

Análisis sobre información, publicidad y condiciones de contratación en cementerios de Santiago

Preparado por
Alejandro Pujá Campos.

Investigadores:
Macarena Cerón Acevedo
Armin Quilaqueo Vergara.

Santiago, febrero de 2016.

Introducción

La **Organización de Consumidores y Usuarios de Chile, ODECU**, con financiamiento del **Fondo Concursable para Asociaciones de Consumidores**, realizó durante el segundo semestre de 2015 una investigación y estudio sobre las condiciones de información, publicidad y contratación de cementerios públicos y privados presentes en la comuna de Santiago.

Las empresas investigadas son el Cementerio Católico, el Cementerio General, el Parque del Recuerdo, el cementerio Metropolitano y el Cementerio Parque del Sendero.

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.

Para alcanzar este objetivo se recopiló información desde las páginas de Internet de los cementerios y se enviaron clientes ocultos a los cinco cementerios investigados para entrevistarse con ejecutivos de venta de las empresas y recopilar más documentos como cotizaciones, copias de contratos, folletería, etc.

Los clientes ocultos debían llenar una encuesta inmediatamente después de cada entrevista cuyos resultados se registraron en un cuadro comparativo.

Resulta relevante señalar que a pesar de los esfuerzos de los investigadores y la revisión de las respectivas páginas de Internet, **fue imposible obtener un solo contrato antes de manifestar la voluntad de contratar los servicios.**

Lo anterior, junto con dificultar la investigación **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.** La oportunidad para acceder a la información, para que sea útil a los intereses del cliente, es **ANTES** de contratar, no **DURANTE** la contratación, ni menos después.

Por tanto, las conclusiones del estudio se basan en las entrevistas con ejecutivos de venta de las empresas, cotizaciones y folleterías.

Asimismo, es pertinente precisar que los cementerios se rigen por el decreto Supremo 357, Reglamento General de Cementerios promulgado el 15 de mayo de 1970.

Este reglamento es citado como parte de los propios reglamentos de los cementerios, que lo reproducen agregando además disposiciones particulares como aquellas que fijan los valores de los servicios de cada proveedor.

Para este estudio sólo se tuvo a la vista los reglamentos de los cementerios Parque del Sendero y Nuestros Parques, pero sólo se cita el del primero dado que el segundo no se encontraba formalmente dentro del territorio definido para la investigación.

No obstante lo anterior, **varias de las disposiciones que observamos en este informe no son creación de los cementerios sino que provienen del ya citado Reglamento General de Cementerios del año 1970, lo cual sugiere la revisión legislativa de la norma, para actualizarla al derecho vigente.**

Hallazgos generales y resultados específicos

La revisión de los antecedentes recopilados sobre información, publicidad y condiciones de contratación de los servicios de cementerios en Santiago arroja los siguientes **hallazgos generales y resultados específicos**.

- Gran diferencia en los procesos de contratación entre las empresas o proveedores investigados.
- Existencia de proveedores públicos y privados.
- Nula accesibilidad a los contratos ANTES de suscribirlos. Infracción al derecho a la información veraz y oportuna.
- Diferencias notables en la cantidad y calidad del material informativo y publicitario.
- Falta de identificación de los vendedores.

- Diferencias en la identidad y descripción de los servicios y productos comercializados lo que dificulta la comparación. No hay homogeneidad de la oferta.

Los cementerios se encuentran en una posición dominante en relación a los cobros que hacen por distintos servicios que sólo pueden ser proveídos por su propio personal. Esta circunstancia sugiere revisar sus tarifas en forma comparativa y, eventualmente, elevar una solicitud de revisión a la Fiscalía Nacional Económica por abuso de posición dominante.

- Existencia de disposiciones contractuales y/o reglamentarias que lesionan los derechos de los consumidores. Autorización para traslado de restos en caso de impago de cuotas.

- Desconocimiento de disposiciones de la ley de protección de datos personales al exhibir a nuestro cliente oculto un contrato vigente de un tercero.

- Cotizaciones informales no señalan tasa de interés ni porcentaje de Carga Anual Equivalente.

Son operaciones de crédito directo al consumidor y la ausencia de esta información impide que el cliente pueda comparar otras alternativas de financiamiento.

- Existen disposiciones o condiciones que vulneran el derecho a la libre elección, como la obligación de renovar contrato de un nicho en el Cementerio General para poder trasladar los restos del fallecido.

- Existen circunstancias que podrían lesionar el derecho a la libre elección y el acceso a precios justos.

Así se puede observar en el caso de la existencia de una lista de empresas *debidamente calificadas* para realizar obras dentro del Cementerio General, lista que es proveída por un ejecutivo del cementerio. No hay una definición acerca de los criterios y elementos considerados en la calificación de esas empresas.

- Durante el periodo en que se realizó la investigación y recogida de datos, se tomó conocimiento de una promoción realizada por Parque del Sendero. La revisión de las bases de la promoción arroja ciertas cláusulas que pueden afectar el derecho a

la privacidad de los titulares de datos toda vez que la sola participación en la promoción los obliga a ser parte de acciones de difusión y publicidad de los premios que eventualmente se adjudicasen.

También hay cláusula de competencia territorial de tribunal, es decir, aquella cláusula que fija el tribunal en que se resolverá cualquier conflicto que surja entre las partes. Aun cuando esta cláusula es de uso común en contratos civiles puede afectar el ejercicio de los derechos de los usuarios y consumidores toda vez que hay norma especial de competencia establecida en la ley del consumidor, sin perjuicio de señalar que los derechos establecidos en esa norma son irrenunciables anticipadamente para los titulares.

- Disposición reglamentaria o contractual que permite a la administración del cementerio disponer de las cenizas no reclamadas por parientes tras 30 días contados desde la fecha de la incineración. (Artículo 2, Columbario común, reglamento Parque del Sendero).

Parece un plazo muy breve, sin perjuicio del derecho de posesión de las cenizas que tienen los parientes reputadas simplemente como cosa de acuerdo al Derecho Civil común.

- Existencia de cláusula que autoriza la modificación unilateral del contrato, basándose en la modificación de normas legales y reglamentarias.

Sabemos que la autorización de una norma legal y más aún una simplemente reglamentaria es insuficiente para validar cambios contractuales que requieren la aceptación explícita del consumidor, de acuerdo a lo establecido en la ley del consumidor, artículo 3, letra a) y la jurisprudencia en el sentido de que *el silencio no constituye aceptación en los actos de consumo*.

- 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.

- Hay cláusula de eximición anticipada de responsabilidad.

Por ejemplo, respecto de *bienes o elementos que se depositen en el interior de cada urna*, según el párrafo final del artículo 11 del reglamento de Parque del Sendero y también en el artículo 20: *La Administración del cementerio no se hace*

responsable de **accidentes de cualquier naturaleza** que se produzcan dentro del recinto.

- Hay cláusula de caducidad en relación al plazo de ocupación contratado, cuando el contrato se haya resuelto por cualquier causa, con lo que el cementerio podrá retirar los restos de la sepultura en forma inmediata. Artículo 15, Reglamento Parque del Sendero.

- Cobro no justificado de un 10% por concepto de derecho de enajenación cuando se realice la transferencia del dominio de una unidad de sepultación.

Asimismo, hay requisitos que vulneran el derecho de dominio sobre el inmueble al momento de su transferencia, a saber, *que el saldo del precio de compra de la sepultura esté íntegramente pagado, esto es que no exista saldo deudor; que estén al día en las cuotas de gastos comunes de mantención correspondiente a la sepultura. El vendedor deberá dejar pagada la cuota de mantención que corresponde al periodo siguiente.* Artículo 16, número 2, Reglamento Parque del Sendero.

- Otra limitación al dominio o derecho de propiedad se encuentra en el inciso segundo del artículo 18 del Reglamento del Parque del Sendero: *Queda prohibido a los adquirentes de sepulturas, la instalación de lápidas o losas **que no sean las proveídas por la Administración del Cementerio.***

Conclusiones generales y recomendaciones normativas

1. Se requiere revisar y actualizar reglamento general de cementerios sobre el que se basa buena parte de los contratos y reglamentos de los cementerios. Función del Ministerio de Salud y el Poder Legislativo.
2. Revisar información, publicidad y contratos de los cementerios para adecuarlos a la ley del consumidor en varias materias como información, publicidad, cláusulas o disposiciones abusivas y reglas de información financiera. Función del Servicio Nacional del Consumidor.
3. Analizar posibles conductas atentatorias de la libre competencia. Función de la Fiscalía Nacional Económica.

Guía de contratación para el consumidor

Dada la gran cantidad de irregularidades detectadas en la información, publicidad y comercialización de los servicios proveídos por los cementerios, ODECU ofrece una breve guía para facilitar la eventual contratación con estos proveedores, de modo de minimizar los riesgos asociados a las deficiencias e incumplimientos legales informados.

- Cotice anticipadamente en distintos cementerios los servicios y condiciones de contratación. La muerte llega sin aviso y es conveniente tener alternativas medianamente conocidas.
- Revise la página de Internet del cementerio y guarde o imprima aquella información que le resulte de interés o sea ambigua y por la cual deba consultar.
- Utilice los formularios de contacto de las mismas páginas de los proveedores para realizar sus consultas. Evitará trasladarse a las oficinas comerciales y tendrá una respuesta por escrito. Si nunca le responden, ya tiene una señal de alerta de que es posible que esté ante un mal proveedor.
- Solicite toda la información como las cotizaciones y descripción del servicio o producto por escrito, en papel o que se la envíen a su correo electrónico.
- Solicite una copia del contrato en blanco, para llevárselo y revisarlo detenidamente. En otros mercados, como el bancario y retail es cada vez más común estén los contratos disponibles en papel en los locales y descargables desde las páginas de Internet de los proveedores.
- También solicite el reglamento interno del cementerio e infórmese de la normativa legal que regula el servicio de cementerios en el decreto supremo 357, del Ministerio de Salud, Reglamento General de Cementerios.
- Compare el crédito directo que le ofrece el cementerio con otras alternativas de financiamiento bancario. Puede haber una diferencia importante.
- Consulte por la existencia de seguros asociados, sean de cargo suyo o del cementerio, para precaver los efectos de hurtos, robos, extravíos y accidentes.

- Consulte por el mecanismo habitualmente utilizado por la administración para enviarle información relevante del servicio a contratar.
- Solicite información clara y precisa sobre los efectos de un eventual incumplimiento suyo del contrato, especialmente, en el caso de atraso en uno o más pagos.
- Infórmese si el cementerio cuenta con un servicio de atención al cliente al que pueda presentar sus reclamos y qué medios como correo electrónico, teléfono o atención presencial, se encuentran disponibles.
- En caso que no atiendan sus requerimientos debe considerar que existe el decreto supremo 357 del Ministerio de Salud que trata esencialmente sobre aspectos sanitarios, pudiendo acudir a esa entidad por esas materias. En caso de incumplimientos o deficiencias relacionadas con información, publicidad y el contrato con el cementerio, le recomendamos presentar su reclamo a través de la página del Servicio Nacional del Consumidor o directamente en el Servicio de Atención al Consumidor de ODECU.