



Achat de services funéraires

Connaissez vos droits

Les consommateurs peuvent choisir parmi tout un éventail de produits et services pour des obsèques mais la particularité des services funéraires pose beaucoup d'enjeux au consommateur soucieux de ne pas trop dépenser.

La réglementation de la Federal Trade Commission (FTC) prévoit qu'une entreprise de pompes funèbres fournisse plusieurs renseignements afin de protéger les consommateurs d'achats non souhaités :

- Lorsqu'un consommateur appelle une entreprise de pompes funèbres pour se renseigner sur les produits et services proposés, le personnel doit fournir les prix demandés sans inciter le client à donner des renseignements personnels dans le but d'avoir une gamme de prix.
- Quand les consommateurs font des recherches sur une personne, les pompes funèbres doivent donner une liste générale de prix décrivant le coût de chaque produit et service disponible. Si les pompes funèbres ont des listes de prix distinctes pour les cercueils et les caveaux, elles doivent les présenter à leur client potentiel.
- Les consommateurs doivent savoir que la législation n'oblige en aucun cas un embaumement et que l'incinération directe ou l'inhumation immédiate se passent souvent de cette pratique.
- Le personnel des pompes funèbres n'a pas à sous-entendre que l'embaumement d'un corps ou le scellement d'un cercueil préserveront indéfiniment les restes humains ou qu'un cercueil ou un caveau sont étanches.
- Les avances de paiement concernent les produits ou services fournis par un tiers par l'entremise des pompes funèbres (véhicule, avis dans la presse, fleurs et cartes). Si certaines entreprises assurent ces services sans facturation supplémentaire, d'autres prennent une commission. Une entreprise de pompes funèbres doit annoncer à l'avance à son client si elle prélève une commission pour les frais avancés ou si elle reçoit un remboursement ou une remise du fournisseur.
- Le consommateur a le droit de n'acheter que les produits et services qu'il souhaite. La loi prévoit qu'un état écrit détaillé des produits et services choisis lui soit fourni.

Pense-bête du consommateur

Utilisez le pense-bête suivant pour vous assurer de ne pas vous trouver « embrigadé » dans des frais imposés à un moment où vous êtes très affecté.

Si vous pouvez, emmenez quelqu'un avec vous pour vous soutenir et vous aider à parcourir ce pense-bête et à faire vos choix.

- L'entreprise des pompes funèbres doit donner le prix des produits et services décrits dans la liste de prix lorsqu'un client l'appelle ou lui envoie un mail. Un exemplaire de cette liste doit être remis au client qui se présente en personne.
- En dehors de la liste générale des prix, l'entreprise des pompes funèbres doit vous communiquer une liste des prix distinctes pour les cercueils, caveaux et urnes funéraires si vous avez l'intention d'en acheter.
- Si vous choisissez d'assurer certains services vous-même, comme la parution d'un avis de décès dans la presse, l'achat des fleurs et couronnes, les services du culte, sachez que tous les frais afférents peuvent néanmoins être inclus dans le forfait des pompes funèbres. Demandez au directeur de vous détailler les services compris dans le forfait si vous vous chargez de certains d'entre eux.



→ *Conseils pratiques*

Achat de services funéraires

- L'embaumement est parfois inclus alors qu'il n'a pas lieu de l'être. Demandez au directeur de l'entreprise de pompes funèbres de vous expliquer exactement quand l'embaumement est prévu par la loi.
- Beaucoup de services peuvent être inclus dans le forfait pour la préparation du corps. Demandez exactement quels sont les services inclus. Insistez pour faire baisser ce forfait si vous vous dispensez d'une prestation.
- Les contrats d'obsèques prépayés doivent être écrits et préciser si les produits et services retenus sont garantis. Sachez que ces contrats sont dépourvus de garantie de prix et sont des devis des coûts attendus à partir des prix courants. Veillez à ce que tout contrat que vous signez précise clairement si le prix est garanti et détaille les responsabilités de l'entreprise des pompes funèbres.
- Les fonds d'obsèques prépayés doivent être déposés dans un compte bloqué qui entre dans deux catégories : comptes « irrévocables » ou « révocables ».
 - Les comptes « irrévocables » ne sont pas considérés comme des actifs quand il s'agit de plusieurs formes d'aide d'État ou d'aide fédérale et ne servent exclusivement qu'aux obsèques du bénéficiaire. Aussi, tout solde d'un compte ne peut servir qu'à l'achat de produits ou services funéraires. Dans le cas contraire, il est confisqué par l'État. Avec un compte irrévocable, vous n'êtes pas obligé de faire appel à l'entreprise de pompes funèbres qui a créé le fonds d'obsèques prépayés ou de pré-besoin. Vous êtes libre de choisir votre entreprise.
 - Les comptes « révocables » sont considérés comme des actifs réguliers du titulaire du compte et peuvent être liquidés à tout moment pour quelque raison que ce soit.
 - Lorsque vous ouvrez un compte irrévocable ou révocable, assurez-vous d'obtenir des renseignements auprès du responsable du compte bloqué, la preuve de l'ouverture du compte et les coordonnées du responsable. Vous devez aussi recevoir des relevés annuels de votre compte et demander au directeur de l'entreprise des pompes funèbres de vous exposer les risques d'investissement et le taux de rendement de chaque choix. Contactez directement les responsables des comptes bloqués pour connaître leur politique de gestion des fonds d'obsèques prépayés.
- Quand vous prévoyez des obsèques, demandez une attestation écrite des produits et services que vous avez choisis. Cette attestation est importante pour comparer les prix et s'assurer de la responsabilité de l'entreprise des pompes funèbres.
- Si vous pensez avoir été victime d'une escroquerie, contactez le service d'aide aux consommateurs du bureau du procureur général au 860-808-5420.