 16 de la LPDC) y solicitar su nulidad (artículos 16 A y 16 B de la LPDC), de acuerdo a la facultad general de velar por el cumplimiento de leyes y reglamentos relacionados con la protección de los derechos de los consumidores, previsto en el artículo 58 de la LPDC. Además, el mercado fúnebre, en esta materia como en otras, se encuentra sujeto a las normas de la LPDC, resultándole así plenamente aplicables las disposiciones contenidas en los artículos 16 y siguientes del mismo cuerpo legal.

Por lo tanto, no sería necesaria la modificación propuesta y su recomendación, de concretarse, podría eventualmente poner en cuestión la competencia que actualmente tiene el Servicio.

6. Modificar el Reglamento para que este señale que las SEREMI de Salud tendrán la facultad de fiscalizar los precios cobrados por los servicios secundarios y derivar la información a los órganos del Estado correspondientes (ej. SERNAC o la FNE) en caso de que estos puedan resultar arbitrarios, poco transparentes o discriminatorios.

Finalmente, en relación con esta recomendación, hacemos presente que el SERNAC posee actualmente (desde la entrada en vigencia de la Ley N° 21.081





**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

el año 2019) facultad para fiscalizar las disposiciones de la LPDC y de toda normativa de protección de los derechos de los consumidores, lo que comprende los aspectos asociados a la información entregada sobre el precio de los servicios, considerada por la ley como información básica comercial, y regulada especialmente en el artículo 30 de la LPDC. Dicha facultad de fiscalización puede ejercerse, entre otros mercados, en el fúnebre, conforme al ámbito de aplicación de la LPDC.

En ese sentido, se hace presente que, en caso de atribuirse a más de un órgano idénticas facultades fiscalizadoras, podría ello acarrear un conflicto de competencia entre estos, con negativas consecuencias para los consumidores concernidos. Conforme a ello, se sugiere delimitar claramente el ámbito de competencia de las SEREMI de Salud para fiscalizar estas materias o derechamente no recomendar esta modificación reglamentaria y que sea solo este Servicio quien pueda fiscalizarlas.

Sin otro particular, se despide atentamente de Ud.,

Andrés
Eugenio
Herrera
Troncoso

Firmado
digitalmente por
Andrés Eugenio
Herrera Troncoso
Fecha: 2023.01.19
13:19:38 -03'00'

ANDRÉS HERRERA TRONCOSO
DIRECTOR NACIONAL
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

MLM/CGO

Distribución: Destinatario, Gabinete, Subdirección Jurídica, Subdirección de Fiscalización, Departamento de Comunicaciones, Oficina de partes.

