



# Derechos del consumidor en la contratación de servicios funerarios y cementerios

Agosto 2020

# Elementos introductorios

Los consumidores se encuentran en una especial vulnerabilidad cuando contratan servicios funerarios y de cementerios en un contexto de emergencia personal.

Cuando la contratación no se realiza en forma planificada sino ante una emergencia, el consumidor experimenta una situación emocional particular que incide en sus decisiones.

La asimetría de información, la situación emocional del consumidor y la ocasionalidad del servicio abre espacios para la generación de abusos en el mercado.

La contratación de estos servicios suele realizarse al crédito, por lo que resulta fundamental conocer las condiciones financieras en que se le otorga al consumidor.

# Marco legal y actores institucionales

## Marco legal

Ley General de  
Cementerios y su  
Reglamento

Ley del Medio  
Ambiente

Ley de Protección al  
Consumidor y su  
Reglamento

Código de Salud y  
Norma técnica para  
establecimientos que  
manipulan cadáveres





Ley transitoria del registro  
del estado familiar y de los  
régimenes patrimoniales  
del matrimonio

Código  
municipal y  
ordenanzas

## Actores institucionales

- Defensoría del Consumidor (DC).
- Ministerio de Salud (MINSAL).
- Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MARN).
- Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial.
- Ministerio de Obras Públicas (MOP).
- Alcaldías Municipales.

# Ámbito de actuación de la Defensoría del Consumidor

	Público	Privado	Mixto
Cementerios	-	 <b>Defensoría del Consumidor</b>	 <b>Defensoría del Consumidor</b>
Funerarias		 <b>Defensoría del Consumidor</b>	-
Establecimientos de cremación		 <b>Defensoría del Consumidor</b>	

Los servicios municipales de funerarias, cremación y cementerios se encuentran fuera del ámbito de competencia de la Defensoría del Consumidor. Los pagos que se realizan en forma de tasas municipales.

Según la Ley de Protección al Consumidor:

- ✓ Cláusulas abusivas (Art. 17).
- ✓ Prácticas abusivas (Art. 18).
- ✓ Incumplimiento de contrato (Art. 24).
- ✓ Falta de información (Art. 30).
- ✓ Publicidad engañosa (Art. 31).

# Estadísticas de atenciones en el rubro

**789**

**Atenciones brindadas en el sector de funerarias y cementerios, en el período 2018-2020**

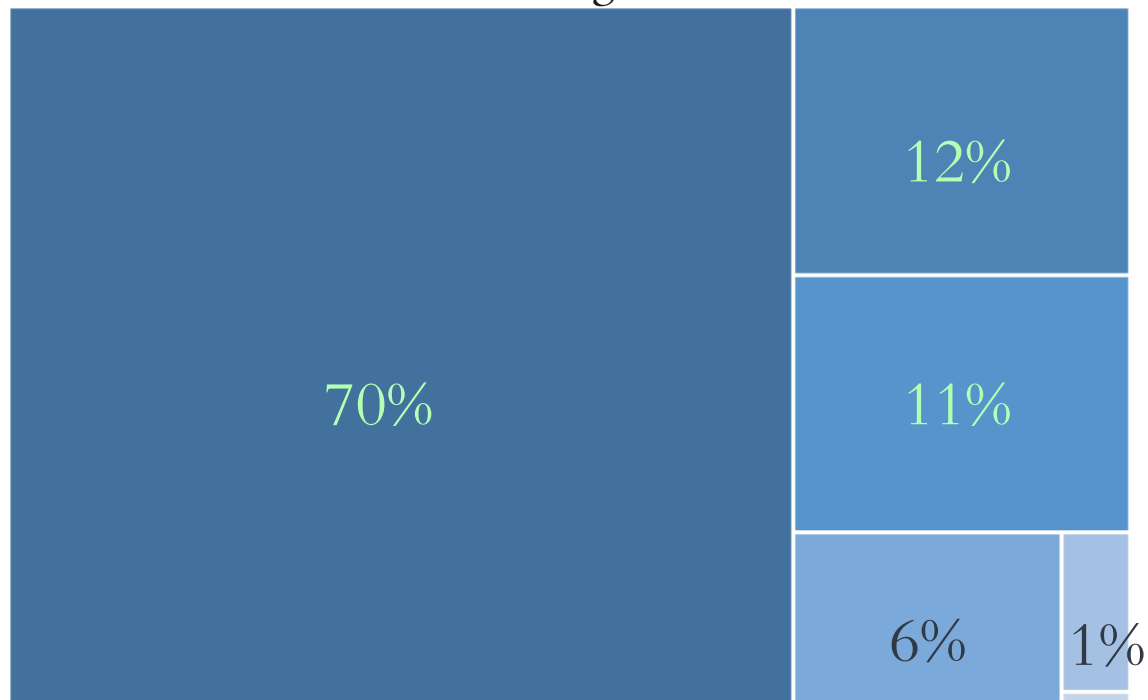
**158**

**Atenciones brindadas en el sector de funerarias y cementerios, durante 2020**

**21**

**Atenciones brindadas en el marco de la pandemia del COVID-19, fundamentalmente por cobros por la supuesta aplicación de protocolos y por la suspensión de servicios.**

Distribución de las atenciones brindadas en el rubro, enero 2018-agosto 2020



- Incumplimiento de contrato u oferta
- Derecho de retracto y desistimiento de compra
- Sobreendeudamiento (Plan de pagos)
- Cobros y cargos indebidos
- Otras atenciones estado de emergencia
- Gestión de cobro en estado de emergencia

# Principales controversias reclamadas

Cobro de cuotas de mantenimiento u otros gastos no pactadas.

Remoción de placas por el cementerio.

Modificación unilateral de paquetes y contratos.

Cobros por la “activación del servicio”.

Incumplimiento de servicios.

Devolución de pagos ante la cancelación del contrato.

Pagos no reconocidos por los proveedores.

Cambios en la contratación ante impagos.

Cierre de operaciones de funerarias.

Incumplimiento de ofertas.

# Monitoreo del rubro

En 2018, la Defensoría realizó un monitoreo de los precios de los paquetes ofrecidos por funerarias (68), cementerios (21) y crematorios (5). Se identificó una dispersión significativa de los precios, en función de diversos elementos.

En servicios funerarios el precio depende de elementos como son: el material y dimensiones del ataúd, tipo de uso de capilla, traslado del cuerpo, tipo de carro fúnebre, servicios de alimentación, transmisión en línea, forma de pago, etc.

En el caso de los cementerios, los precios dependen de diversos factores como son: tipo de cementerio, servicios de seguridad y parqueo, colocación de toldos, alfombras, maestro de ceremonia, cripta, cantidad y ubicación de nichos, etc.

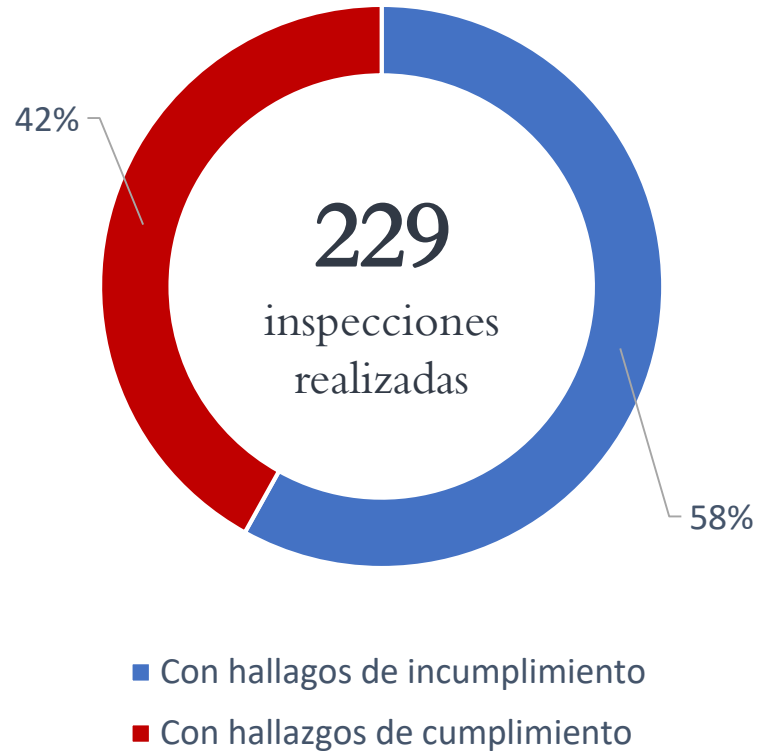
Finalmente, en el caso de los servicios de cremación, los precios se ven afectados por los elementos siguientes: trámites, refrigeración, cremación, traslado del cuerpo, urnas, misas o actos religiosos, etc.

Precio mínimo y máximo de paquetes de servicios



# Vigilancia del mercado

Inspecciones en el sector de servicios funerarios y cementerios  
Del 21 de agosto al 12 de septiembre de 2019



Incumplimientos relacionados a la inclusión de cláusulas abusivas, prácticas abusivas y obstaculización de funciones.

Requerimientos de información en el sector de servicios funerarios y cementerios  
Agosto de 2020

**64**  
Funerarias

**12**  
Cementerios

Se solicitaron contratos, estructuras de costos y precios de paquetes, detalle de los protocolos aplicados en el marco de la pandemia del COVID-19 y mecanismos de compensación por servicios no prestados a favor de los consumidores.



# Principales derechos del consumidor

## Ley de Protección al Consumidor (LPC)

Art. 4 c)  
Art. 27

Derecho a ser **informado** sobre las características del bien a adquirir (ataúd) y a que se detalle el servicio funerario contratado.

Art. 4  
Literal p)

Derecho a **desistir** del contrato de servicios funerarios, en los términos que establece la Ley.

Art. 17

Derecho a ser protegido de la inclusión de **cláusulas abusivas** en los contratos de servicios funerarios.

Art. 4 c)  
Art. 27

Derecho a ser protegido ante limitaciones en la colocación de la placa memorial, cuando no ha sido **informado**.

Art. 4 d)  
Art. 31

Derecho a ser protegido ante **publicidad engañosa o falsa** sobre servicios funerarios y cementerios.

Art. 4 b)  
Art. 18 c) y 12

Derecho a ser protegido de cobros indebidos cuando el pago por **mantenimiento** del nicho se haya pactado en el contrato del servicio funerario.

Art. 4 b)  
Art. 18 c) y 12

Derecho a ser protegido de cobros indebidos equivalentes a la diferencia entre el servicio contratado y el **valor actual** del mismo.

Art. 4 b)  
Art. 18 c) y 12

Derecho a ser protegido de cobros indebidos por la “**activación del servicio**”, cuando se hará uso del servicio contratado y ya cancelado.

Art. 19

Derecho a ser protegido de **cobros difamatorios o injuriantes** ante incumplimiento en los pagos.

Art. 4 b)  
Art. 18 c) y 12

Derecho a ser protegido de cobros indebidos cuando el proveedor cobra una **cuota mayor** a la establecida en el contrato de servicios funerarios.

# Recomendaciones



# Presentación de denuncia ante la Defensoría

Ley de Protección al Consumidor (LPC)

**Art. 109.** Los consumidores que se consideren afectados en sus derechos o intereses legítimos por actuaciones de proveedores de bienes o servicios que contravengan la ley, podrán presentar la denuncia ante la Defensoría a fin de que se resuelva administrativamente el conflicto.

La denuncia podrá presentarse en forma escrita, verbal, telefónica, electrónica o por cualquier otro medio idóneo, debiendo contener al menos:

- a) La identificación y datos generales del **denunciante**.
- b) La identificación y datos generales del **proveedor**.
- c) Una **descripción de los hechos** que originaron la controversia.
- d) La **pretensión** del denunciante.

Si la denuncia no cumple con los requisitos legales establecidos en el inciso anterior, la Defensoría **prevendrá al interesado** para que subsane las omisiones dentro del plazo de **tres días**, transcurridos los cuales declarará la admisión o la inadmisibilidad de la misma.

Si la denuncia fuera declarada inadmisibile, la resolución que se pronuncie será debidamente motivada y **admitirá recurso de revocatoria**, el cual se tramitará de acuerdo a las reglas del derecho común.

## Documentación importante:

- Documento Único de Identidad (DUI).
- Contrato.
- Recibos o comprobantes de pago.
- Cualquier documento de oferta o comunicación con el proveedor, entre otros.

## Canales electrónicos y Call Center:

- **WhatsApp:** 7860-9704
- **Defensoría en línea:**
  - <https://enlinea.defensoria.gob.sv/>
- **Call Center:** 910
- **App:** Defensoría 2.0
- **Facebook:** @DefensoriaDelConsumidor.SV
- **Twitter:** @Defensoria\_910)



¡Muchas  
gracias!