

El último adiós

**Sus derechos cuando compra
bienes y servicios fúnebres**



Cuando muere un ser querido, los afligidos familiares y amigos suelen tener que enfrentar docenas de decisiones sobre el funeral, y todas deben tomarse rápidamente.

¿Qué tipo de funeral debería ser?

¿Qué proveedor de bienes y servicios fúnebres debería utilizar?

¿Qué es lo que está obligado a comprar por ley?

¿Debería enterrar o cremar el cuerpo, o donarlo a la ciencia?

¿Cuáles son las opciones para un funeral y entierro ecológicos?

¿Qué otras cosas debería planificar?

¿Cuánto costará todo?

La gente lidia con éstas y muchas otras preguntas cuando gasta miles de millones de dólares por año en los servicios fúnebres para sus familiares y amigos.

Muchos proveedores de bienes y servicios fúnebres ofrecen diversos “paquetes” de bienes y servicios. La Comisión Federal de Comercio (FTC, por su sigla en inglés), la agencia nacional de protección del consumidor, quiere que usted sepa que cuando organiza un funeral, tiene derecho a adquirir los bienes y servicios por separado. Usted no tiene que aceptar un paquete que incluya productos o servicios que no quiera.

Al momento de hacer los arreglos

La FTC ejecuta y vela por el cumplimiento de la Regla de Funerales que le permite elegir solamente los bienes y servicios que usted quiere o necesita, y pagar únicamente lo que elija, ya sea que esté haciendo preparativos en caso de un fallecimiento o que esté planificando los servicios fúnebres con anticipación. La Regla le permite comparar precios entre las distintas funerarias.

De forma resumida, la Regla de Funerales le otorga el derecho de:

- **Comprar solamente los bienes y servicios fúnebres que usted quiera.** Tiene derecho a adquirir bienes, como ataúdes, y servicios, como embalsamamiento o servicio conmemorativo, por separado. No tiene que aceptar un paquete con productos o servicios que no desee.
- **Obtener información sobre precios por teléfono.** Los directores de funerarias deben darle información sobre precios por teléfono si usted la pide. No es necesario que primero les diga su nombre, domicilio, ni su número de teléfono. Muchas funerarias envían las listas de precios por correo, aunque no están obligadas a hacerlo; y algunas publican estos precios en internet.
- **Obtener una lista de precios detallada por escrito cuando va a una funeraria.** La funeraria debe entregarle una Lista General de Precios (General Price List o GPL, en inglés) para que la conserve. La lista debe incluir 16 productos y servicios específicos, pero también puede incluir otros.

- **Ver una lista de precios de ataúdes por escrito antes de ver los ataúdes propiamente dichos.**
A veces, en la GPL de la funeraria se incluye información detallada sobre los precios de los ataúdes. Pero es más frecuente que se proporcione una lista de precios de ataúdes separada. Obtenga la información sobre precios antes de ver los ataúdes; de este modo, podrá preguntar por productos de menor precio que tal vez no estén exhibidos.
- **Ver una lista de precios de contenedores externos para entierro por escrito.** Los contenedores externos para entierro contienen los ataúdes dentro de la tumba. No hay ninguna ley estatal que exija el uso de estos contenedores, pero muchos cementerios sí lo exigen para evitar el hundimiento de la tumba. Si la funeraria vende los contenedores, pero no incluye los precios de estos productos en la GPL, usted tiene derecho a ver una lista de precios separada de estos contenedores antes de que se los muestren. Busque distintos precios.
- **Recibir un resumen escrito después de decidir lo que quiere comprar y antes de pagar.** Este resumen debe incluir exactamente lo que usted está comprando y el costo de cada producto. La funeraria debe entregarle un resumen detallado y el costo total inmediatamente después de que haya acordado todos los arreglos funerarios. En este resumen se deben identificar y describir los requisitos legales, los del cementerio y los requerimientos aplicables a la cremación que usted tenga que pagar por cualquier bien o servicio en particular.

- **Utilizar un “contenedor alternativo” en lugar de un ataúd para la cremación.** No hay ninguna ley estatal ni local que exija el uso de un ataúd para la cremación. Las funerarias que brindan servicios de cremación deben explicarle que cuentan con contenedores alternativos y deben tenerlos a su disposición. Los contenedores pueden estar fabricados en madera rústica, madera prensada, aglomerado o cartón.
- **Entregarle a la funeraria un ataúd o una urna que haya comprado en otra parte.** El proveedor de bienes y servicios fúnebres no puede negarse a utilizar el ataúd o la urna que usted haya comprado por internet, en una tienda local o en otro lugar, y no puede cobrarle ningún cargo por usarlos. La funeraria no puede exigirle que esté en el lugar cuando se entregue el ataúd o la urna.
- **Hacer los arreglos funerarios sin embalsamamiento.** No hay ninguna ley estatal que exija el embalsamamiento de rutina para cada fallecimiento. En algunos estados se requiere el embalsamamiento o la refrigeración si el cuerpo no se entierra o crema en un plazo determinado; en otros estados, no hay ningún tipo de obligación para estos servicios. En la mayoría de los casos, la refrigeración es una alternativa aceptable. Los servicios tales como cremación directa y entierro inmediato no requieren ningún tipo de preservación del cuerpo. Muchas funerarias aplican una política que establece que si el cuerpo va a estar expuesto al público se lo debe embalsamar, pero en la mayoría de los estados no es un requisito legal. Consulte si la funeraria ofrece el

servicio de velorio o velatorio privado para la familia sin embalsamamiento. Si por cuestiones prácticas es necesario algún tipo de preservación, consulte en la funeraria si cuentan con un servicio de refrigeración.

Consideración de los costos

Por lo general, los productos más caros de un funeral completo son el ataúd y el cargo que cobra la funeraria por los servicios básicos del director de la funeraria y el personal. Antes de elegir un ataúd y una funeraria compare los precios; es posible que encuentre una gran variedad de precios. Por ejemplo, tal vez le interese ver ataúdes y contenedores externos para entierro de menor precio ofrecidos por proveedores locales o por comerciantes minoristas que operan en internet. En los anuncios de algunos ataúdes o contenedores externos para entierro se puede decir que los productos retardarán la descomposición de los restos humanos durante mucho tiempo. Pero no hay ningún ataúd ni contenedor, cualquiera sea su costo, que pueda hacerlo; y la Regla de Funerales prohíbe efectuar este tipo de declaraciones en los anuncios.

Si no hará un velorio, puede evitar los cargos de embalsamamiento, “otra preparación del cuerpo” y los del velorio o velatorio. Si la funeraria que elige requiere el embalsamamiento, en el resumen escrito que debe entregarle inmediatamente después de hacer los arreglos funerarios debe explicarle los motivos.

El entierro inmediato y la cremación directa suelen ser los arreglos menos costosos. Si elige la cremación directa, pregunte si el precio incluye un cargo por cremación. Si usted desea contratar otros servicios, incluyendo el

uso de las instalaciones y del personal para un servicio conmemorativo, la funeraria puede cobrarle un cargo adicional.

Los veteranos de guerra, los familiares directos, algunos trabajadores del Servicio de Salud Pública y algunos civiles que cumplieron con el servicio militar tienen derecho a un entierro gratuito en un cementerio nacional con una lápida. La familia sigue siendo responsable de todos los gastos de la funeraria, como la ceremonia fúnebre o el servicio conmemorativo y el transporte al cementerio. En muchos estados también hay cementerios de bajo costo para los veteranos de guerra.

En la mayoría de los estados, no es obligatorio recurrir a una funeraria para realizar un funeral. Puede hacerlo una organización religiosa o de otro tipo, o la familia. Tal vez quiera considerar la posibilidad de un “entierro ecológico” sin embalsamamiento, sin ataúd metálico o revestimiento de sepultura.



Planificación de servicios fúnebres con anticipación

Mucha gente dice que cuando se reúne con un abogado para preparar o actualizar su testamento, testamento vital o poder (incluso un poder notarial permanente para asuntos médicos), o cuando habla con un asesor financiero sobre estrategias de inversión para la jubilación o retiro, le surge la idea de planificar el funeral con anticipación.

Planificar su propio funeral es una manera de aliviarle esta carga a su familia. Puede comprar y comparar bienes y servicios sin apuro, y tomar sus propias decisiones. Al momento de comprar, piense en las respuestas a estas preguntas:

- ¿Qué es lo que está pagando? ¿Está comprando solamente mercaderías, como un ataúd y una bóveda, o también servicios fúnebres?
- ¿Qué pasa con el dinero que pagó? Los estados establecen distintos requisitos para administrar los fondos que se pagan por anticipado para servicios fúnebres.
- ¿Qué sucede con los intereses devengados por el dinero que usted paga por adelantado?
- ¿Está protegido si la compañía que contrató quiebra?
- ¿Puede cancelar el contrato y obtener un reembolso total si cambia de opinión sobre los productos que compró o los arreglos que hizo?
- ¿Qué pasa si se muda o muere mientras está lejos de su casa?

Los abogados, las consultoras financieras y las organizaciones detalladas a continuación pueden ser una buena fuente de información para la planificación de funerales.

AARP

601 E Street, NW Washington, DC 20049

Línea gratuita: 1-888-687-2277

www.aarp.org

Council of Better Business Bureaus

3033 Wilson Blvd. Suite 600

Arlington, VA 22201

1-703-276-0100

www.bbb.org/us/

Cremation Association of North America

499 Northgate Parkway

Wheeling, IL 60090-2646

1-312-245-1077

www.cremationassociation.org

Funeral Consumers Alliance

33 Patchen Road

South Burlington, VT 05403

1-802-865-8300

www.funerals.org

Funeral Ethics Organization

87 Upper Access Road

Hinesburg, VT 05461

1-802-482-6021

www.funeraethics.org

Green Burial Council

1601 North Sepulveda, Suite 152

Manhattan Beach, CA 90266

Línea gratuita: 1-888-966-3330

www.greenburialcouncil.org

International Cemetery, Cremation and Funeral Association

107 Carpenter Drive, Suite 100
Sterling, VA 20164
Línea gratuita: 1-800-645-7700
www.iccfa.com

Jewish Funeral Directors of America

107 Carpenter Drive, Suite 100
Sterling, VA 20164
Línea gratuita: 1-888-477-5567
www.jfda.org

National Funeral Directors and Morticians Association

6290 Shannon Parkway
Union City, GA 30291
Línea gratuita: 1-800-434-0958 o 1-770-969-0064
www.nfdma.com

National Funeral Directors Association

13625 Bishop's Drive
Brookfield, WI 53005
Línea gratuita: 1-800-228-6332
www.nfda.org

Order of the Golden Rule

3520 Executive Center Drive, Suite 300
Austin, TX 79731
Línea gratuita: 1-800-637-8030
www.ogr.org

Selected Independent Funeral Homes

500 Lake Cook Road, Suite 205
Deerfield, IL 60015
Línea gratuita: 1-800-323-4219
www.selectedfuneralhomes.org



Cómo solucionar los problemas

Si tiene algún problema relacionado con un funeral, lo mejor es tratar de resolverlo primero con el director de la funeraria. Si no está satisfecho con los servicios fúnebres que recibe, la “Funeral Consumers Alliance” ofrece asesoramiento sobre cómo resolver un problema. También puede comunicarse con las agencias locales o estatales de protección del consumidor. Busque los números de teléfono en la guía telefónica o visite www.naag.org para consultar un listado de los fiscales generales estatales.

Además, usted puede presentar una queja ante la FTC. 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 consumidor.ftc.gov o llame sin cargo al 1-877-FTC-HELP (1-877-382-4357); TTY: 1-866-653-4261.

Para más información, vea el video *Cómo presentar una queja* disponible en consumidor.ftc.gov/media. 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 Network”) que es utilizada por cientos de agencias de cumplimiento de las leyes civiles y penales en los Estados Unidos y del extranjero.

Para más información

Para más información, visite [ftc.gov/funerales](https://www.ftc.gov/funerales) donde podrá acceder a hojas informativas para leer, imprimir o enviar por correo electrónico. El sitio web contiene información detallada, incluyendo una lista de verificación de precios, un glosario de términos y una descripción de los servicios, para ayudarlo a planificar y comprar bienes y servicios fúnebres.



Comisión Federal de Comercio
consumidor.ftc.gov
Julio 2013