

| | | | |
|---|---|--------------------|----------------|
|  | Versión : 1.0 | Estado: No Vigente | Página 1 de 15 |
| | Reporte sobre Publicidad de Cementerios y Funerarias en Internet | | |

1. Resumen Ejecutivo

- ✓ El presente Reporte tiene por objeto analizar la publicidad comercial del Mercado de Cementerios y Funerarias a fin de identificar su ajuste a la Ley N°19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.
- ✓ En el periodo comprendido entre los días 13 y 15 de octubre se analizaron los sitios web de 22 Cementerios pertenecientes a las empresas: LOS PARQUES S.A., PARQUES DE CHILE, PARQUE DEL SENDERO S.A., ACOGER SANTIAGO S.A., NUESTROS PARQUES S.A., INMOBILIARIA REÑACA S.A., PARQUE CEMENTERIO QUILICURA, CEMENTERIO METROPOLITANO, EMPRESAS PARQUE SAN PEDRO Y CEMENTERIO CATÓLICO DE SANTIAGO. En el caso de las Funerarias, el Observatorio de Publicidad analizó los sitios web de 31 prestadores de servicios funerarios.
- ✓ El Reporte se fundamenta en la vulnerabilidad en que se encuentran los consumidores frente a potenciales abusos de este tipo de mercado, a raíz de la asimetría informacional. Lo anterior, es producto de la ocasionalidad del consumo, que se realiza pocas veces en la vida, la baja socialización que existe respecto de los servicios funerarios, a lo que se agrega la situación emocional del consumidor. La FNE clasifica en dos grupos los servicios que prestan los Cementerios¹: a) los *primarios*, que constituyen su actividad principal, como sepulturas y cremaciones; y b) *secundarios*, constituidos por bienes y servicios como lápidas, mantenciones, traslados internos, derecho de sepultación, entre otros. Según se observa por parte de la FNE, mientras que los servicios primarios, podrían prestarse en condiciones competitivas donde los consumidores podrían elegir libremente a quien compran o adquieren los bienes y servicios ofrecidos, los servicios secundarios, se prestarían en condiciones monopólicas dado que, según el Reglamento de Cementerios, sólo los otorga el Cementerio que proporcionó el bien primario.

¹ http://www.fne.gob.cl/wp-content/uploads/2013/09/inpu_035_2013.pdf

| | | | |
|-------|-----------------------------|----------------|------------|
| | Elaboración | Revisión | Aprobación |
| Fecha | 23-10-2014 | 24-10-2014 | 27-10-2014 |
| Cargo | FSS Profesional de Apoyo OP | AVE Abogado OP | |

| | | | |
|---|---|--------------------|----------------|
|  | Versión : 1.0 | Estado: No Vigente | Página 2 de 15 |
| | <h2>Reporte sobre Publicidad de Cementerios y Funerarias en Internet</h2> | | |

- ✓ Según lo señalado en el párrafo anterior, resulta significativa para la decisión de compra del consumidor en este mercado. Resulta esperable que un consumidor, al momento de contratar una sepultura o incineración (servicios primarios), considere los costos asociados a servicios secundarios como la mantención. Sin embargo, la situación de vulnerabilidad de las personas al momento de gestionar servicios funerarios, implica que muchas veces no dimensionen los costos secundarios asociados al servicio primario, por lo cual, los Cementerios deben proporcionar una información completa a los consumidores al momento de contratar sus servicios, así como de disponer de información clara y asequible a los consumidores sobre los costos de los mismos y que se encuentran publicados en su reglamento interno aprobado por la autoridad competente, tomando en especial consideración lo dispuesto en los artículos artículo 3° letra b) de la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores que consagra el derecho básico a una “información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos”, y lo dispuesto en el artículo 12 del mismo cuerpo legal, en orden a que: “Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio”.
- ✓ De este modo, el consumidor al momento de contratar un servicio de sepultura o cremación, debe conocer los montos sobre los que ascenderá cada servicio secundario o conexo al principal, los cuales el proveedor debe informar adecuadamente.
- ✓ Como resultado de la investigación, y en atención al Principio de Comprobabilidad de la promesa publicitaria y al artículo 3° letra b) de la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores que el derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, es que **este Servicio oficiará a 7 cementerios y 30 funerarias por las diversas observaciones: Falta**

| | Elaboración | Revisión | Aprobación |
|-------|-----------------------------|----------------|------------|
| Fecha | 23-10-2014 | 24-10-2014 | 27-10-2014 |
| Cargo | FSS Profesional de Apoyo OP | AVE Abogado OP | |



| | | | |
|---|---|--------------------|----------------|
|  | Versión : 1.0 | Estado: No Vigente | Página 3 de 15 |
| | Reporte sobre Publicidad de Cementerios y Funerarias en Internet | | |

de Información Veraz y Oportuna en relación a los aranceles y/o precios de los productos y servicios ofrecidos, comprobabilidad de la promesa publicitaria e información de promociones.

2. Información asimétrica y vulnerabilidad del consumidor en el Mercado de Cementerios y Funerarias.

Hasta la década de 1980, los Cementerios –caracterizados tradicionalmente por la estética de nichos y mausoleos- correspondían principalmente al dominio del Estado. Con la modernización de la sociedad chilena y la expansión del mercado en la mayoría de las esferas de la vida social, surgen los Cementerios Parque –donde dominan amplias áreas verdes y sepulturas bajo césped-, de carácter privado y comercialmente vinculados al negocio inmobiliario, incluyendo la venta de sepulturas y ataúdes, además de la prestación de servicios como velatorio, crematorio, entre otros.

Según el IV Estudio denominado “Los Chilenos y la Muerte”, realizado por el Instituto de Sociología de la Universidad Católica (2013)², reveló que el 72% de las personas no piensa en la muerte o lo hace con muy poca frecuencia, cifra que contrasta con el 12% de los encuestados que declara hacerlo con mucha frecuencia. Esta cifra indica que la muerte es un tema que no se encuentra presente en la cotidianeidad de las y los chilenos, y sólo aparece cuando resulta imperativo hacerlo producto del fallecimiento de una persona cercana.

Esta actitud tiene consecuencias en la posición del consumidor y su capacidad para tomar decisiones en el Mercado de Cementerios y Funerarias, convierte a las personas en consumidores vulnerables al momento de gestionar –forzosamente- servicios funerarios, dado que carecen de información sobre las características de la oferta de bienes y servicios de este mercado donde el consumo es ocasional y muy poca veces en la vida y que debe hacerse en un tiempo acotado –los fallecidos deben ser sepultados en un máximo de 48 horas, salvo excepciones autorizadas-, además, el contexto y la situación emocional de las personas limita su acción racional en el sentido de maximizar sus beneficios al menor costo posible.

² La investigación fue contratada por el Cementerio Parque del Recuerdo S.A.

| | Elaboración | Revisión | Aprobación |
|-------|-----------------------------|----------------|------------|
| Fecha | 23-10-2014 | 24-10-2014 | 27-10-2014 |
| Cargo | FSS Profesional de Apoyo OP | AVE Abogado OP | |

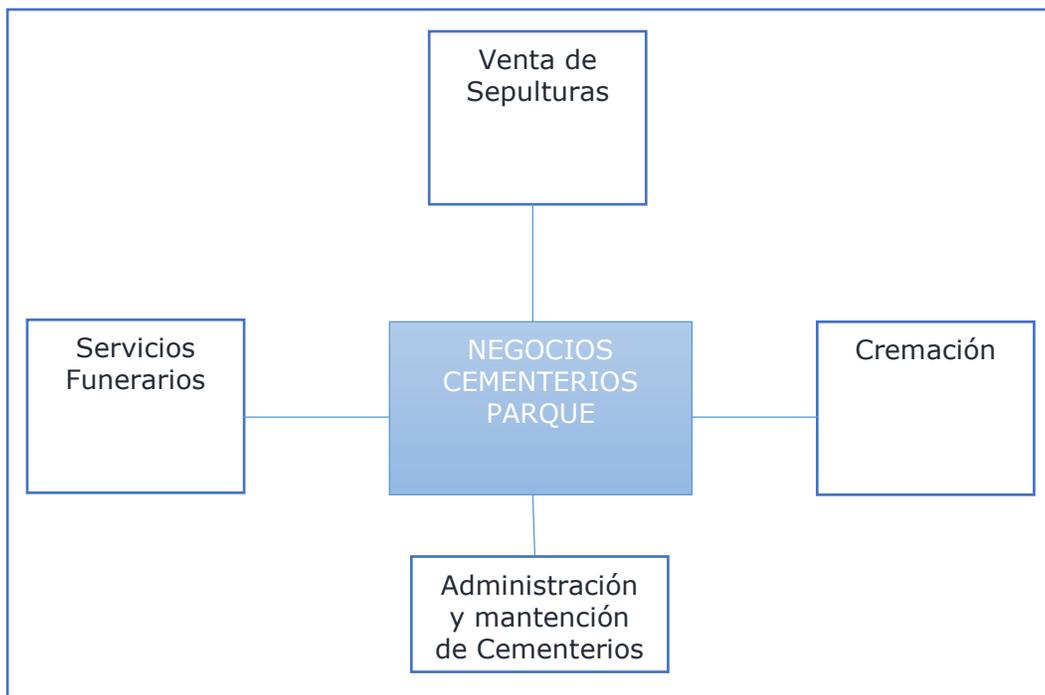


Esta situación revela que el margen de maniobra del consumidor es bastante reducido, que lo deja en una situación de vulnerabilidad frente a los actores de este Mercado, que obliga a las Instituciones pertinentes, entre ellos el SERNAC, a atender y resguardar a las personas ante potenciales abusos.

3. Descripción del Mercado de Cementerios

Los Cementerios son un tipo de mercado vinculado al negocio inmobiliario. Como se señala en el punto anterior, existen dos tipos de cementerios: aquel tradicional, con mausoleos y nichos, y aquel que emerge en la década de 1980, denominado Cementerios-Parque, de grandes áreas verdes. Además de la venta de sepulturas, el negocio de los cementerios se constituye por la provisión de servicios funerarios, venta de ataúdes, velatorios y crematorios, entre otros (figura 1).

Figura 1:
Modelo de Negocio Inmobiliario – Cementerios



Fuente: INE, Estudio de Grupos Empresariales, 2009.

| | Elaboración | Revisión | Aprobación |
|-------|-----------------------------|----------------|------------|
| Fecha | 23-10-2014 | 24-10-2014 | 27-10-2014 |
| Cargo | FSS Profesional de Apoyo OP | AVE Abogado OP | |

| | | | |
|---|---|--------------------|----------------|
|  | Versión : 1.0 | Estado: No Vigente | Página 5 de 15 |
| | Reporte sobre Publicidad de Cementerios y Funerarias en Internet | | |

Tanto Cementerios –públicos y privados- como Funerarias se rigen por el Reglamento General de Cementerios³ N°357, señalando en su artículo 82° que los Cementerios **fijarán en su reglamento interno el arancel para el cobro de los derechos por los diversos servicios que prestan**, el que deberá ser aprobado por el Servicio Nacional de Salud, salvo los cementerios municipales, cuyo arancel se regulará de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 23° de la ley 11.704 de Rentas Municipales⁴.

De acuerdo con la Fiscalía Nacional Económica (FNE)⁵, las empresas más importantes del rubro de Cementerios son las siguientes:

- a) Los Parques S.A., que posee cuatro cementerios: Parque del Recuerdo Américo Vespucio I y II, Parque del Recuerdo Cordillera y Parque del Recuerdo Padre Hurtado.
- b) Parques de Chile, que posee el cementerio Parque Canaán en Santiago y 17 cementerios en el resto del país.
- c) Parque del Sendero S.A., dueño del cementerio Parque del Sendero Maipú y Parque del Sendero San Bernardo en la Región Metropolitana, además de nueve cementerios en el resto del país
- d) Acoger Santiago S.A., que posee los Cementerios Católicos de Recoleta, Puente Alto, Maipú, Puerto Montt y Puerto Varas.
- e) Nuestros Parques S.A, con los Cementerios Parque El Prado, Manantial, Santiago y Cementerio Parque La Foresta en La Serena.

Respecto de los bienes y servicios ofrecidos por esta industria, el artículo 28° del Reglamento General de Cementerios los obliga a proveer de los servicios de sepultaciones, exhumaciones, traslados internos, reducciones y los depósitos de los cadáveres en tránsito. Adicionalmente, pueden ofrecer los servicios de incineraciones, velatorios, columbarios, además de servicios accesorios como estacionamiento de vehículos –exigibles en el caso de los

³ <http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=12643>

⁴ Dicho artículo indica que las tarifas de los cementerios municipales serán reguladas por ordenanzas o reglamentos municipales, dentro de las escalas que fije el Presidente de la República.

⁵ http://www.fne.gob.cl/wp-content/uploads/2013/09/inpu_035_2013.pdf

| | Elaboración | Revisión | Aprobación |
|-------|-----------------------------|----------------|------------|
| Fecha | 23-10-2014 | 24-10-2014 | 27-10-2014 |
| Cargo | FSS Profesional de Apoyo OP | AVE Abogado OP | |



| | | | |
|---|---|--------------------|----------------|
|  | Versión : 1.0 | Estado: No Vigente | Página 6 de 15 |
| | Reporte sobre Publicidad de Cementerios y Funerarias en Internet | | |

Crematorios- y mantención de los espacios comunes dentro del recinto del cementerio.

La FNE en su descripción de la Industria y los servicios prestados por los Cementerios, clasifica a estos últimos en dos grupos⁶: a) *primarios*, que constituyen su actividad principal, como sepulturas y cremaciones; y b) *secundarios*, constituidos por bienes y servicios como lápidas, mantenciones, traslados internos, derecho de sepultación, entre otros. Según se observa por parte de la FNE, mientras que los servicios *primarios*, podrían prestarse en condiciones competitivas donde los consumidores podrían elegir libremente a quien compran o adquieren los bienes y servicios ofrecidos, los servicios *secundarios*, se prestarían en condiciones monopólicas dado que, según el Reglamento de Cementerios, sólo los otorga el Cementerio que proporcionó el bien primario⁷.

La cuestión señalada en el párrafo anterior, resulta significativa para la decisión de compra del consumidor en este mercado. Resulta esperable que un consumidor, al momento de contratar una sepultura o incineración (servicios primarios), considere los costos asociados a servicios secundarios como la mantención (servicio secundario). Sin embargo, la situación de vulnerabilidad de las personas al momento de gestionar servicios funerarios, implica que muchas veces no dimensionen los costos *secundarios* asociados al servicio *primario*, por lo cual, los Cementerios deben proporcionar una información completa a los consumidores al momento de contratar sus servicios, así como de disponer de información clara y asequible a los consumidores los costos de los mismos y que se encuentran publicados en su reglamento interno aprobado por la autoridad competente, lo anterior tomando en especial consideración lo dispuesto

⁶ Idem.

⁷ El artículo 27° del Reglamento de Cementerios señala que los servicios ahí indicados "estarán a cargo del personal del cementerio". En el mismo cuerpo legal, el artículo 54° indica que "la inhumación, exhumación, traslado interno, reducción e incineración de cadáveres y restos humanos, sólo podrá efectuarse por funcionarios del cementerio". En tanto, en el artículo 66° respecto de las Funerarias indica que "no podrán por sí, sin la Autorización del Servicio Nacional de Salud, efectuar reemplazos o cambios de urnas o ataúdes, reducciones, exhumaciones o traslado de cadáveres"

| | Elaboración | Revisión | Aprobación |
|-------|-----------------------------|----------------|------------|
| Fecha | 23-10-2014 | 24-10-2014 | 27-10-2014 |
| Cargo | FSS Profesional de Apoyo OP | AVE Abogado OP | |



| | | | |
|---|---|--------------------|----------------|
|  | Versión : 1.0 | Estado: No Vigente | Página 7 de 15 |
| | Reporte sobre Publicidad de Cementerios y Funerarias en Internet | | |

en los artículos 3° letra b) de la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores que consagra el derecho básico a una “información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos.” y el artículo 12 del mismo cuerpo legal, dispone que: “Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio”.

De este modo, el consumidor al momento de contratar un servicio de sepultura o cremación, debe conocer los montos sobre los que ascenderá cada servicio secundario o conexo al principal, los cuales el proveedor debe informar adecuadamente.

4. Análisis publicitario de sitios web de empresas del mercado de cementerios y funerarias

En consideración a lo expuesto, el Observatorio de Publicidad y Prácticas Comerciales, decidió analizar la publicidad de Cementerios y Funerarios difundida a través de sitios web. Para tales efectos, se elaboraron –en conformidad al Reglamento de Cementerios, el Derecho a la Información Veraz y Oportuna y el Principio de Disponibilidad y acceso a la información - las siguientes variables de observación en conjunto con aquellas que dispone la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores:

En el caso de cementerios.

- a) Presencia de aranceles o precios.
- b) Presencia de Reglamento Interno.
- c) Exhibición de mapa general del cementerio que indique ubicación de servicios y construcciones.
- d) Frases susceptibles de comprobación.
- e) Identificación del Administrador o Director del establecimiento.
- f) Correo electrónico de contacto.

| | Elaboración | Revisión | Aprobación |
|-------|-----------------------------|----------------|------------|
| Fecha | 23-10-2014 | 24-10-2014 | 27-10-2014 |
| Cargo | FSS Profesional de Apoyo OP | AVE Abogado OP | |



| | | | |
|---|---|--------------------|----------------|
|  | Versión : 1.0 | Estado: No Vigente | Página 8 de 15 |
| | Reporte sobre Publicidad de Cementerios y Funerarias en Internet | | |

En el caso de las Funerarias.

- a) Frases susceptibles de comprobación.
- b) Presencia diversidad de ataúdes.
- c) Precios de ataúdes.
- d) Identificación de Administrador o Gerente.
- e) Descripción de Servicios.

Se observaron los sitios web de 22 Cementerios pertenecientes a las empresas: LOS PARQUES S.A., PARQUES DE CHILE, PARQUE DEL SENDERO S.A., ACOGER SANTIAGO S.A., NUESTROS PARQUES S.A., INMOBILIARIA REÑACA S.A., PARQUE CEMENTERIO QUILICURA, CEMENTERIO METROPOLITANO Y CEMENTERIO CATÓLICO DE SANTIAGO. En el caso de las Funerarias, el Observatorio de Publicidad analizó los sitios web de 31 prestadores de servicios funerarios.

4.1. Resultados del análisis de sitios web de Cementerios.

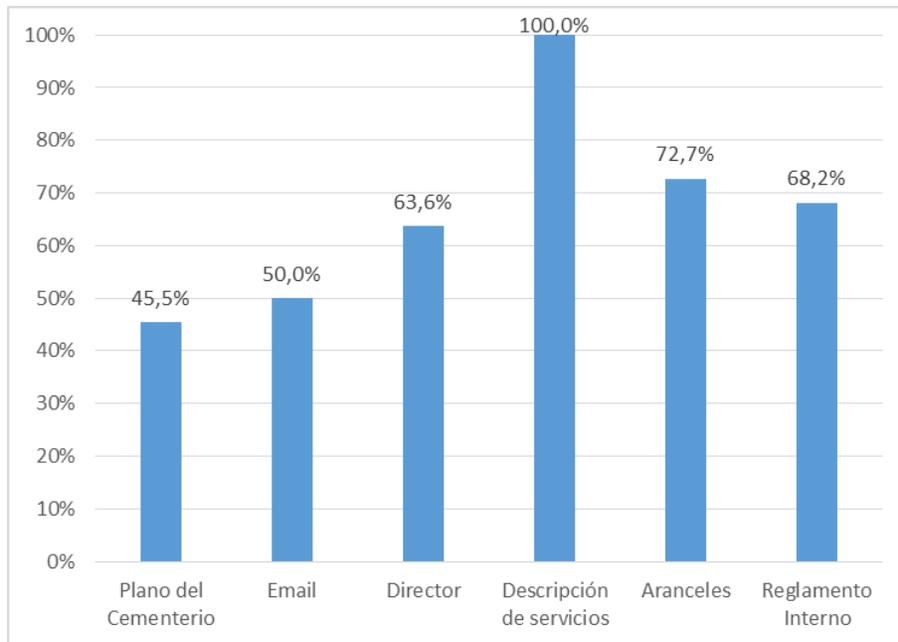
En general la entrega de información respecto de los Servicios e Instalaciones del Cementerio es clara y asequible, con una publicidad de tipo "emotiva" donde prima la naturaleza, la tranquilidad y la ausencia de personas en disposición negativa hacia la muerte. Como se observa en el gráfico 1, del total de sitios web de cementerios observados el 76,2% presenta aranceles, en tanto, el 71,4% exhibe su reglamento interno. Las cifras más bajas corresponden a la presencia de un plano general del cementerio y la ubicación de su infraestructura y servicios, con sólo un 47,6% de presencia de esta variable.

| | Elaboración | Revisión | Aprobación |
|-------|-----------------------------|----------------|------------|
| Fecha | 23-10-2014 | 24-10-2014 | 27-10-2014 |
| Cargo | FSS Profesional de Apoyo OP | AVE Abogado OP | |



Gráfico 1:

Porcentaje de información al disponible al consumidor en sitios web de Cementerios



Fuente: Sernac.

No obstante, se detectaron las siguientes observaciones que serán objeto de recomendaciones, oficios o denuncias según su mérito:

a) LOS PARQUES S.A (Cementerio Parque del Recuerdo).

- Ofrece sepulturas *asísimicas*, *autosoportantes* y *nicho de hormigón cerrado*, lo cual es susceptible de comprobación.

b) PARQUES DE CHILE

- Se observa falta de información veraz y oportuna en relación al reglamento interno del Cementerio, el que contiene las características relevantes de los bienes y servicios prestados, y no se encuentra disponible en su sitio web.

| | Elaboración | Revisión | Aprobación |
|-------|-----------------------------|----------------|------------|
| Fecha | 23-10-2014 | 24-10-2014 | 27-10-2014 |
| Cargo | FSS Profesional de Apoyo OP | AVE Abogado OP | |



| | | | |
|---|---|--------------------|-----------------|
|  | Versión : 1.0 | Estado: No Vigente | Página 10 de 15 |
| | Reporte sobre Publicidad de Cementerios y Funerarias en Internet | | |

- La publicidad contienen las frases "704 profesionales colaborando para su bienestar"; "somos la red nacional de cementerios-parque más grande de Chile", las cuales son susceptible de comprobación.

c) PARQUES DEL SENDERO

- En las bases del mes de septiembre de su promoción "Placa de Cerámica con Fotografía" indica que "esta promoción tendrá vigencia definida a contar del 01 de septiembre de 2014 hasta el 31 de septiembre de 2014, sin perjuicio de la facultad de la Empresa para poner fin a esta sin previo aviso".

d) ACOGER S.A. (Cementerios Católicos)

- Se observa Falta de Información Veraz y Oportuna en relación a los aranceles y/o precios de los productos y servicios ofrecidos.
- Se observa Falta de Información Veraz y Oportuna en relación al reglamento interno del Cementerio, el que contiene las características relevantes de los bienes y servicios prestados, y no se encuentra disponible en su sitio web.

e) CEMENTERIO CATÓLICO DE SANTIAGO (Cementerio Santísima Trinidad)

- Se observa Falta de Información Veraz y Oportuna en relación a los aranceles y/o precios de los productos y servicios ofrecidos.

f) INMOBILIARIA REÑACA S.A. (Cementerio Parque Los Pensamientos y Santuario La Oración)

- Se observa Falta de Información Veraz y Oportuna en relación a los aranceles y/o precios de los productos y servicios ofrecidos.
- Se observa Falta de Información Veraz y Oportuna en relación al reglamento interno del Cementerio, el que contiene las características

| | Elaboración | Revisión | Aprobación |
|-------|-----------------------------|----------------|------------|
| Fecha | 23-10-2014 | 24-10-2014 | 27-10-2014 |
| Cargo | FSS Profesional de Apoyo OP | AVE Abogado OP | |



relevantes de los bienes y servicios prestados, y no se encuentra disponible en su sitio web.

g) EMPRESAS PARQUE SAN PEDRO

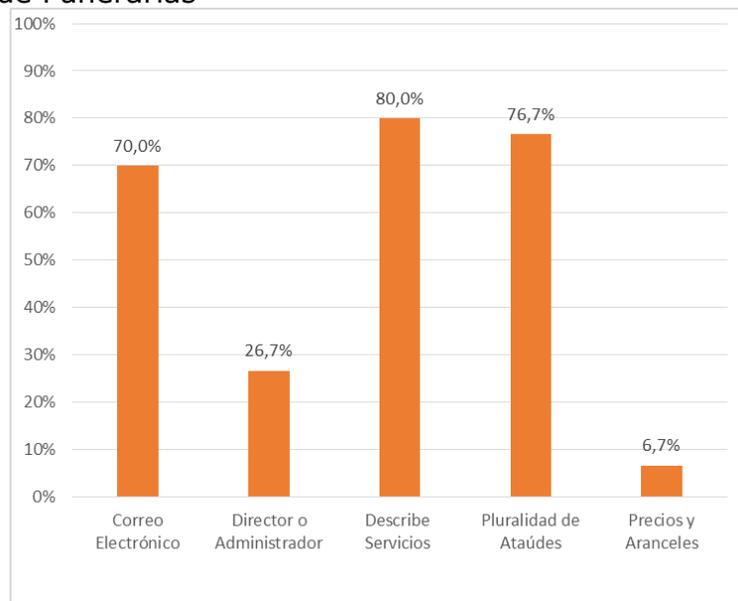
- Se observa Falta de Información Veraz y Oportuna en relación a los aranceles y/o precios de los productos y servicios ofrecidos.
- Se observa Falta de Información Veraz y Oportuna en relación al reglamento interno del Cementerio, el que contiene las características relevantes de los bienes y servicios prestados, y no se encuentra disponible en su sitio web.

4.2. Resultados sobre Funerarias.

Las funerarias presentan una diversidad de sitios web, algunos de mejor calidad que otros en cuanto al uso de las tecnologías y accesibilidad, y presentan un buen nivel de información respecto de sus productos y servicios (80%). Sin embargo, sólo un 6,7% de las funerarias observadas informan el precio de sus productos o servicios (Gráfico 2).

Gráfico 2:

Porcentaje de información disponible al consumidor en sitios web de Funerarias



Fuente: Sernac.

| | Elaboración | Revisión | Aprobación |
|-------|-----------------------------|----------------|------------|
| Fecha | 23-10-2014 | 24-10-2014 | 27-10-2014 |
| Cargo | FSS Profesional de Apoyo OP | AVE Abogado OP | |



| | | | |
|---|---|--------------------|-----------------|
|  | Versión : 1.0 | Estado: No Vigente | Página 12 de 15 |
| | Reporte sobre Publicidad de Cementerios y Funerarias en Internet | | |

Respecto de las observaciones a la información difundida en los sitios web de las Funerarias:

a) Funeraria Santa Lucía:

- Su sitio web contiene la frase "Seleccionados entre los mejores funerarias, Sta. Lucía es la única en Chile que entrega servicios funerarios a la comunidad israelita". Frase susceptible de comprobabilidad.
- Se observa Falta de Información Veraz y Oportuna en relación a los aranceles y/o precios de los productos y servicios ofrecidos.

b) Funeraria Hogar de Cristo:

- Presenta en su sitio web la frase "*Garantía de calidad*", frase que es susceptible de comprobación.
- Se observa Falta de Información Veraz y Oportuna en relación a los aranceles y/o precios de los productos y servicios ofrecidos.

c) Funeraria La Unión

- Su sitio Web contiene las frases "*la empresa funeraria más moderna y completa del país*" y "*la única empresa de servicios funerarios que le brinda una atención de primera calidad*", ambas frases susceptibles de comprobación.
- Se observa Falta de Información Veraz y Oportuna en relación a los aranceles y/o precios de los productos y servicios ofrecidos.

d) Funerarias: San José, San Andrés, San Pedro, Parque el Arrayan, Acoger, Corpus Christi, Cristo es la Roca, María Ayuda, La Pompeya, Iván Martínez, Funeraria Manuel Pavéz, Hogar Inmemoria, Salvador, Nuestra Señora del Buen Consejo, Cristo

| | Elaboración | Revisión | Aprobación |
|-------|-----------------------------|----------------|------------|
| Fecha | 23-10-2014 | 24-10-2014 | 27-10-2014 |
| Cargo | FSS Profesional de Apoyo OP | AVE Abogado OP | |



| | | | |
|---|---|--------------------|-----------------|
|  | Versión : 1.0 | Estado: No Vigente | Página 13 de 15 |
| | Reporte sobre Publicidad de Cementerios y Funerarias en Internet | | |

Redentor, Prever, Carrasco, del Buen Pastor, Azocar, Manto de Cristo, de la Fuente, Amor de Cristo, San Marcos, Corona de Cristo, La Univer, San Cristóbal y Funeraria Antumapu:

- Falta de información veraz y oportuna respecto de los precios de sus bienes y servicios.

5. Conclusiones

Considerando las observaciones del punto anterior, y en atención al Principio de Comprobabilidad de la promesa publicitaria y al artículo 3° letra b) de la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores que el derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, es que este Servicio oficiará a 6 empresas dueñas de cementerios por no ajustar su publicidad de acuerdo a la Ley N° 19.496 en la exhibición de tarifas e información de la promoción "Placa de cerámica con fotografía"; y 30 funerarias por el precio de los productos y servicios que ofrecen, las empresas a oficiar son las siguientes:

Cementerios:

- 1. LOS PARQUES S.A (Cementerio Parque del Recuerdo).**
- 2. EMPRESAS PARQUE SAN PEDRO**
- 3. PARQUES DEL SENDERO.**
- 4. ACOGER S.A. (Cementerios Católicos).**
- 5. CEMENTERIO CATÓLICO DE SANTIAGO (Cementerio Santísima Trinidad).**
- 6. INMOBILIARIA REÑACA S.A. (Cementerio Parque Los Pensamientos y Santuario La Oración)**
- 7. PARQUES DE CHILE**

| | Elaboración | Revisión | Aprobación |
|-------|-----------------------------|----------------|------------|
| Fecha | 23-10-2014 | 24-10-2014 | 27-10-2014 |
| Cargo | FSS Profesional de Apoyo OP | AVE Abogado OP | |



| | | | |
|---|---|--------------------|-----------------|
|  | Versión : 1.0 | Estado: No Vigente | Página 14 de 15 |
| | Reporte sobre Publicidad de Cementerios y Funerarias en Internet | | |

Funerarias:

1. **Funeraria San José**
2. **Funeraria San Pedro**
3. **Funeraria Parque el Arrayan**
4. **Funeraria Acoger**
5. **Funeraria Corpus Christi**
6. **Funeraria Cristo es la Roca**
7. **Funeraria María Ayuda**
8. **Funeraria San Andrés**
9. **Funeraria La Unión**
10. **Funeraria Santa Lucia**
11. **Funeraria La Pompeya**
12. **Funeraria Iván Martínez**
13. **Funeraria Manuel Pavez**
14. **Funeraria Hogar Inmemoria**
15. **Funeraria Salvador**
16. **Funeraria Nuestra Señora del Buen Consejo**
17. **Funeraria Cristo Redentor**
18. **Funeraria Prever**
19. **Funeraria Carrasco**
20. **Funeraria del Buen Pastor**
21. **Funeraria Hogar de Cristo**
22. **Funeraria Azocar**
23. **Funeraria Manto de Cristo**
24. **Funeraria de la Fuente**
25. **Funeraria Amor de Cristo**
26. **Funeraria San Marcos**
27. **Funeraria Corona de Cristo**
28. **Funeraria La Univer**
29. **Funeraria San Cristobal**
30. **Funeraria Antumapu**

| | Elaboración | Revisión | Aprobación |
|-------|-----------------------------|----------------|------------|
| Fecha | 23-10-2014 | 24-10-2014 | 27-10-2014 |
| Cargo | FSS Profesional de Apoyo OP | AVE Abogado OP | |



| | | | |
|---|---|--------------------|-----------------|
|  | Versión : 1.0 | Estado: No Vigente | Página 15 de 15 |
| | Reporte sobre Publicidad de Cementerios y Funerarias en Internet | | |

Recomendaciones:

- Recordar que todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio.
- Recordar que en estos contratos no son válidas las cláusulas en las que la empresa se desentiende de su responsabilidad de manera anticipada o incorpora la posibilidad de hacer cambios unilaterales, es decir, sin consentimiento del consumidor como el aumento de precios.
- Los contratos deben ser respetados, cumplirse todo lo ofrecido, y respetar la dignidad de los fallecidos y sus familias. La muerte de un familiar es un dolor para cualquier persona, y el incumplimiento de las obligaciones de la empresa puede aumentar el daño. Cuando una empresa no cumple sus obligaciones, los consumidores tienen derecho a exigir las indemnizaciones por todos los daños causados.
- Los consumidores tienen derecho a recibir toda la información sobre las condiciones relevantes del servicio antes de contratarlo, como ubicación, cobros, modalidad de pago, cobros por mantención, posibilidades de dar término al contrato y otras características relevantes del servicio.

| | Elaboración | Revisión | Aprobación |
|-------|-----------------------------|----------------|------------|
| Fecha | 23-10-2014 | 24-10-2014 | 27-10-2014 |
| Cargo | FSS Profesional de Apoyo OP | AVE Abogado OP | |

