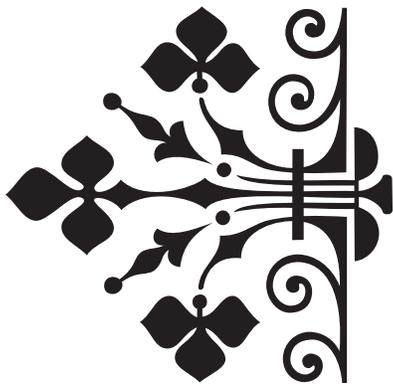


Información de la FTC para Consumidores



Rindiendo Honores: Sus Derechos al Momento de Comprar Artículos y Servicios para Funerales

Paying Final Respects: Your Rights When Buying Funeral Goods & Services

Cuando muere un ser querido, la familia y amigos en duelo a menudo se confrontan con docenas de decisiones respecto al funeral que tienen que tomarse rápidamente y con frecuencia, bajo una gran presión emocional.

¿Qué tipo de funeral debería realizarse? ¿Qué proveedor de servicios fúnebres se debería utilizar? ¿Los restos del ser querido deben cremarse, enterrarse o ser donados a la ciencia? ¿Qué es lo que usted está obligado legalmente a comprar? ¿Cuál es la disponibilidad existente para realizar entierros que consideren el aspecto medioambiental? ¿Cuáles son los arreglos adicionales que se deberían planificar? Y, en el aspecto práctico, ¿cuánto costará todo?

Cada año, los consumidores de todo el país se enfrentan a éstas y otras preguntas al gastar conjuntamente billones de dólares en los arreglos de los funerales para familiares y amigos.

Muchos proveedores de productos y servicios fúnebres ofrecen varios “paquetes” que incluyen los productos y servicios más comunes para realizar distintos tipos de funerales. La Comisión Federal de Comercio (*Federal Trade Commission*, FTC), la agencia nacional de protección del consumidor, quiere que usted sepa que al momento de hacer los preparativos para un funeral, usted tiene derecho a comprar artículos y servicios de forma separada. Esto quiere decir que usted no está obligado a aceptar un “paquete” que tal vez incluya algunos artículos y servicios que usted no desea comprar.

Información para Consumidores

LA REGLA DE FUNERALES

La Regla de Funerales (*Funeral Rule*), aplicada por la Comisión Federal de Comercio, le posibilita elegir los artículos y servicios que solamente desea o necesita comprar y en consecuencia le permite pagar únicamente aquello que usted elija, ya sea en el caso de un funeral planificado o en el momento del fallecimiento de un ser querido. (La Regla no es aplicable a las ventas por cuenta de terceros, por ejemplo comerciantes de ataúdes y monumentos funerarios, ni tampoco a los cementerios que no tienen una funeraria establecida.)

La Regla de Funerales le otorga los siguientes derechos:

- **Comprar solamente aquellos arreglos que desee utilizar en un funeral.** Usted tiene derecho a comprar artículos (por ejemplo los ataúdes) y servicios (como embalsamamiento o un servicio conmemorativo) por separado. No está obligado a aceptar un paquete que incluya artículos y servicios que no desea.
- **Obtener información de precios por teléfono.** Los directores de funerales deben proporcionarle la información de precios por teléfono si usted la solicita y usted no está obligado a dar su nombre, domicilio ni número de teléfono previamente. Aunque las funerarias no tienen la obligación de enviar las listas de precios por correo o colocarlas en línea, usualmente muchas compañías lo hacen.
- **Obtener una lista detallada por escrito cuando visita una funeraria.** La funeraria debe entregarle una lista de precios llamada *General Price List* (GPL) que usted puede conservar. Esta lista debe incluir todos los artículos y servicios que ofrece la funeraria y el costo de cada uno de ellos.
- **Ver una lista de precios escrita de los ataúdes antes de verlos físicamente.** En algunas ocasiones la información detallada de los ataúdes está incluida en la lista GPL de la funeraria. Pero generalmente, esta información se proporciona a través de una lista de

precios de ataúdes por separado. Consiga la información de precios antes de ver los ataúdes, de esta manera podrá consultar sobre la disponibilidad de productos de menor precio que tal vez no estén en exhibición.

- **Ver una lista de precios escrita de los contenedores exteriores.** Las leyes estatales de Estados Unidos no requieren la utilización de un contenedor exterior en la tumba, pero muchos cementerios lo requieren para prevenir el hundimiento o derrumbe de la tumba. Si la funeraria vende este tipo de contenedores, pero no los incluyó en la lista GPL, antes de ver los contenedores usted tiene derecho a consultar una lista de precios de contenedores presentada por separado. Si no encuentra en exhibición los contenedores de precio bajo, consulte al respecto.
- **Recibir un documento escrito con lo que usted ha escogido antes de pagar por ello.** En este resumen se debe indicar exactamente lo que usted está comprando y el costo de cada ítem. La funeraria debe entregarle un resumen declarando en detalle el costo total y el de cada uno de los artículos y servicios fúnebres que usted ha seleccionado al momento de hacer los preparativos.
- **Recibir una explicación escrita en el documento que le dé la funeraria** identificando los requisitos legales o establecidos por el cementerio o crematorio que lo obliguen a comprar los artículos o servicios funerarios que se le esté cobrando.
- **Utilizar un “contenedor alternativo” para cremación en lugar de un ataúd.** Ninguna ley estatal o local requiere la utilización de un ataúd para las cremaciones. Una funeraria que ofrezca servicios de cremación debe informarle la disponibilidad de contenedores alternativos y debe ponerlos a su disposición. Estos contenedores suelen estar fabricados en madera rústica, madera prensada, cartón o algún tipo de fibra.

- **Proveerle a la funeraria un ataúd o urna que usted compre en otra parte.** El proveedor de servicios fúnebres no puede rehusarse a utilizar un ataúd o urna que usted compre en línea, en un comercio local de venta de ataúdes o en algún otro lugar — ni tampoco le puede cobrar una cuota adicional por manipular este ítem. La funeraria tampoco puede exigirle que usted esté presente en el momento de la entrega del ataúd o la urna.
- **Realizar los preparativos de un funeral sin contratar el servicio de embalsamamiento.** Ninguna ley estatal requiere un embalsamamiento de rutina para cada fallecimiento. En algunos estados se requiere que el cuerpo sea embalsamado o refrigerado en caso de que los restos no sean enterrados o cremados dentro de cierto plazo; y en algunos estados el embalsamamiento no es obligatorio en absoluto. En la mayoría de los casos la refrigeración resulta una alternativa aceptable. Además, usted puede optar por otros servicios, como por ejemplo la cremación directa y entierro inmediato, ninguno de los cuales requiere la utilización de un método de preservación de los restos. Muchas funerarias tienen normas internas que requieren el embalsamamiento del cuerpo para velorios públicos de cuerpo presente, pero en la mayoría de los estados éste no es un requerimiento legal. Pregunte si la funeraria le ofrece la opción de realizar un velorio privado sin necesidad de embalsamar los restos. En caso de que se presente la necesidad práctica de utilizar algún método de preservación de los restos, pregunte si la funeraria dispone de refrigeración.

CONSIDERACIONES SOBRE LOS COSTOS

Usualmente, lo que más suma en el costo de un funeral completo es el ataúd y el cargo de la funeraria por los servicios básicos del director de funerales y el personal. Compare precios antes de decidir la compra de un ataúd y la selección de una funeraria; usted puede encontrar una amplia variación en los precios. Si el costo es un tema

de preocupación para usted, busque ataúdes y contenedores exteriores de entierro de menor precio ya sea en la misma funeraria o en proveedores de ataúdes locales y comerciantes en línea. Pagar un costo adicional por ataúdes o contenedores de entierro con garantías puede que no valga la pena ya que ningún ataúd o contenedor puede prevenir la descomposición de los restos humanos indefinidamente, y la Regla de Funerales prohíbe cualquier declaración que indique lo contrario.

Si no desea un velorio, puede evitar los costos de embalsamamiento, de “otros servicios de preparación del cuerpo” y los cargos por el velorio. En la mayoría de los estados el embalsamamiento no es obligatorio, excepto en determinados casos especiales. La Regla de Funerales establece que cuando se cobra un cargo por embalsamamiento se debe agregar una explicación escrita en el documento que resume los artículos y servicios seleccionados y que usted recibe al finalizar los preparativos del funeral.

Generalmente, las opciones de menor costo son el entierro inmediato y la cremación directa. Los costos de los permisos, certificados de defunción y la coordinación con los cementerios o crematorios deben incluirse en el precio de los servicios de cremación directa o entierro inmediato. Si se decide por el servicio de cremación de restos, consulte si el precio de la cremación directa incluye los cargos del crematorio. La funeraria puede cobrarle un cargo adicional si usted desea comprar servicios adicionales, entre los que pueden incluirse la contratación del personal y las instalaciones e implementos para realizar un servicio conmemorativo antes de la cremación.

En la mayoría de los estados no existe ninguna disposición legal que lo obligue a contratar los servicios de una funeraria para realizar un funeral. Estas funciones pueden ser desempeñadas por una organización religiosa, otro tipo de organización o por su familia. Además, los veteranos de guerra, sus familiares inmediatos, trabajadores que cumplieron tareas en el sistema de Salud Pública y algunos civiles que desempeñaron servicios relacionados a las fuerzas armadas tienen derecho a ser enterrados en un cementerio nacional y a la colocación de una

Información para Consumidores

lápida en la tumba. Para los veteranos de guerra el entierro es gratuito, pero la familia es responsable de afrontar todos los gastos de la funeraria, como por ejemplo la ceremonia fúnebre o servicio conmemorativo y el transporte hasta el cementerio. En muchos estados hay cementerios para veteranos que cobran cargos de bajo costo.

Resumen de las Disposiciones de la Regla de Funerales:

- Usted tiene derecho a elegir los productos y servicios fúnebres que desee (con algunas excepciones).
- El proveedor de productos y servicios fúnebres debe declarar este derecho por escrito incluyéndolo en la lista general de precios.
- Si la ley estatal o local requiere que usted compre un artículo en particular, el proveedor debe informarlo en el resumen declarando los artículos y servicios fúnebres que usted ha seleccionado, y debe hacer una referencia a la ley específica correspondiente.
- La funeraria no puede rechazar un ataúd que usted compre en otro lugar o cobrarle un cargo por el uso o manejo del mismo.
- Un proveedor de servicios fúnebres que ofrece cremaciones debe disponer de contenedores alternativos.
- No le pueden cobrar un servicio de embalsamamiento que no esté autorizado por la familia, a menos que el embalsamamiento sea un requisito de la ley estatal.

CÓMO PLANIFICAR SU PROPIO FUNERAL

La planificación de los preparativos de su propio funeral puede ser una manera generosa y meditada para, llegado el momento, aliviarle la carga a su familia. La planificación le permite buscar y comparar los precios de los artículos y servicios sin la presión del tiempo. Usted puede encontrar mejores precios, tomar decisiones racionales y desalentar a sus familiares para que en un momento de pesar no hagan gastos excesivos en preparativos elaborados para su funeral. Comparta sus planes con

sus familiares para que sepan sus deseos y cuenten con la información necesaria.

Muchos individuos dicen que al consultar a un abogado para preparar o actualizar sus testamentos, declaraciones testamentarias en vida o poderes de representación legal (incluyendo la designación de un representante legal perdurable para tomar decisiones sobre cuestiones relacionadas a la atención médica) — o al consultar a un asesor financiero sobre las estrategias de inversión para el retiro — se sienten impulsados a pensar sobre los preparativos necesarios para planificar sus propios funerales. Los abogados y consultores financieros, como también las organizaciones que se listan a continuación, pueden ser buenas fuentes de información para la planificación de funerales.

AARP

601 E Street, NW
Washington, DC 20049
888-687-2277
www.aarp.org

AARP es una organización dedicada a ocuparse de temas de interés de personas mayores de 50 años. Puede consultar información relacionada a los funerales en el sitio Web de AARP (en inglés) www.aarp.org/families/grief_loss.

Council of Better Business Bureaus, Inc.

4200 Wilson Blvd., Suite 800
Arlington, VA 22203-1838
703-276-0100
www.bbb.org/alerts/family.asp

Las oficinas de *Better Business Bureaus* son organizaciones sin fines de lucro que promueven estándares de ética comercial y autorregulación voluntaria de las prácticas comerciales.

Cremation Association of North America

401 North Michigan Avenue
Chicago, IL 60611
312-245-1077
www.cremationassociation.org

CANA es una asociación de crematorios, cementerios y funerarias que ofrecen servicios de cremación.

Funeral Consumers Alliance

33 Patchen Road
South Burlington, VT 05403
800-765-0107
www.funerals.org

FCA es una organización educativa sin fines de lucro que apoya una mayor protección del consumidor en temas relacionados a funerales. El sitio Web de FCA tiene folletos gratuitos sobre planificación de funerales y una guía de grupos voluntarios locales de planificación de funerales.

Funeral Ethics Organization

87 Upper Access Rd.
Hinesburg, VT 05461
802-482-3437
www.funeraethics.org

FEO es una organización educativa independiente sin fines de lucro que promueve tratos éticos en las transacciones relacionadas a servicios fúnebres y que brinda asistencia de mediación para la resolución de quejas o reclamos de los consumidores.

Green Burial Council

8 Estacada Court
Santa Fe, NM 87508
888-966-3330
www.greenburialcouncil.org

GBC es una organización independiente sin fines de lucro que alienta prácticas relacionadas a servicios fúnebres que contemplan la sustentabilidad medioambiental como un modo de adquirir, restaurar y reaprovisionar áreas naturales, y asiste a los consumidores a identificar cementerios, funerales y servicios de cremación “ecológicos”.

International Cemetery and Funeral Association

107 Carpenter Drive, Suite 100
Sterling, VA 20164
800-645-7700
www.icfa.org/consumer.html

ICFA es una asociación sin fines de lucro que agrupa a cementerios, funerarias, crematorios y comerciantes de monumentos fúnebres que ofrece

mediación informal de quejas de consumidores a través de su *Cemetery Consumer Service Council*. El sitio Web de ICFA brinda información y consejos bajo la sección *Consumer Resources Guide*.

International Order of the Golden Rule

PO Box 28689
St. Louis, MO 63146-1189
800-637-8030
www.ogr.org

OGR es una organización internacional que agrupa a aproximadamente 1,300 empresas funerarias independientes.

Jewish Funeral Directors of America

150 Lynnway, Suite 506
Lynn, MA 01902
781-477-9300
www.jfda.org

JFDA es una organización internacional de funerarias que brinda servicios a la comunidad judía.

National Funeral Directors Association

13625 Bishop's Drive
Brookfield, WI 53005
800-228-6332
www.nfda.org/consumerresources.php

NFDA es una asociación educativa y profesional de directores fúnebres que brinda información para consumidores a través de su sitio Web www.nfda.org/consumerresources.php. NFDA también patrocina la línea de asistencia de NFDA que está diseñada para ayudar a los consumidores en la resolución de quejas relacionadas a los miembros de la asociación.

National Funeral Directors and Morticians Association

3951 Snapfinger Parkway, Suite 570
Decatur, GA 30035
800-434-0958
www.nfdma.com

NFDMA es una asociación nacional de proveedores de servicios y artículos fúnebres que principalmente brinda servicios a la comunidad afroamericana.

Información para Consumidores

Selected Independent Funeral Homes

500 Lake Cook Road, Suite 205
Deerfield, IL 60015
800-323-4219
www.selectedfuneralhomes.org

SSIFH es una asociación internacional de empresas funerarias que han acordado cumplir con su Código de Buenas Prácticas Fúnebres (*Code of Good Funeral Practice*).

RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

Si usted tiene un problema relacionado a temas de funerales, lo mejor es intentar resolverlo con el director de funerales primero. En caso de que no pueda resolver su problema de esa manera, la *Funeral Consumer's Alliance* puede asesorarlo sobre la mejor forma de solucionarlo. Además, tanto la línea de asistencia de NFDA como el *Cemetery Consumer Service Council* de ICFA pueden facilitarle servicios de mediación informal para quejas relacionadas a este tema. También puede contactar a su agencia local o estatal de protección del consumidor. Consulte las páginas azules de su guía telefónica o visite en Internet naag.org donde podrá encontrar una lista de los datos de contacto de las oficinas de los Fiscales Generales (en inglés).

También puede presentar una queja ante la FTC. Visite el sitio Web del Consumer Response Center, ftc.gov/espanol y utilice la opción “presente una queja” para someter una queja en línea; también puede presentar su queja por teléfono llamando al 1-877-FTC-HELP (382-4357); TDD: 1-866-653-4261; o dirigiendo su correspondencia a: Consumer Response Center, Federal Trade Commission, 600 Pennsylvania

Avenue, NW, Washington, DC 20580. Aunque la Comisión no puede resolver problemas individuales de los consumidores, puede actuar contra una compañía en caso de que observe un modelo de posibles violaciones a la ley.

PARA MÁS INFORMACIÓN

Para obtener información más completa y detallada sobre la Regla de Funerales, consulte en Internet la publicación titulada **Funerales: Una guía para el consumidor**, disponible en ftc.gov/funerals. Esta guía preparada por la FTC incluye una lista de verificación de precios, un glosario de términos y sinónimos en español, una descripción de servicios, fuentes de información y una lista de preguntas para plantear a los profesionales de servicios fúnebres.

La FTC trabaja para prevenir las prácticas comerciales fraudulentas, engañosas y desleales en el mercado y proveer información para ayudar a los consumidores a identificar, detener y evitar dichas prácticas. Para presentar una queja o para obtener información gratuita sobre temas de interés del consumidor visite ftc.gov/espanol o llame sin cargo al 1-877-FTC-HELP (1-877-382-4357); TTY: 1-866-653-4261. Para más información, vea el nuevo video *Cómo Presentar una Queja* disponible en ftc.gov/video. La FTC ingresa las quejas presentadas por los consumidores a una base de datos segura y herramienta investigativa llamada Red Centinela del Consumidor (*Consumer Sentinel*) que es utilizada por cientos de agencias de cumplimiento de las leyes civiles y penales en los Estados Unidos y del extranjero.

Comisión Federal de Comercio
Buró de Protección del Consumidor
División de Educación del Consumidor y los Negocios
ftc.gov/espanol

Mayo 2007