

RECLAMO FORMAL ANTE SERNAC

Proveedor reclamado: Cementerio Parque del Recuerdo

Materia: Incumplimiento del servicio contratado, falta de correspondencia entre producto y servicio ofrecido, deficiente atención al consumidor y vulneración de derechos en un contexto de duelo.

Por medio del presente reclamo, quiero dejar constancia de una serie de situaciones ocurridas con Cementerio Parque del Recuerdo, las que, desde el inicio de la gestión para disponer las cenizas de mi abuela y posteriormente las de mi tía, se transformaron en una sucesión de inconvenientes, errores y situaciones que considero absolutamente improcedentes y que terminaron afectando profundamente a nuestra familia en un momento especialmente doloroso.

No se trató simplemente de una dificultad administrativa. Se trató de un servicio contratado y previamente pagado, respecto del cual esperábamos que el proveedor cumpliera con lo ofrecido y actuara con el cuidado, respeto y consideración que razonablemente corresponde en un servicio funerario.

1. Antecedentes:

Mi abuela, Elena Catrina Elchíver Parra, falleció el año 2012. Su cremación fue realizada en el Cementerio Parque del Recuerdo, recinto en el cual además adquirimos el ánfora destinada a contener sus cenizas.

En esa oportunidad también se adquirió un columbario ofrecido como espacio para dos ánforas.

La decisión familiar fue no depositar inmediatamente las cenizas de mi abuela, ya que esperábamos poder reunir posteriormente sus restos con los de mi tía, María Elena Quiñones Elchíver, quien falleció el 2 de septiembre de 2026.

La ceremonia y cremación de mi tía se realizaron en el Cementerio Católico. Una vez recibidas sus cenizas, decidimos finalmente proceder a colocar ambas ánforas —la de mi abuela y la de mi tía— en el columbario adquirido años atrás en Parque del Recuerdo.

Con ese objetivo, comenzamos a realizar las gestiones necesarias para solicitar la apertura del columbario y coordinar la ceremonia de sepultura, procurando que esta se realizara el mismo día en que recibiríamos las cenizas de mi tía.

2. Problemas administrativos y exigencia de documentación que se encontraba en poder del propio proveedor:

Al solicitar la apertura del columbario y la correspondiente hora para la ceremonia, comenzaron los primeros inconvenientes.

Parque del Recuerdo nos exigió una serie de documentos relacionados con mi abuela, entre ellos certificado de cremación, resolución del SEREMI y documentación de identificación.

El problema es que mi abuela fue cremada en el propio Cementerio Parque del Recuerdo, por lo que parte de la documentación que se nos estaba solicitando correspondía a antecedentes que razonablemente debían encontrarse en poder o en los registros del propio proveedor.

Ante esta situación, solicitamos al mismo cementerio copias de dichos antecedentes. Sin embargo, se nos informó que la entrega de esa documentación podía demorar entre 5 y 7 días hábiles.

Esto resultaba particularmente grave e incomprensible, porque, al mismo tiempo, el propio Parque del Recuerdo nos estaba exigiendo entregar esos antecedentes antes de las 16:00 horas de ese mismo día 10 de septiembre, señalando que, si no eran enviados dentro de ese plazo, no podrían agendarnos una hora para la ceremonia.

En ese momento eran aproximadamente las 13:30 horas, por lo que disponíamos de apenas unas horas para conseguir documentación que el propio cementerio decía necesitar y que, además, correspondía a antecedentes vinculados a una cremación realizada por ellos mismos.

Finalmente, la documentación nos fue enviada aproximadamente a las 18:00 horas, por lo que ya no fue posible concretar la reserva de la ceremonia para la fecha que necesitábamos.

Como consecuencia directa de esta situación, cuando retiramos las cenizas de mi tía desde el Cementerio Católico, no pudimos trasladarlas al Parque del Recuerdo como estaba planificado y tuvimos que llevarlas a nuestro domicilio, prolongando innecesariamente un proceso que para nuestra familia ya era emocionalmente muy difícil.

Posteriormente, una vez reunidos los antecedentes solicitados, debimos enviarlos nuevamente a Parque del Recuerdo.

Es decir, el procedimiento terminó siendo: el cementerio nos solicitó documentación relacionada con un servicio que ellos mismos habían realizado años atrás; nosotros tuvimos que solicitarla al propio cementerio; esperamos su entrega; y finalmente debimos reenviársela al mismo proveedor.

Consideramos que esto demuestra una deficiente gestión administrativa interna, cuyas consecuencias fueron trasladadas injustamente al consumidor y, en este caso particular, a una familia que se encontraba atravesando un proceso doloroso como un duelo.

3. Desorganización en la asignación de horas:

Una vez solucionado el problema documental, comenzaron nuevos inconvenientes con la agenda.

Inicialmente se nos informó que no existía disponibilidad hasta el 23 de septiembre, por lo que dejamos tomada esa fecha.

Posteriormente se nos informó una nueva hora para el 26 de septiembre.

Finalmente, se nos asignó otra hora para el 16 de septiembre a las 12:00 horas.

Es decir, se generaron tres fechas distintas para una misma gestión, sin que existiera claridad respecto de cuál era realmente la hora válida.

Al consultar qué había ocurrido, nadie pudo entregarnos una explicación clara. Incluso se nos indicó que las horas no se manejaban de manera online, situación que aumentó aún más nuestra confusión.

Finalmente, confirmamos que la ceremonia se realizaría el 16 de septiembre a las 12:00 horas.

4. El día de la ceremonia: el columbario adquirido para dos ánforas no tenía el espacio suficiente para las 2 ánforas.

El día 16 de septiembre, concurrimos al Cementerio Parque del Recuerdo llevando las dos ánforas, con la expectativa de finalmente realizar la ceremonia y disponer de las cenizas de ambos familiares como habíamos planificado desde hace años.

Sin embargo, al intentar colocar las ánforas en el columbario, descubrimos una situación que consideramos particularmente grave:

El columbario que habíamos adquirido y que había sido ofrecido para dos ánforas no permitía colocar las dos. Apenas cabía una.

Para nuestra sorpresa, el ánfora que sí cabía era precisamente la nueva, correspondiente a mi tía y entregada por el Cementerio Católico.

El ánfora de mi abuela, que había sido adquirida al propio Parque del Recuerdo, no cabía en el espacio contratado.

La situación resulta especialmente preocupante porque el problema no era simplemente estético ni menor: el producto adquirido y el espacio contratado no eran compatibles entre sí.

El personal asistente intentó solucionar el problema colocando el ánfora de mi abuela de manera vertical, pese a que esta estaba diseñada y destinada a permanecer horizontal.

Me negué a aceptar esa alternativa, pues consideré que no correspondía alterar la forma en que se debía disponer de las cenizas de mi abuela simplemente para intentar solucionar una incompatibilidad generada por el propio proveedor.

5. Atención al cliente y propuesta de cambiar el ánfora

Ante esta situación, concurrí al área de Atención al Cliente buscando una solución.

La atención recibida por parte de la funcionaria que nos atendió fue, desde nuestra perspectiva, despectiva, molesta y carente de empatía, especialmente considerando que estábamos en medio de una ceremonia relacionada con la muerte de dos familiares. Y con la espera del Diácono para oficiar la ceremonia.

Lamentablemente, debido al estado emocional en que me encontraba, no tuve la presencia ni la tranquilidad necesaria para solicitar su nombre.

La solución que inicialmente se nos ofreció fue cambiar el ánfora de mi abuela por una denominada "básica".

Al mostrárnosla, pudimos comprobar que se trataba de un recipiente de plástico de color café, con tapa, que evidentemente no correspondía al producto que nuestra familia había elegido y adquirido originalmente.

No estábamos dispuestos a cambiar el ánfora que habíamos escogido para nuestra abuela por un recipiente de esas características.

Ante mi molestia, la funcionaria señaló que, si esa alternativa no era de nuestro agrado, entonces debíamos comprar nosotros otra ánfora que nos gustara.

Considero esta respuesta absolutamente improcedente.

El problema no fue generado por nosotros ya que nosotros adquirimos un columbario que fue ofrecido como apto para dos ánforas y, además, adquirimos en el propio Parque del Recuerdo el ánfora de mi abuela.

Por lo tanto, no corresponde que el consumidor tenga que asumir nuevamente el costo de solucionar una incompatibilidad entre dos productos ofrecidos y vendidos por el mismo proveedor.

6. Trasvasije de las cenizas de mi abuela

Finalmente, después de todo lo ocurrido, se nos planteó como solución cambiar el ánfora y trasvasijar las cenizas de mi abuela desde el ánfora original a otra.

Esta situación fue especialmente dolorosa para nuestra familia, no estamos hablando simplemente de cambiar un objeto.

Estamos hablando de las cenizas de una persona fallecida, de nuestra abuela, cuyo fallecimiento ocurrió hace 14 años y cuyas cenizas habían permanecido en el ánfora que nuestra familia eligió y adquirió precisamente para ella.

Tener que presenciar y aceptar el trasvasije de sus cenizas como consecuencia de un problema generado por el proveedor significó para nosotros revivir un momento de dolor que no teníamos por qué enfrentar nuevamente.

La situación nos produjo angustia, pena, frustración e indignación.

Consideramos que un proveedor especializado en servicios funerarios debería comprender la especial naturaleza de estos servicios y adoptar todas las medidas necesarias para evitar que errores administrativos, comerciales o de coordinación terminen afectando directamente a las familias en duelo.

7. Entrega del ánfora y trato recibido

Una vez realizado el trasvasije, se nos entregó el nuevo ánfora.

Posteriormente, de manera que consideramos despectiva, se nos entregó una bolsa tipo "ziploc" para guardar el ánfora.

Esto nos generó nuevamente una sensación de humillación y falta de respeto.

El propio asistente que se encontraba con nosotros, al advertir nuestra reacción, nos manifestó que comprendía nuestra molestia y señaló que gestionaría que nos entregaran la bolsa de tela verde que correspondía.

Finalmente, la funcionaria volvió a entregarnos dicha bolsa, nuevamente de una manera que percibimos como poco respetuosa y carente de consideración frente al momento que estábamos viviendo.

8. Consecuencias para nuestra familia

Todo este proceso, que debería haber sido sencillo y respetuoso, terminó convirtiéndose en una experiencia extremadamente angustiante.

Desde el inicio tuvimos que enfrentar:

- Exigencia de documentación que correspondía a antecedentes vinculados a una cremación realizada por el propio proveedor.
- Plazos administrativos incompatibles con las exigencias que el mismo cementerio nos imponía.
- Pérdida de la posibilidad de realizar la ceremonia en la fecha inicialmente prevista.
- Necesidad de llevar las cenizas de mi tía a nuestro domicilio.
- Desorganización y confusión respecto de las horas agendadas.
- Tres fechas distintas asignadas para una misma ceremonia.
- Falta de información clara respecto de la agenda.
- Incompatibilidad entre el columbario vendido para dos ánforas y las dimensiones reales de las ánforas.
- Incompatibilidad entre el columbario y el ánfora que el propio Parque del Recuerdo nos había vendido.
- Intento de solucionar el problema colocando un ánfora de manera distinta a su posición normal.
- Una atención al cliente que percibimos como despectiva y carente de empatía.

- Propuesta de reemplazar el ánfora adquirida por un recipiente básico de plástico.
- Indicación de que nosotros debíamos comprar otra ánfora para solucionar el problema.
- Trasvasije de las cenizas de mi abuela como consecuencia de una situación que no provocamos.
- Entrega inicial de una bolsa tipo "ziploc" para guardar el ánfora.
- Reiteradas situaciones que aumentaron innecesariamente nuestro dolor, frustración y angustia.

Todo esto ocurrió respecto de un servicio funerario, donde el proveedor debe comprender que sus clientes se encuentran en una situación particularmente vulnerable desde el punto de vista emocional.

9. Solicitud al SERNAC

Por todo lo expuesto, solicito a SERNAC que tenga a bien revisar y gestionar este reclamo, considerando los antecedentes expuestos y la eventual vulneración de nuestros derechos como consumidores.

Solicito particularmente que se revise:

1. El cumplimiento de lo ofrecido respecto del columbario, considerando que fue vendido como un espacio destinado a dos ánforas y, en la práctica, no permite colocar las dos ánforas correspondientes.
2. La compatibilidad entre el columbario y el ánfora comercializada por el propio Parque del Recuerdo, considerando que el ánfora adquirida por nosotros no cabe en el columbario contratado.
3. La responsabilidad del proveedor por la incompatibilidad entre los productos y servicios vendidos.
4. La exigencia y gestión de documentación que se encontraba relacionada con antecedentes generados por el propio proveedor, y el hecho de que el consumidor haya debido realizar gestiones internas que razonablemente correspondían al cementerio.
5. La desorganización en el proceso de agendamiento, que produjo tres fechas distintas para una misma ceremonia y falta de información clara.
6. La calidad de la atención recibida por parte de Atención al Cliente, particularmente considerando el contexto funerario y de duelo en que se desarrollaron los hechos.
7. La solución impuesta respecto del cambio y trasvasije de las cenizas de mi abuela, situación que debimos enfrentar producto de un problema que no fue ocasionado por nosotros y dada a la atención de la funcionaria, nos queda la duda si efectivamente, se produjo el trasvasije.
8. Que se determine la restitución, compensación o solución que corresponda conforme a la normativa de protección de los consumidores, considerando que el servicio contratado no habría sido prestado en las condiciones ofrecidas y que tuvimos que asumir las consecuencias de errores que atribuimos al proveedor.

Finalmente, quiero dejar especialmente establecido que nuestro reclamo no busca solamente una compensación económica.

Lo que nos resulta particularmente grave es la forma en que fuimos tratados y el hecho de que un servicio que debía facilitar un momento de despedida y de encuentro familiar terminó convirtiéndose en una sucesión de problemas, trámites, errores y situaciones que profundizaron nuestro dolor.

Un cementerio no presta un servicio cualquiera. Quienes recurrimos a ellos lo hacemos en circunstancias de especial vulnerabilidad emocional y esperamos, como mínimo, que exista respeto, empatía, diligencia, coordinación y cumplimiento de aquello que se ofrece y se cobra.

Nuestra familia ya estaba enfrentando la pérdida de seres queridos. No correspondía que además tuviéramos que enfrentar una situación como esta para poder simplemente disponer de sus cenizas en el lugar que habíamos contratado y pagado para ello.

Por lo anterior, solicito a SERNAC que intervenga y requiera al proveedor una respuesta formal respecto de cada uno de los hechos señalados, así como una solución adecuada y proporcional a los perjuicios ocasionados.

Atentamente,

Sandra Verónica Valenzuela Quiñones

Rut: 13.102.775-3

+56990166204

E-mail: radhasvq@gmail.com

16 de septiembre 2026