

Fecha: 13-06-2024  
 Medio: Diario la Región  
 Supl. : Diario la Región  
 Tipo: Noticia general

Pág. : 3  
 Cm2: 526.8  
 VPE: \$ 742.739

Tiraje: 4.000  
 Lectoría: 12.000  
 Favorabilidad:  No Definida

Título: **Denuncian a cementerio de Punitaqui y Sernac oficia al Arzobispado**

# Denuncian a cementerio de Punitaqui y Sernac oficia al Arzobispado

En abril comenzaron las primeras quejas de vecinos de la comuna de Punitaqui, que con los días derivó en una denuncia masiva al Servicio Nacional del Consumidor (Sernac) por problemas en torno a la administración del cementerio, que pertenece al Arzobispado de La Serena.

En total fueron 29 reclamos, por lo que el servicio fiscalizador ofició a la administración e inició una investigación que tiene como objetivo establecer si el Arzobispado, como administrador del lugar, ha cometido infracciones a la Ley del Consumidor.

Al respecto, el director del Sernac de Coquimbo, Rodrigo Santander, comentó que fueron contactados por la comunidad de Punitaqui, "y posteriormente concurrimos a la comuna y procedimos, primero, a indicarles cómo se ingresaban los reclamos y como hasta abril ya teníamos 29 quejas, por lo que el servicio instruyó iniciar una investigación y oficiar al encargado de este cementerio".

El oficio fue despachado y Sernac está a la espera de que se cumplan los plazos para que el Arzobispado responda. Son diez días hábiles administrativos, aunque eventualmente el administrador podría poner una prórroga por un par de días más.

Pero como explica Santander, básicamente lo que busca esta investigación "es analizar el comportamiento del encargado de este cementerio respecto de las obligaciones que pesan sobre él, establecidas en la Ley del Consumidor, como también en cuanto al contenido de los contratos, así como aquellas prácticas que fueron informadas por los consumidores en sus reclamos, principalmente por el cobro excesivo, modificación de las condiciones contractuales, incumpli-

**Hasta abril se contabilizaban 29 reclamos en contra del camposanto. Vecinos acusan cobro excesivo, modificación de las condiciones contractuales, incumplimiento del servicio y algunas amenazas de exhumación...**

miento del servicio y algunas amenazas de exhumación, entre otros casos".

El fin de esta investigación, una vez que concluya, "es detectar si existen infracciones a la ley para evaluar como servicio qué acciones vamos a tomar para ir en defensa de los consumidores que reclaman estos inconvenientes", avisó.

## ► Diez días

Las familias afectadas señalan que no fueron informados sobre estos cambios contractuales, así como sobre los aumentos de tarifas y la falta de información.

"Sin duda se trata de situaciones complejas, que afectan gravemente a las familias. Hay que considerar además que las personas podrían ser más vulnerables a abusos si se encuentran en un contexto de dolor por la pérdida de un ser querido, por ello iniciamos está investigación", agregó.



Desde la administración del Arzobispado, señalaron que efectivamente hay denuncias en cuanto a cobros excesivos, "las cuales se han respondido oportunamente. Es importante mencionar que en 2022 hubo una baja considerable de los valores anteriores (hasta el año 2021) de un 40,8% en promedio".

En cuanto a las exhumaciones, advierte que "son siempre publicadas, como indica el decreto 357, en el mismo cementerio, en la tumba y en un medio escrito local,

lo cual se ha realizado en todas las exhumaciones masivas que se han tenido que realizar producto de los movimientos telúricos. Las exhumaciones particulares,

cuando son solicitadas por algún familiar, éste debe cumplir con una autorización notarial. En ambos casos se debe informar a la seremi de Salud".

**Respecto del oficio, este llegó el 4 de este mes, "y tenemos 10 días hábiles para dar respuesta, en la cual se está trabajando para entregar los antecedentes necesarios. Y en cuanto a los 29 reclamos, estos han sido respondidos en su totalidad en la página del Sernac", aseguraron desde la administración.**