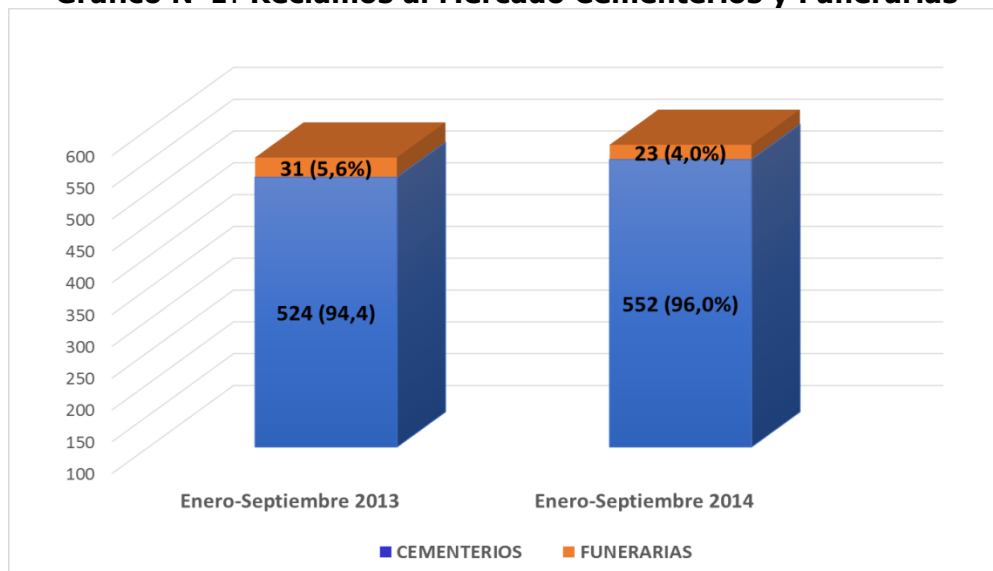


Reclamos ante SERNAC:

Al analizar los casos ingresados al Sistema de Atención de Público, destaca que durante el periodo enero-septiembre 2014 se registraron 575 reclamos en el Mercado Cementerios y Funerarias, lo que refleja un aumento de un 3,6% respecto del periodo anterior, donde se constataron 555 reclamos totales.


Los cementerios tanto en el periodo 2013 como el 2014 concentran el mayor número de reclamos. En el periodo enero-septiembre 2014 las Funerarias concentraron el 4,0% de los reclamos, mientras que los cementerios el 96,0%.

Gráfico N°1: Reclamos al Mercado Cementerios y Funerarias



Fuente: SERNAC

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	15/10/2014	20/10/2014	21/10/2014
Cargo	Investigadora	Jefa DEI	Jefa DEI

	Versión : Avance	Estado: Vigente	Página 2 de 6
	Análisis descriptivos de reclamos a Cementerios y Funerarias		

Al analizar los reclamos realizados por los consumidores en SERNAC y registrados en el Sistema de Atención de Público, en el periodo enero-septiembre 2014, asociados a Cementerio y Funerarias, es posible evidenciar aquellas empresas que reciben el mayor número de reclamos.

Tabla N°2: Reclamos ingresados a SERNAC asociados al Mercado Cementerios y Funerarias¹
Enero-Septiembre 2013 v/s Enero-Septiembre 2014

Proveedores	Volumen de Reclamos Ene-Sept 2013	Volumen de Reclamos Ene-Sept 2014	Porcentaje Ene-Sept 2013	Porcentaje Ene-Sept 2014	Variación de Reclamos 2014 respecto del 2013
PARQUE DEL RECUERDO - VESPUICIO - CORDILLERA - PADRE HURTADO - VESPUICIO DOS (SANTA CLARA)	211	269	38,1%	46,8%	27,5%
PARQUE DEL SENDERO SENDERO S.A	149	140	26,8%	24,3%	-6,0%
PARQUES DE CHILE - PARQUE CANAAN	48	37	8,7%	6,5%	-22,9%
CEMENTERIO PARQUE EL PRADO - CEMENTERIO PARQUE MANANTIAL	22	19	4,0%	3,3%	-13,6%
PARQUE SACRAMENTAL / PARQUE JARDIN SAN JOAQUIN	7	12	1,3%	2,1%	71,4%
OTROS	118	98	21,2%	17,1%	-16,9%
TOTAL	555	575	100,0%	100,0%	3,6%

Fuente: SERNAC

De los reclamos ingresados en el periodo enero-septiembre 2014, destaca en primer lugar, al igual que el año 2013 Cementerios Parque de Recuerdo, que concentra el 38,1% de los reclamos registrados en el Sistema de Atención de Público.

En segundo lugar se encuentra Cementerio Parque del Sendero, con un 26,8% de los reclamos, seguido de Parque de Chile - Parque Canaan, que concentran un 8,7% de los reclamos totales recibidos en esta categoría.

Al comparar los volúmenes de reclamos entre los periodos 2013 y 2014, se observa una disminución (en términos relativos) de los reclamos realizados a Parque de Chile (disminución de un 22,9%) y Cementerio Parque el Prado –

¹ Para efectos del análisis se consideraron todos los casos cerrados correspondientes a las empresas registradas en SERNAC, y se exhiben gráficamente aquellas que concentran más del 80% de los reclamos en ambos periodos analizados. Las Funerarias no se exhiben, dado a que concentran un número muy bajo de reclamos, en ambos periodos analizados.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	15/10/2014	20/10/2014	21/10/2014
Cargo	Investigadora	Jefa DEI	Jefa DEI

Parque Manantial (disminución de un 13,6%). A su vez, se observa un aumento en los reclamos dirigidos a Parque Sacramental con un aumento de un 71.4%, Cementerios Parque del Recuerdo, aumentó en 27,5% el volumen de reclamos enero-septiembre 2014 respecto del mismo periodo del año anterior.

Siguiendo con el mismo análisis, de los 575 reclamos recibidos en el periodo enero-septiembre 2014 asociados a Cementerio y Funerarias, un 32,4% (180 reclamos) fueron por incumplimiento en las condiciones contratadas, seguido por un 16,2% a causa de servicio defectuoso y un 5,4% de los reclamos son por no reconoce deuda (cobranza judicial no corresponde)

Grafico N°5: Principales motivos reclamados por los consumidores²

Motivos de Reclamos	N° de Reclamos Ene-Sept 2013	%	N° de Reclamos Ene-Sept 2014	%
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	180	32,4%	167	29,1%
SERVICIO DEFECTUOSO	90	16,2%	92	16,0%
NO RECONOCE DEUDA	30	5,4%	47	8,2%
TERMINO DE CONTRATO	46	8,3%	44	7,7%
NO ENTREGA INFORMACION COMPLETA	26	4,7%	41	7,1%
FORMALIDADES DE CONTRATO	28	5,1%	38	6,6%
COBRO DE UN PRECIO SUPERIOR AL EXHIBIDO, INFORMADO	32	5,8%	18	3,1%
FALTA O NO ENTREGA DE CONTRATO	6	1,1%	16	2,8%
TERMINO UNILATERAL DE CONTRATO	11	2,0%	10	1,7%
INCUMPLIMIENTO RESPUESTA ENTREGADA A CONSUMIDOR	8	1,4%	9	1,6%
OTROS	98	17,6%	93	16,1%
Total General	555	100,0%	575	100,0%

Fuente: SERNAC

² Se destacan los 10 principales motivos de los reclamos que realizan los consumidores. Estas categorías concentran el 83,9% de los reclamos, en el periodo enero-septiembre 2014.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	15/10/2014	20/10/2014	21/10/2014
Cargo	Investigadora	Jefa DEI	Jefa DEI

Comportamiento de los Proveedores:

Complementario al volumen de reclamos que exhibe el mercado de Cementerios y Funerarias, es importante conocer el comportamiento que tiene los proveedores que operan en este mercado, respecto de los reclamos presentado por los consumidores/as a través de Sernac.

Para tales efectos, se consideran todos los casos cerrados³ correspondientes empresas cuyos datos de contacto se encuentran registrados en Sernac. Se analizaron sólo los reclamos cuya causal de cierre corresponde a las categorías: Proveedor Acoge, Proveedor No Acoge y Proveedor No Responde. Dichas categorías concentran un total de reclamos en el primer semestre del 2014, que corresponden al 97,8% del total de reclamos cerrados en este periodo. Se excluyen del estudio aquellos reclamos asociados a Mediaciones Colectivas, Proveedor Informa Caso No Procede, Casos Derivados y Antecedentes Insuficientes para Tramitar, debido a que tienen un tratamiento especial.

Tabla N°3: Comportamiento de Proveedores del Mercado Cementerios y Funerarias según causal de cierre del reclamo (Enero-Septiembre 2013 v/s Enero-Septiembre 2014)

CAUSAL DE CIERRE	Volumen de Reclamos Ene-Sept 2013	Porcentaje de Reclamos Ene-Sept 2013	Volumen de Reclamos Ene-Sept 2014	Porcentaje de Reclamos Ene-Sept 2014
PROVEEDOR ACOGE	300	54,0%	314	54,6%
PROVEEDOR NO ACOGE	190	34,4%	211	36,7%
PROVEEDOR NO RESPONDE	45	8,1%	35	6,1%
PROVEEDOR INFORMA CASO NO PROCEDE	18	3,2%	14	2,4%
ANTECEDENTES INSUFICIENTES PARA TRAMITAR	1	0,2%	1	0,2%
COLECTIVO	1	0,2%	0	0,0%
TOTAL GENERAL	555	100,0%	575	100,0%

Fuente: SERNAC

³ Corresponde a aquellos reclamos cuya gestión ha finalizado, esto debido al ingreso de respuesta por parte del proveedor o al cumplimiento del plazo máximo para su tramitación. Previo al cierre de un reclamo, el consumidor es informado del resultado de su mediación.

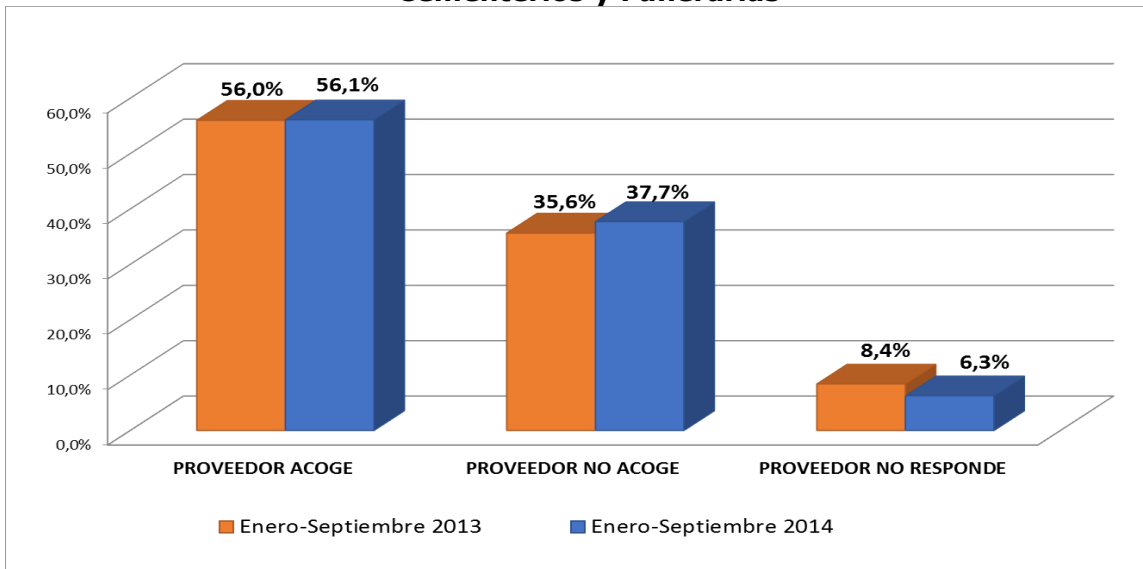
Los reclamos pueden ser cerrados, previo al plazo máximo para su tramitación por tres motivos: presentación de respuesta por parte del proveedor, derivación inmediata a un Servicio Público en convenio (sin realizar la gestión de traslado de reclamo al proveedor) y desistimiento por parte del consumidor/a.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	15/10/2014	20/10/2014	21/10/2014
Cargo	Investigadora	Jefa DEI	Jefa DEI

Análisis descriptivos de reclamos a Cementerios y Funerarias

En general, en la categoría Cementerios y Funerarias, el 56,1% de los reclamos ingresados durante el periodo Enero-Septiembre 2014 fueron cerrados con una respuesta en que el Proveedor Acoge la solicitud planteada por el consumidor, aumentando levemente en relación al mismo periodo 2013. Por otra parte, en un 37,7% el Proveedor No Acoge la solicitud del consumidor y en un 6,3% de los casos el proveedor no entrega una respuesta al reclamo, cerrándose como resultado Proveedor No Responde, disminuyendo respecto al año anterior.

Gráfico N°7: Comportamiento de Proveedores Cementerios y Funerarias⁴



Fuente: SERNAC

⁴ **Proveedor Acoge:** Causal de cierre utilizada ante la respuesta positiva del proveedor respecto a la solicitud del consumidor. Por ejemplo: en los casos que el proveedor accede a la prestación del servicio, anulación del contrato, cambio del producto o devolución del dinero, entre otros.

Proveedor No Acoge: Causal de cierre utilizada en aquellos casos en que el proveedor no acepta lo solicitado por el consumidor desconociendo la causal del reclamo o no reconoce la competencia de SERNAC como intermediario.

Proveedor No Responde: Causal de cierre utilizada en aquellos casos en que el proveedor no entrega respuesta dentro de los plazos establecidos

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	15/10/2014	20/10/2014	21/10/2014
Cargo	Investigadora	Jefa DEI	Jefa DEI

Tabla N°4: Respuesta de Proveedores a Reclamos Recibido Enero-Septiembre 2013 v/s Enero-Septiembre 2014

Proveedores	Enero-Septiembre 2013			Enero-Septiembre 2014		
	PROVEEDOR ACOGE	PROVEEDOR NO ACOGE	PROVEEDOR NO RESPONDE	PROVEEDOR ACOGE	PROVEEDOR NO ACOGE	PROVEEDOR NO RESPONDE
PARQUE DEL RECUERDO - VESPUCCIO - CORDILLERA - PADRE HURTADO - VESPUCCIO DOS (SANTA CLARA)	69,4%	30,1%	0,5%	59,0%	41,0%	0,0%
PARQUES DE CHILE - PARQUE CANAAN	45,7%	52,1%	2,1%	58,5%	38,7%	2,8%
PARQUE DEL SENDERO SENDERO S.A INMOBILIARIA PAMPA Y MAR ANTICIPAR	55,4%	44,6%	0,0%	57,7%	42,3%	0,0%
CEMENTERIO PARQUE EL PRADO - CEMENTERIO PARQUE MANANTIAL	57,0%	43,0%	0,0%	57,7%	42,3%	0,0%
PARQUE SACRAMENTAL / PARQUE JARDIN SAN JOAQUIN	43,6%	14,7%	41,7%	41,8%	41,5%	16,8%
OTROS	36,6%	27,4%	34,4%	45,5%	19,0%	35,5%
TOTAL	56,0%	35,6%	8,4%	56,1%	37,7%	6,3%

Fuente: SERNAC

En el periodo Enero-Septiembre 2014, el mejor comportamiento lo registró Parque del Recuerdo, Proveedor que acoge en el 59,0% de los casos, le sigue Parque de Chile con un 58,5% de reclamos en los que el Proveedor Acoge, existiendo una respuesta positiva del proveedor respecto a la solicitud del consumidor.

Seguido por Parque Sacramental/Parque Jardín San Joaquín, donde el donde el Proveedor Acoge registró un 41,8% y exhibe un Proveedor No Responde que alcanza el 16,8% de los reclamos, el mayor del periodo.

Cabe destacar que en general existe un comportamiento positivo en más del 56% de los proveedores en lo que respecta a dar respuesta a los reclamos presentados por los consumidores.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	15/10/2014	20/10/2014	21/10/2014
Cargo	Investigadora	Jefa DEI	Jefa DEI