Compra de servicios fúnebres

Comisión Federal de Comercio | consumidor.ftc.gov

Contenido

Recomendaciones para comprar bienes y servicios fúnebres 2

La Regla de Funerales de la FTC 3

Tipos de funerales 6

Funeral completo 6
Entierro inmediato 7
Cremación directa 7

Elección del proveedor de bienes y servicios fúnebres . . . 8

Compra comparativa 8

Costos de los funerales 10

Cargo por servicios básicos 11
Otros bienes y servicios 11
Embalsamamiento 11
Ataúdes 13
Bóvedas para entierro o revestimientos de sepultura . . 17
Adelantos en efectivo 18

Bienes y servicios del cementerio 19

Cementerios para veteranos de guerra 20

Planificación de servicios fúnebres con anticipación . . . 21

Pago por adelantado 22

Términos funerarios 23

Información de contacto 26

Cómo solucionar los problemas 30

Lista de verificación de precios de bienes y servicios fúnebres 14

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 para distintos tipos de funerales. 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.

Recomendaciones para comprar bienes y servicios fúnebres

A continuación, listamos algunas recomendaciones para ayudarlo a comprar servicios fúnebres:

- **Compare precios en al menos dos funerarias.** Recuerde que usted puede proveer su propio ataúd o urna.
- **Pida una lista de precios.** La ley establece que las funerarias deben entregar listas de precios escritas de sus productos y servicios.
- **Resista la presión de comprar bienes y servicios que realmente no quiere ni necesita.**
- **Evite gastar de más por motivos emocionales.** No es necesario comprar el ataúd más sofisticado o hacer el funeral más elaborado para honrar como corresponde a su ser querido.
- **Reconozca sus derechos.** Las leyes sobre funerales y entierros varían entre un estado y otro. Es una decisión inteligente saber cuáles son los bienes o servicios que está obligado a comprar por ley, y cuáles son opcionales.
- **Aplique la misma técnica de compras inteligente que utiliza para otras compras importantes.** Puede reducir sus costos si limita el velorio o velatorio a un día o una hora antes del funeral, y si viste a su ser querido con su ropa favorita en lugar de utilizar ropa de entierro costosa.
- **Compre con anticipación.** Esto le permite comparar y comprar sin apuro, crea la posibilidad de analizar las opciones en familia, y además alivia un poco la carga para sus familiares.

La Regla de Funerales de la FTC

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. La Regla no se aplica a terceros vendedores, como comerciantes de ataúdes o monumentos, ni a los cementerios que carecen de una funeraria en el lugar.

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.

Tipos de funerales

Cada familia es distinta, y cada una de ellas prefiere su propio tipo de funeral. Las tradiciones religiosas y culturales, los costos y las preferencias personales influyen en las prácticas funerarias. Estos factores ayudan a determinar si el funeral será sencillo o elaborado, público o privado, religioso o laico, y dónde tendrá lugar. También influye si será un funeral de cuerpo presente; si habrá velorio o visitas y, en este caso, si el ataúd estará abierto o cerrado; y si los restos se enterrarán o cremarán.

Funeral completo

Por lo general, este tipo de funeral, que los proveedores de bienes y servicios fúnebres suelen llamar funeral "tradicional", incluye un velorio o visitas y un servicio fúnebre formal, el uso de un coche fúnebre para transportar el cuerpo al lugar donde se realizará el funeral y al cementerio, y también incluye el entierro, la sepultura en un mausoleo o la cremación de los restos.

Generalmente, es el tipo de funeral más costoso. Además del cargo por los servicios básicos de la funeraria, los costos suelen incluir el embalsamamiento y vestimenta del cuerpo, el alquiler de la funeraria para el velorio o el servicio, y el uso de vehículos para transportar a los familiares si no usan su propio vehículo. Los costos del ataúd, la parcela en el cementerio o la cripta, y otros bienes y servicios fúnebres son adicionales.

Entierro inmediato

El cuerpo se entierra poco tiempo después de que la persona muere, por lo general, dentro de un contenedor simple. No hay velorio ni visitas, por lo que no se necesita el embalsamamiento. Puede llevarse a cabo un servicio conmemorativo junto a la tumba o en otro momento más adelante. El entierro directo suele ser menos costoso que el funeral "tradicional" completo. Los costos incluyen el cargo por los servicios básicos de la funeraria, así como el transporte y el cuidado del cuerpo, la compra de un ataúd o contenedor para entierro, y una parcela o cripta en el cementerio. Si la familia opta por enterrar el cuerpo en el cementerio, la funeraria suele cobrar un cargo adicional por el servicio junto a la tumba.

Cremación directa

El cuerpo se crema poco tiempo después de que la persona muere, sin embalsamamiento. Los restos cremados se colocan en una urna u otro tipo de contenedor. No hay velorio ni visitas. Los restos o cenizas se pueden conservar en el hogar, pueden enterrarse o se pueden colocar en una cripta o nicho en el cementerio, o bien enterrarse o esparcirse en un lugar favorito. Generalmente, la cremación directa es menos costosa que el funeral "tradicional" completo. Los costos incluyen el cargo por los servicios básicos de la funeraria, así como el transporte y el cuidado del cuerpo. El precio cobrado por la funeraria puede incluir un cargo por cremación o le pueden facturar este servicio como un adicional. También se cobrará un cargo por la urna u otro contenedor. El costo de una parcela o cripta en el cementerio se agrega solamente si los restos se entierran o sepultan en un mausoleo.

Los proveedores de bienes y servicios fúnebres que ofrecen servicios de cremación directa deben disponer de un contenedor alternativo para usarlo en lugar de un ataúd.

Elección del proveedor de bienes y servicios fúnebres

En la mayoría de los estados, no es obligatorio recurrir a una funeraria para planificar y realizar un funeral. Sin embargo, algunas personas se sienten aliviadas al contratar los servicios de una funeraria profesional, porque tienen poca experiencia con los detalles y los requisitos legales aplicables a estos servicios.

Las personas suelen elegir una funeraria o un cementerio porque están cerca de su casa, los han utilizado en la familia anteriormente o porque se los recomendó alguien de confianza. Pero al limitar la búsqueda a una sola funeraria, se puede correr el riesgo de pagar más de lo necesario para el funeral o podría reducir sus opciones de bienes y servicios.

Compra comparativa

La compra comparativa puede ser más fácil si se hace antes de que surja la necesidad de un funeral. Pensar con anticipación puede ayudarlo a tomar decisiones meditadas y fundamentadas sobre los arreglos funerarios. Le permite elegir los productos específicos que quiere y necesita, y también comparar los precios que cobran diversos proveedores de bienes y servicios fúnebres.

Si usted visita personalmente una funeraria, el proveedor de bienes y servicios fúnebres está obligado por ley a

entregarle una lista general de precios (GPL) que incluya al menos 16 productos y servicios específicos que ofrece la funeraria. Si en la GPL no se incluyen los precios específicos de los ataúdes o de los contenedores externos para entierro que vende el proveedor, la ley establece que el proveedor debe entregarle la lista de precios de esos productos antes de mostrárselos.

En ocasiones, es más práctico y menos estresante evaluar los precios que ofrecen las funerarias por teléfono. La Regla de Funerales establece que los directores de funerarias deben proporcionar información sobre precios a toda persona que llame por teléfono y consulte por ello. Además, muchas funerarias envían las listas de precios por correo, aunque no están obligadas a hacerlo; y algunas publican estos precios en internet.

Cuando compare precios, asegúrese de tener en cuenta el costo total de todos los productos, además de los costos de cada producto por separado. Todas las funerarias deberían tener listas de precios que incluyan todos los productos esenciales para los distintos tipos de arreglos funerarios que ofrezcan. Muchas funerarias tienen paquetes de funerales que pueden ser menos costosos que comprar los productos o servicios por separado. La ley permite el ofrecimiento de paquetes de funerales, siempre y cuando también se suministre una lista de precios detallada. Pero sin las listas de precios no es posible comparar los costos totales con precisión.

En el sector de bienes y servicios fúnebres hay una tendencia hacia la fusión empresarial, y muchas funerarias de barrio pueden dar la impresión de ser propiedad de comerciantes locales cuando en realidad son propiedad de una empresa que opera a nivel nacional. Si esto es un factor

importante para usted, tal vez quiera consultar si es una funeraria independiente y si es de un propietario local.

Costos de los funerales

Los costos de los funerales incluyen el cargo por los servicios básicos del director de la funeraria y del personal, cargos por otros servicios y mercaderías, y adelantos en efectivo. Haga copias de la lista de verificación que se encuentra en la parte central de este folleto. Úsela para buscar y comparar los precios en distintas funerarias.

Una vez que haga los arreglos funerarios, el proveedor de bienes y servicios fúnebres debe entregarle un resumen detallado del costo total de los bienes y servicios fúnebres que usted eligió. Si elige un producto que requiere un adelanto en efectivo, como por ejemplo anuncios necrológicos u obituarios, que el proveedor de bienes y servicios fúnebres le comprará a otros negocios y cuyo costo exacto aún desconoce, debe entregarle por escrito un "cálculo estimado de buena fe" del costo del producto correspondiente. En este resumen también se deben informar los requisitos legales, los del cementerio o los requerimientos aplicables a la cremación que usted tenga que pagar por cualquier bien o servicio en particular.

La Regla de Funerales no estipula un formato específico para suministrar esta información. Los proveedores de bienes y servicios fúnebres pueden incluirla en cualquier documento que le entreguen cuando finalice la conversación sobre los arreglos funerarios.

Cargo por servicios básicos

La Regla de Funerales permite que los proveedores de bienes y servicios fúnebres les cobren a todos sus clientes un cargo por los servicios básicos. El cargo por servicios básicos incluye los servicios que son comunes a todos los funerales, cualquiera sea el arreglo funerario específico. Entre ellos se incluyen la planificación del funeral, la obtención de los permisos necesarios y las copias de las actas de defunción correspondientes, la preparación de anuncios, el albergue de los restos y la coordinación de los arreglos funerarios con el cementerio, el establecimiento crematorio u otros terceros. Este cargo no incluye el costo de los bienes o servicios opcionales.

Otros bienes y servicios

Los bienes y servicios opcionales pueden incluir el transporte de los restos; el embalsamamiento y otros preparativos; el uso de la funeraria para el velorio o velatorio, la ceremonia o el servicio conmemorativo; el uso de equipos y personal para un servicio junto a la tumba; el uso de un coche fúnebre o una limusina; un ataúd, un contenedor externo para entierro o un contenedor alternativo; y la cremación o inhumación.

Embalsamamiento

Cuando se planifica un velorio o visitas, muchas funerarias exigen el embalsamamiento del cuerpo. No obstante, por lo general, el embalsamamiento no es necesario ni es un requerimiento legal si el cuerpo se entierra o crema poco después de la muerte de la persona. La eliminación de este servicio puede ahorrarle cientos de dólares. Según la Regla de Funerales, un proveedor de bienes y servicios fúnebres:

- No puede proveer servicios de embalsamamiento sin autorización.

- No puede declarar en falso que el embalsamamiento es un requerimiento legal.
- Debe comunicar por escrito que el embalsamamiento no es un requerimiento legal, excepto en determinados casos especiales, como los funerales con velorio.
- No puede cobrar un cargo por un embalsamamiento no autorizado, excepto que la ley estatal requiera el embalsamamiento.
- Debe explicar por escrito que usualmente, la gente tiene derecho a elegir el destino final de los restos, como la cremación directa o el entierro inmediato, que no requieren el embalsamamiento del cuerpo si usted no lo desea.
- Debe informar por escrito que por razones prácticas hay algunos arreglos funerarios, como el funeral con velorio, en los que puede ser necesario el embalsamamiento y, en ese caso, se debe comprar este servicio.

Desde la época de los antiguos egipcios, la gente ha usado aceites, hierbas y preparados corporales especiales para ayudar a preservar los cuerpos de los difuntos. Sin embargo, aún no se ha ideado ningún método que preserve indefinidamente un cuerpo dentro de la tumba. La Regla de Funerales prohíbe que los proveedores de bienes y servicios fúnebres le digan que es posible hacerlo. Por ejemplo, los proveedores de bienes y servicios fúnebres no pueden afirmar que el embalsamamiento o el uso de un tipo de ataúd en particular preservarán el cuerpo del difunto durante un tiempo ilimitado.

Ataúdes

Para un funeral “tradicional” completo:

El ataúd suele ser el producto más caro en un funeral “tradicional” completo. Los ataúdes varían mucho en cuanto al estilo y el precio, y se venden principalmente por su apariencia. Normalmente, están fabricados en metal, madera, aglomerado, fibra de vidrio o plástico. Si bien un ataúd promedio cuesta un poco más de $2000, algunos ataúdes de caoba, bronce o cobre pueden venderse por $10,000 o más.

La Regla de Funerales establece que cuando usted va a una funeraria o a un salón de exposición para comprar un ataúd, antes de mostrarle los ataúdes el director de la funeraria debe enseñarle una lista de los ataúdes que vende la compañía con las descripciones y los precios. Los estudios de este sector indican que el comprador de ataúdes promedio compra uno de los tres primeros modelos que le muestran, por lo general, el que tiene el de precio intermedio.

Por lo tanto, al vendedor le conviene empezar mostrándole los modelos más caros. Si no ve algunos de los modelos más económicos de la lista de precios, pida que se los muestren; pero no se sorprenda si no están exhibidos de manera destacada o si directamente no están exhibidos.

Tradicionalmente, las funerarias eran las únicas compañías que vendían ataúdes. Pero hay cada vez más comerciantes ajenos a las funerarias que venden ataúdes en salones de exposición y sitios web. Usted le puede comprar un ataúd a uno de estos comerciantes y hacer que se lo envíen directamente a la funeraria. La Regla de Funerales estipula que las funerarias deben aceptar el ataúd que usted haya

Lista de verificación de precios de bienes y servicios fúnebres

Haga copias de esta hoja y averigüe precios en varias funerarias para comparar los costos.

	Compañía A	Compañía B	Compañía C
Bienes y servicios fúnebres			
Servicios básicos del director de la funeraria y del personal			
Traslado del cuerpo a la funeraria			
Traslado del cuerpo a otra funeraria			
Recepción del cuerpo de otra funeraria			
Cremación directa: cargo de la funeraria			
Cremación directa: cargo por cremación			
Para cremación: contenedor alternativo o alquiler de ataúd			
Urna para restos cremados			
Entierro inmediato			
Embalsamamiento			
Otra preparación del cuerpo			
Ataúd			

Número de modelo o descripción del ataúd			
Revestimiento de sepultura o bóveda			
Número de modelo o descripción del revestimiento/ bóveda			
Uso del personal y de las instalaciones: - para el velorio o visitas			
- para servicios fúnebres o conmemorativos			
Uso del personal y de equipos: para servicios junto a la tumba			
Coche fúnebre			
Limusina u otros vehículos			
Subtotal			
Bienes y servicios del cementerio			
Parcela, cripta o nicho en el cementerio			
Cargo para gastos de mantenimiento a perpetuidad			
Excavación y cierre de parcela, cripta o nicho			
Cargo por lápida o monumento, y cargo por colocación			
Total			

comprado en otro lugar y no permite que le cobren ningún cargo por usarlo.

No importa dónde ni cuándo compre un ataúd, lo importante es que recuerde que el objetivo es que le ofrezca una forma digna de trasladar el cuerpo antes del entierro o la cremación. Ningún ataúd, cualquiera sea su calidad o costo, preservará un cuerpo eternamente. Con frecuencia, los ataúdes metálicos se describen como ataúdes "con juntas", "protectores" o "sellados". Estos términos suponen que el ataúd tiene una junta de goma o alguna otra característica diseñada para retardar la penetración del agua dentro del ataúd y prevenir la oxidación. La Regla de Funerales prohíbe declarar que estas características sirvan para preservar los restos indefinidamente, porque no es verdad. Simplemente, es algo que aumenta el costo del ataúd.

La mayoría de los ataúdes metálicos están fabricados con acero laminado de distintos calibres: cuanto menor es el calibre, mayor es el espesor de la lámina de acero. Algunos ataúdes metálicos vienen con garantía de longevidad. Por lo general, los ataúdes de madera no tienen juntas y no incluyen garantía de longevidad. Pueden ser de madera dura, como caoba, nogal, cerezo o roble; o bien de madera blanda, como el pino. Los ataúdes de pino son los menos costosos, pero es raro que se exhiban en las funerarias. Los fabricantes de ataúdes de madera y de metal suelen ofrecer garantías por la mano de obra y los materiales.

Para cremación:

Muchas familias que optan por la cremación alquilan un ataúd en la funeraria para usarlo en las visitas y el funeral, en lugar de comprarlo. Si opta por un funeral con

visitas y cremación, consulte por la opción de alquiler. Para los que eligen la cremación directa sin velorio u otra ceremonia de cuerpo presente, el proveedor de bienes y servicios fúnebres debe ofrecer una caja de madera rústica económica o un contenedor alternativo, un recinto no metálico (cartón prensado, cartón o tela) que se creme con el cuerpo.

Según la Regla de Funerales, los directores de las funerarias que ofrecen servicios de cremación directa:

- No pueden decirle que las leyes estatales o locales exigen el uso de un ataúd para las cremaciones directas, porque no es así.
- Deben comunicarle por escrito su derecho a comprar una caja de madera rústica o un contenedor alternativo para la cremación directa.
- Deben disponer de una caja de madera rústica u otro contenedor alternativo para las cremaciones directas.

Bóvedas para entierro o revestimientos de sepultura

Las bóvedas para entierro o los revestimientos de sepultura, también conocidos como contenedores externos para entierro, se usan comúnmente para evitar que la tierra se desplome a medida que el ataúd se va deteriorando con el paso del tiempo. El revestimiento de sepultura está hecho de hormigón reforzado y cubre solamente la parte superior y los laterales del ataúd. Una bóveda para entierro es más voluminosa y costosa que un revestimiento de sepultura. Es una estructura de hormigón armado u otro material que rodea el ataúd, y puede venderse con garantía de resistencia protectora.

Las leyes estatales no exigen el uso de una bóveda o un revestimiento, y los proveedores de bienes y servicios fúnebres no pueden decirle lo contrario. Sin embargo, tenga en cuenta que muchos cementerios sí exigen algún tipo de contenedor externo para entierro, a fin de evitar el hundimiento de la tumba a futuro. Ni los revestimientos de sepultura ni las bóvedas para entierro están diseñados para evitar la descomposición final de los restos humanos. Es ilegal que los proveedores de bienes y servicios fúnebres afirmen que la instalación de una bóveda evitará que el agua, la tierra u otros desechos penetren en el ataúd cuando no es verdad.

Antes de mostrarle cualquier contenedor externo para entierro, el proveedor de bienes y servicios fúnebres debe entregarle una lista de precios y descripciones. Tal vez sea menos costoso comprarle un contenedor externo para entierro a otro comerciante que a una funeraria o a un cementerio. Antes de elegir un modelo compare precios de distintas fuentes.

Adelantos en efectivo

Los adelantos en efectivo son los cargos que cobra la funeraria por los bienes y servicios que les compra a proveedores externos en su nombre, entre los que se incluyen flores, anuncios necrológicos u obituarios, portadores del ataúd, clérigos que ofician la ceremonia, organistas y cantantes solistas. Algunos proveedores de bienes y servicios fúnebres le cobran el costo de los productos que compran en su nombre, mientras que otros le suman un cargo por su servicio. La Regla de Funerales estipula que los que cobran un cargo extra deben notificarlo por escrito, aunque no requiere que especifiquen el monto del recargo. La Regla también establece que

los proveedores de bienes y servicios fúnebres le deben avisar si el proveedor efectúa reembolsos, descuentos o devoluciones por cualquier producto que requiera un adelanto en efectivo.

Bienes y servicios del cementerio

La Regla de Funerales de la FTC no se aplica a los cementerios y mausoleos, a menos que vendan bienes y servicios fúnebres.

Cuando usted compra una parcela en un cementerio, el costo no es el único factor a tener en cuenta. La ubicación del cementerio y si cumple con los requisitos religiosos de la familia también son aspectos importantes. Otras cuestiones que se deben tener en cuenta incluyen si el cementerio impone alguna restricción en cuanto a las bóvedas para entierro compradas en otros lugares, los tipos de monumentos o servicios conmemorativos que permite, y si se pueden colocar flores u otros recordatorios.

La mayoría de los cementerios exigen la compra de un contenedor externo para entierro, que costará varios cientos de dólares. Existen cargos (que generalmente ascienden a cientos de dólares) por excavar una tumba para inhumación y cargos adicionales para rellenarla. A veces, el costo del cuidado a perpetuidad de una parcela del cementerio está incluido en el precio de compra, pero es importante aclarar este punto antes de comprar la parcela. Si no está incluido, averigüe cuánto cuesta el cargo a perpetuidad por separado por el mantenimiento y cuidado de la parcela.

Si tiene pensado enterrar los restos cremados de su ser querido en un mausoleo o columbario, deberá comprar una cripta, pagar cargos por excavar y cerrar la tumba, y

también pagar gastos de mantenimiento a perpetuidad y otros servicios.

Cementerios para veteranos de guerra

Todos los veteranos de las fuerzas armadas tienen derecho a un entierro gratuito en un cementerio nacional y a una lápida. Esta elegibilidad se hace extensiva a algunos civiles que prestaron servicios en las fuerzas armadas y a parte del personal del Servicio de Salud Pública.

Los cónyuges y los hijos dependientes de los veteranos de guerra tienen derecho a una parcela y a una lápida en un cementerio nacional. En un cementerio nacional no se cobran cargos por excavar o cerrar la tumba, por una bóveda o revestimiento ni por la colocación de la lápida. Generalmente, la familia es responsable de otros gastos, incluido el transporte al cementerio. Para obtener más información, visite el Departamento de Asuntos de Veteranos. Para averiguar los datos de contacto de la oficina regional de Asuntos de Veteranos, llame al 1-800-827-1000.

Además, en muchos estados hay cementerios para veteranos. Los requisitos de elegibilidad y otros detalles varían. Para obtener más información, comuníquese con su estado.

Es posible que en los cementerios comerciales vea anuncios de los llamados “especiales para veteranos”. A veces, estos cementerios ofrecen una parcela gratuita para el veterano, pero cobran tarifas exorbitantes por una parcela adyacente para el cónyuge, así como altos cargos por excavar y cerrar cada tumba. Evalúe los costos finales para asegurarse de que la oferta especial es tan especial como quieren hacerle creer.

Planificación de servicios fúnebres con anticipación

Cada vez hay más gente que designa sus preferencias funerarias, planifica su propio funeral y, a veces, lo paga por adelantado. Estas personas ven la planificación del funeral como una extensión de la planificación patrimonial.

Pensar este tema con anticipación puede ayudarlo a tomar decisiones meditadas y fundamentadas sobre los productos específicos que quiere y necesita. También le evita a los sobrevivientes el estrés que genera tener que tomar estas decisiones. Puede arreglar todo directamente con una funeraria.

Cuando planifique un funeral con anticipación, tenga en cuenta dónde se enterrarán o inhumarán los restos o dónde se esparcirán las cenizas. En el breve tiempo que transcurre entre la muerte y el entierro de un ser querido, muchos familiares se apuran a comprar una tumba o parcela en un cementerio y, a menudo, no tienen tiempo para pensarlo cuidadosamente o para visitar personalmente el lugar.

Tal vez quiera tomar decisiones sobre su funeral con anticipación, pero no desee pagar por adelantado. Con el tiempo, los negocios pueden cerrar o cambiar de dueño. Los precios pueden subir, o en algunas zonas con crecimiento de la competencia, los precios pueden bajar. Es una buena idea evaluar y revisar sus decisiones cada tantos años, y asegurarse de que su familia esté al tanto de su voluntad.

Escriba sus preferencias, deles copias a sus familiares y a su abogado, y guarde una copia en un lugar accesible. No especifique sus preferencias en su testamento, porque este

documento no se suele buscar ni leer hasta después del funeral. No guarde la única copia de sus preferencias en una caja de seguridad, porque tal vez su familia tenga que planificar el funeral en un fin de semana o día feriado, antes de que se pueda abrir la caja de seguridad.

Pago por adelantado

Millones de estadounidenses celebraron contratos para planificar sus funerales y pagar por adelantado parte o la totalidad de los gastos involucrados. Las leyes estatales rigen el pago por adelantado de los bienes y servicios fúnebres; en varios estados hay leyes que establecen mecanismos para garantizar que los pagos adelantados estén disponibles para pagar los productos y servicios fúnebres cuando se necesiten. Pero la protección varía ampliamente entre un estado y otro, y algunas leyes estatales proveen muy poca o ninguna protección. Algunas leyes estatales estipulan que la funeraria o el cementerio deben colocar un porcentaje del pago por adelantado en un fideicomiso regulado por el estado o que se compre una póliza de un seguro de vida y se cedan los beneficios por fallecimiento a la funeraria o al cementerio.

Si está pensando en pagar por adelantado los bienes y servicios fúnebres, es importante que tenga en cuenta 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?
- ¿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?

Asegúrese de explicarle sus planes a su familia; dígales dónde se archivaron los documentos. Si su familia no sabe que usted hizo planes, es posible que su voluntad no se cumpla. Y si los familiares no saben que pagó los costos funerarios por adelantado, podrían terminar pagando los arreglos funerarios nuevamente. Tal vez quiera consultar a un abogado sobre la mejor forma de asegurarse de que se cumpla su voluntad.

Términos funerarios

A continuación, se incluyen algunos términos, y su equivalente en inglés, que encontrará cuando planifique un funeral.

Ataúd – Casket: Contenedor rígido que suele estar fabricado en madera o metal, y está diseñado para albergar restos.

Bóveda – Vault: Tipo de contenedor externo para entierro que rodea un ataúd dentro de una tumba.

Cargo por gastos de mantenimiento a perpetuidad – Endowment care fee: Dinero que pagan los compradores de propiedades en el cementerio y que se deposita en un fideicomiso para pagar por el mantenimiento del cementerio.

Ceremonia fúnebre – Funeral ceremony: Servicio en el que se conmemora la muerte de una persona con el cuerpo presente.

Columbario – Columbarium: Salón o edificación con nichos que contienen las urnas con los restos cremados.

Contenedor alternativo – Alternative container: Caja de madera rústica u otro receptáculo no metálico sin decoración, a menudo fabricado en aglomerado, madera prensada o material compuesto; por lo general, cuesta menos que un ataúd.

Contenedor externo para entierro – Outer burial container: Estructura que rodea parcial o totalmente un ataúd dentro de una tumba.

Cremación – Cremation: Proceso de calentamiento mediante el cual se incineran los restos humanos.

Cremación directa – Direct cremation: Disposición de los restos mediante cremación sin que haya un velorio formal, visitas ni ceremonia de cuerpo presente.

Cripta – Crypt: Espacio en un mausoleo o en otra edificación donde se colocan los restos cremados o enteros.

Disposición, destino final – Disposing, disposition: Colocación de los restos cremados o enteros en el lugar de descanso final.

Disposición en urna – Inurnment: Colocación de los restos cremados dentro de una urna.

Entierro inmediato – Immediate burial: Disposición de los restos mediante entierro sin un velorio formal, visitas ni ceremonia de cuerpo presente antes del servicio junto a la tumba.

Gastos de mantenimiento a perpetuidad - Endowment care: Mantenimiento de las instalaciones del cementerio, que incluye las parcelas, las plantas, los caminos y los sistemas de irrigación.

Inhumación - Interment: Colocación de los restos en una tumba, mausoleo o nicho.

Lápida- Marker: Piedra grabada que se coloca en posición vertical u horizontal sobre una tumba.

Mausoleo - Mausoleum: Edificación en la que se entierran o sepultan los restos.

Nicho - Niche: Espacio en un columbario, mausoleo o pared para albergar una urna.

Propiedad en un cementerio - Cemetery property: Tumba, cripta o nicho en un cementerio.

Proveedor de bienes y servicios fúnebres - Funeral provider: Toda persona, asociación o compañía que vende u ofrece para la venta bienes y servicios fúnebres al público.

Revestimiento de sepultura – Grave liner: Tipo de contenedor externo para entierro que cubre la parte superior y los laterales de un ataúd dentro de una tumba.

Servicio conmemorativo - Memorial service: Ceremonia en la que se conmemora la muerte de una persona sin el cuerpo presente.

Servicios del cementerio - Cemetery services: Excavación y cierre de tumbas, criptas o nichos; colocación de revestimientos de sepultura, bóvedas o lápidas; mantenimiento de parcelas e instalaciones del cementerio.

Servicios fúnebres - Funeral services: Todos los servicios que se ocupan del cuidado y la preparación de los cuerpos para su entierro, cremación u otro destino final, y que se ocupan de organizar, supervisar o llevar a cabo una ceremonia fúnebre o del destino final de los restos.

Servicio junto a la tumba - Graveside service: Servicio en el que se conmemora la muerte de una persona, y que tiene lugar en un cementerio antes del entierro.

Tumba - Grave: Espacio en la tierra para enterrar los restos.

Urna - Urn: Contenedor que alberga los restos cremados.

Información de contacto

En la mayoría de los estados, hay una junta encargada del otorgamiento de licencias que regula al sector de productos y servicios fúnebres. Para obtener información o asistencia puede comunicarse con la junta correspondiente a su estado. Para obtener más información sobre opciones y arreglos funerarios, puede comunicarse con grupos comerciales, profesionales y de consumidores, entre los que se incluyen:

AARP
Organización sin fines de lucro que ayuda a personas mayores de 50 años a mejorar su calidad de vida.

601 E Street, NW
Washington, DC 20049
Línea gratuita: 1-888-687-2277
www.aarp.org

Council of Better Business Bureaus

Organización privada sin fines de lucro que promueve normas comerciales éticas y autorregulación voluntaria de las prácticas comerciales.

3033 Wilson Blvd . Suite 600
Arlington, VA 22201
1-703-276-0100
www.bbb.org/us/

Cremation Association of North America

Asociación de crematorios, cementerios y funerarias que ofrecen servicios de cremación.

499 Northgate Parkway
Wheeling, IL 60090-2646
1-312-245-1077
www.cremationassociation.org

Federal Trade Commission

Agencia federal que ejecuta y vela por el cumplimiento de la Regla de Funerales y trabaja para prevenir las prácticas comerciales anticompetitivas, engañosas o desleales para los consumidores.

600 Pennsylvania Avenue, NW Washington, DC 20580
Línea gratuita: 1-877-FTC-HELP
www.ftc.gov

Funeral Consumers Alliance

Organización sin fines de lucro que se dedica a proteger los derechos de los consumidores de elegir un funeral representativo, digno y asequible.

33 Patchen Road
South Burlington, VT 05403
Línea gratuita: 1-800-865-8300
www.funerals.org

Funeral Ethics Organization

Organización que promueve negocios éticos en todas las transacciones relacionadas con la muerte.

87 Upper Access Road
Hinesburg, VT 05461
1-802-482-6021
www.funeralethics.org

Green Burial Council

Organización sin fines de lucro que promueve la aplicación de prácticas sostenibles y ecológicas para el cuidado de difuntos, y ayuda a los consumidores a identificar servicios de cremación, fúnebres y de cementerio "ecológicos".

1601 North Sepulveda, Suite 152
Manhattan Beach, CA 90266
Línea gratuita: 1-888-966-3330
www.greenburialcouncil.org

International Cemetery, Cremation and Funeral Association

Asociación comercial internacional que representa a los cementerios, los servicios fúnebres, establecimientos crematorios y prestadores de servicios conmemorativos. Ofrece servicios de mediación informal y gratuita para las quejas de los consumidores sobre los servicios o las políticas de los cementerios.

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

Jewish Funeral Directors of America

Asociación internacional de funerarias que brindan servicios a la comunidad judía.

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

National Funeral Directors and Morticians Association

Asociación nacional de proveedores de bienes y servicios fúnebres principalmente afroamericanos.

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

National Funeral Directors Association

Asociación educativa y profesional de directores de funerarias que brinda información y asesoramiento telefónico a los consumidores.

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

Order of the Golden Rule

Asociación internacional de compañías funerarias familiares e independientes.

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

Selected Independent Funeral Homes

Asociación de funerarias independientes de propietarios locales.

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

Departamento de Asuntos de Veteranos de EE.UU.

Agencia federal que brinda cuidados y servicios a los veteranos de guerra y a sus beneficiarios.

810 Vermont Avenue, NW Washington DC 20420
Línea gratuita: 1-800-827-1000
www.va.gov

Departamento de Asuntos de Veteranos de EE.UU.

Administración Nacional de Cementerios
Brinda servicios de entierro en los cementerios para veteranos para los veteranos de guerra y sus familiares. Mantiene cementerios en todo el país.

810 Vermont Avenue, NW Washington DC 20420
Línea gratuita: 1-800-827-1000
www.cem.va.gov

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.

Comisión Federal de Comercio
consumidor.ftc.gov
Julio 2013