

El lucrativo mercado de las funerarias se investiga.

SERNAC COMPARTIRÁ HALLAZGOS DE FISCALIZACIÓN A FUNERARIAS CON LA FISCALÍA NACIONAL ECONÓMICA

- El objetivo de esta gestión es colaborar con la investigación que está realizando esta entidad.
- En 2021, el organismo realizó una fiscalización a este mercado dada la poca transparencia y vulnerabilidad de los consumidores en este mercado.
- El análisis confirmó que las empresas funerarias no informan adecuadamente los servicios ofrecidos ni el precio.

El SERNAC compartirá con la Fiscalía Nacional Económica (FNE) los resultados obtenidos tras una fiscalización en el rubro de las funerarias, con el fin de colaborar con la investigación que está realizando esta entidad encargada de defender y promover la libre competencia y la transparencia de los mercados.

El Director Nacional del SERNAC, Lucas Del Villar, explicó que la fiscalización a este mercado se realizó incluso antes que la FNE informará de la investigación, por lo que los hallazgos serán útiles a ese trabajo. ¿La colaboración y la coordinación de las entidades públicas permite fortalecer la protección al consumidor, especialmente en una materia tan sensible como el mercado de servicios funerarios, en que los consumidores se encuentran especialmente vulnerables?.

La autoridad explica que, si bien en general el reclamo en este rubro es más bien bajo, (alrededor de 50 casos al año), es una materia donde los consumidores están más vulnerables por el dolor y la sensibilidad que genera la pérdida de un ser querido, y no siempre se reclama o se tiene la claridad para entender que se están vulnerando los derechos.

El SERNAC realizó esta fiscalización durante el pasado mes de septiembre en la mayoría de las regiones del país e incluyó a 36 empresas funerarias.

Si bien el Servicio está analizando los hallazgos, en términos generales, detectó que las empresas, en su mayoría, no informan adecuadamente en qué consiste el servicio funerario ni tampoco cumplen con entregar los precios por sus servicios, muchas veces pese a la insistencia de los propios consumidores.

Además, la información disponible en las salas de venta es insuficiente para tomar una decisión, viéndose obligados a recurrir a un vendedor para recibir dichos antecedentes.

En efecto, la Ley del Consumidor es clara en que las empresas deberán informar al público de los precios de los servicios que ofrecen, los que deben estar disponibles en sus establecimientos (artículo 30). De esta forma, la normativa busca evitar precisamente prácticas de discriminación a los consumidores en cuanto a los precios, sobretodo aprovechándose del desconocimiento, vulnerabilidad y estado de necesidad.

Además de remitir los antecedentes a la FNE, el SERNAC, en caso de detectar infracciones a la Ley del Consumidor, realizará las acciones correspondientes.

El SERNAC recuerda que las empresas deben entregar información veraz y oportuna para tomar una correcta decisión al contratar estos servicios.

Por otro lado, toda empresa está obligada a respetar los términos, condiciones y modalidades ofrecidas al consumidor. Asimismo, en los contratos no son válidas las cláusulas abusivas en las que la empresa se desentiende de su responsabilidad de manera anticipada o incorpora la posibilidad de realizar cambios unilaterales, entre otras.

