



Suggerimenti veloci

Acquisto di servizi funebri

Conoscere i propri diritti

Al momento di organizzare un funerale, i consumatori possono scegliere tra una vasta gamma di beni e servizi, ma l'unicità del settore funerario pone molte sfide ai consumatori che sono preoccupati dei costi.

Le regole della Federal Trade Commission (commissione federale per il commercio) impongono alle imprese di pompe funebri di effettuare diverse comunicazioni, mirate a proteggere i consumatori contro acquisti indesiderati:

- Quando il consumatore si rivolge alle imprese di pompe funebri per chiedere informazioni sui beni e servizi offerti, il personale deve fornire informazioni sui prezzi così come richiesti dal consumatore e non può chiedere al chiamante di fornire informazioni personali se questi desidera semplicemente ottenere semplici informazioni sui prezzi.
- Quando il consumatore si informa di persona, l'impresa di pompe funebri deve fornire un listino prezzi generale che descrive il costo di ogni bene e servizio offerto. Se l'impresa di pompe funebri mantiene un listino separato per bare e cripte, anche tali listini devono essere forniti ai consumatori.
- Il consumatore deve essere informato del fatto che l'imbalsamazione non è obbligatoria a norma di legge in tutte le circostanze e che la cremazione diretta e la sepoltura immediata sono opzioni che spesso non richiedono l'imbalsamazione.
- Il personale dell'impresa di pompe funebri non può sottintendere che l'imbalsamazione di un cadavere o la sigillatura di una bara conserverà i resti umani a tempo indeterminato o che una bara o una cripta è impermeabile o resistente all'acqua.
- Gli "articoli con pagamento anticipato" sono i beni o servizi predisposti e forniti da terzi tramite l'impresa di pompe funebri (ad esempio: servizi di limousine, pubblicazione di necrologi, fiori e biglietti). Anche se determinate imprese di pompe funebri forniscano tali articoli al consumatore senza alcun costo aggiuntivo, alcune aggiungono un diritto fisso al prezzo degli articoli con pagamento anticipato. Un'impresa di pompe funebri deve indicare in anticipo se addebita un costo aggiuntivo per gli articoli con pagamento anticipato o se riceve uno sconto o un rimborso dal fornitore di tali eventuali articoli.
- Il consumatore ha il diritto di acquistare solo i beni e i servizi desiderati. Deve essere fornita una dichiarazione scritta relativa ai beni e servizi selezionati, con una spiegazione degli articoli eventualmente imposti dalla legge.

Elenco di controllo per il consumatore

Servirsi del seguente elenco di controllo per assicurarsi di non dover pagare costi indesiderati in un momento già carico di emozioni.

Se possibile, portare qualcuno con sé che possa offrire un sostegno emotivo e passare in rassegna questo elenco di controllo e le relative opzioni.

- L'impresa di pompe funebri deve fornire i prezzi dei beni e dei servizi descritti nel listino prezzi generale in risposta a una richiesta telefonica o via e-mail. Una copia del listino prezzi generale deve essere fornita quando si effettua la richiesta di persona.
- Oltre alle copie del listino prezzi generale, l'impresa deve fornire copie di eventuali listini prezzi separati per le bare, cripte e urne di cremazione se si stanno prendendo in considerazione tali acquisti.
- Se si decidesse di prendersi cura di certi servizi per proprio conto, come la pubblicazione dei necrologi sul giornale, l'ordinazione di fiori o i contatti con il clero, occorre tenere presente che le tariffe per tali servizi potrebbero essere incluse nel compenso obbligatorio dell'impresa di pompe funebri. Chiedere all'impresa di pompe funebri di spiegare i servizi inclusi nel prezzo e insistere sul fatto che lo stesso va ridotto se il cliente prende accordi in proprio per alcuni di questi servizi.



Stato del Connecticut
Procuratore Generale George Jepsen

→ *Suggerimenti veloci*

Acquisto di servizi funebri

- Talvolta l'imbalsamazione è inclusa anche quando non è necessaria. Chiedere alle pompe funebri di spiegare esattamente quando l'imbalsamazione è imposta dalla legge.
- Molti servizi possono essere inclusi nel costo dell'impresa di pompe funebri per la preparazione della salma. Chiedere esattamente quali servizi sono inclusi in tale costo. Insistere sul fatto che il prezzo deve essere ridotto se non si desidera un particolare servizio.
- I contratti prepagati per funerali devono essere per iscritto e dichiarare se i beni e i servizi prescelti sono coperti da una garanzia sul prezzo. Notare che la maggior parte di tali contratti non prevede una garanzia sui prezzi, ma rappresenta un preventivo dei costi previsti in base ai prezzi attuali. Accertarsi che qualsiasi contratto sottoscritto indichi chiaramente se i prezzi sono garantiti nonché le responsabilità spettanti all'impresa di pompe funebri.
- I fondi versati per il servizio funebre prepagato devono essere depositati in conti fiduciari che rientrano in due diverse categorie: conti "irrevocabili" o "revocabili".
 - I conti "irrevocabili" non sono considerati come beni ai fini della presentazione di una domanda per molti tipi di assistenza statale e federale, ma possono essere utilizzati solo per il funerale/la sepoltura del beneficiario e per nessun'altra finalità. Di conseguenza, l'eventuale saldo in un conto può essere utilizzato esclusivamente per acquistare beni o servizi aggiuntivi per le esequie, pena la confisca da parte dallo stato. Con un conto irrevocabile, non è necessario servirsi dell'impresa di pompe funebri che ha istituito il fondo pre-pagato/richiesto, ma si può scegliere un'impresa di pompe funebri a piacere.
 - I conti "revocabili" sono considerati beni normali del titolare del conto e possono essere liquidati in qualsiasi momento per qualsiasi scopo.
 - Sia che si stabilisca un conto irrevocabile, sia che se ne stabilisca uno revocabile, ricordarsi di ottenere informazioni sull'agente depositario, prove della costituzione del conto e informazioni di contatto dell'agente stesso. Si dovrebbero ricevere inoltre saldi conto annuali; ricordarsi di chiedere all'impresa di pompe funebri di descrivere il rischio degli investimenti e il tasso di rendimento di ogni opzione. Contattare direttamente gli agenti depositari per informazioni sulle relative politiche di gestione in materia di fondi funerari prepagati.
- Nel pianificare un servizio funebre futuro, fare in modo di ottenere una dichiarazione scritta dei beni e dei servizi selezionati. Si tratta di un elenco importante per confrontare i prezzi ed eventualmente chiamare a renderne conto l'impresa di pompe funebri.
- Se si sospetta una truffa, rivolgersi alla Consumer Assistance Unit (ufficio assistenza consumatori) dell'ufficio dell'Attorney General (Procuratore generale) al numero 860-808-5420.