

Cómo buscar, comparar y comprar servicios fúnebres por teléfono o en línea



[ftc.gov](https://www.ftc.gov)

Cuando muere un ser querido, los familiares y amigos suelen tener que tomar decisiones acerca del funeral de manera rápida y bajo estrés emocional. Si su ser querido muere en otro estado, o si no puede acudir personalmente por cualquier otro motivo, es posible que tenga que planificar un funeral por teléfono o en línea. A continuación, encontrará algunos pasos a seguir que lo ayudarán a hacer los preparativos a distancia.

► **Averigüe cuáles son las funerarias disponibles en el área**

- Busque funerarias locales que ofrecen el tipo de servicio que usted desea contratar, ya sea una cremación simple, un funeral tradicional u otro tipo de servicio.
- Busque información en línea. Muchas funerarias tienen sitios web con información sobre sus servicios y fotografías de sus instalaciones. Algunas también incluyen los precios y le permiten hacer los preparativos en línea.
- Fíjese en las opiniones de otras personas acerca de una funeraria. Haga una búsqueda en internet ingresando el nombre del negocio junto con palabras como “complaint” o “review”; si hace la búsqueda en español, agregue palabras como “queja” o “comentario”.
- Haga una lista de varias funerarias a contactar. Es posible que al comparar entre distintos proveedores encuentre servicios y artículos similares más baratos.

► **Llame a las funerarias y pida información**

- Las funerarias deben responder sus preguntas por teléfono acerca de lo que ofrecen y sus precios.
 - Cuando le haga preguntas a una funeraria sobre un servicio, por ejemplo, una cremación directa, pregunte qué es lo que está incluido en el precio.
 - Pregunte si le añadirán otros costos, por ejemplo, el transporte, los certificados de defunción u obituarios.
 - Las funerarias le deben permitir que se tome su tiempo. No hay problema en pedirles que vayan más despacio, o que le expliquen o repitan algo.
- Pídale a la funeraria que le envíe un email o mensaje de texto con la información sobre los precios, servicios y mercaderías. Las funerarias no están obligadas a enviarle la información, pero muchas lo harán con gusto.

- Si no quiere ir personalmente, dígame a la funeraria que desea planificar el funeral sin visitar el negocio. Si una funeraria se niega a enviarle información sobre los precios, servicios y mercaderías, busque otro negocio.

▶ **Pida un documento detallado por escrito antes de aceptar los preparativos**

Una funeraria le debe entregar una lista detallada de los servicios y mercaderías que usted escoja y el precio de cada uno. Pídale a la funeraria que le envíe este documento por email o mensaje de texto. Revíselo para asegurarse de que la funeraria acepte cualquier cambio o corrección antes de que usted acepte usar los servicios de la funeraria.

▶ **Obtenga más información**

Para consultar más información sobre los **costos de los funerales** y **cómo buscar y comparar servicios fúnebres**, visite ftc.gov/funerales.

▶ **Reporte los problemas**

Si una funeraria se niega a responder sus preguntas o a entregarle la información requerida, busque otro negocio. Y por favor, cuéntenoselo a la **FTC** en ReporteFraude.ftc.gov y comuníquese con el **fiscal general de su estado** (consumerresources.org/file-a-complaint/). La mayoría de los estados cuenta con una junta que otorga de licencias y regula las actividades del sector de funerales. Para obtener más información acerca de cómo resolver un problema con una funeraria, comuníquese con la junta correspondiente a su estado o con la oficina local de **Better Business Bureau (bbb.org)**.

- Usted puede comprar un ataúd, un contenedor para cremación o una urna en línea, o en cualquier otra parte, para usarla en una funeraria. La funeraria no le puede cobrar un cargo por usar el artículo que usted compró en otra parte.
- Usted podría tener que pagar recargos debido a requisitos de las leyes estatales o locales. La funeraria debe incluir los artículos exigidos y su costo en el documento escrito que le entregue.
- Algunas funerarias ofrecen paquetes fúnebres con descuento, pero usted no tiene que comprar un paquete que incluya servicios o artículos que no desea. Pida los precios detallados. La funeraria debe permitirle comprar únicamente los servicios que usted desea y necesita.

La Comisión Federal de Comercio (FTC) trabaja para detener las prácticas comerciales engañosas e injustas, las estafas, y para ayudar a los consumidores a reconocerlas y recuperarse de ellas. Suscríbase para recibir alertas por email en ftc.gov/AlertasdeConsumidor.

Reporte los fraudes, estafas y malas prácticas comerciales ante la FTC en ReporteFraude.ftc.gov. La FTC utiliza y comparte los reportes con otras agencias a cargo del cumplimiento de la ley para colaborar en las investigaciones.



**COMISIÓN FEDERAL
DE COMERCIO**

Enero 2022