



Stan Connecticut

Prokurator generalny George Jepsen

Wybór usług pogrzebowych

Podstawowe wskazówki

Poznaj swoje prawa

Istnieje ogromna różnorodność towarów i usług związanych z organizacją pogrzebu, jednak szczególny charakter branży pogrzebowej stwarza wiele wyzwań dla konsumenta liczącego się z kosztami.

Federalna Komisja Handlu (Federal Trade Commission, FTC) wymaga, aby zakłady pogrzebowe ujawniały szereg informacji w celu ochrony konsumenta przed niechcianymi zakupami:

- Kiedy konsumenci dzwonią do zakładu pogrzebowego pytając o oferowane towary i usługi, personel musi przekazać żądane informacje o cenach i nie może wymagać od dzwoniącego jakichkolwiek informacji natury osobistej przed przekazaniem podstawowych informacji cenowych.
- Kiedy konsumenci udają się do zakładu pogrzebowego osobiście i pytają o ceny, mają prawo uzyskać ogólną listę cen z opisem kosztów każdego towaru i usługi. Jeżeli zakład pogrzebowy ma osobną listę cen trumien i sarkofagów, one również muszą być przekazane konsumentom.
- Konsumenci muszą być poinformowani, że balsamowanie nie jest wymagane prawnie we wszystkich okolicznościach i że bezpośrednia kremacja (spopielenie) oraz niezwłoczny pochówek to opcje, które często nie wymagają balsamowania zwłok.
- Personel domu pogrzebowego nie może sugerować, że balsamowanie ciała lub uszczelnienie trumny na zawsze zakonserwuje ludzkie szczątki, albo też że trumna bądź sarkofag są wodoodporne lub wodoszczelne.
- Pozycje wymagające zaliczki (cash advance items) to towary i usługi organizowane przez zakład pogrzebowy, ale zapewniane przez stronę trzecią (na przykład: limuzyny, nekrolog w gazecie, kwiaty i powiadomienia o pogrzebie). Niektóre zakłady pogrzebowe organizują takie elementy konsumentom bez dodatkowych opłat, inne do ceny takich elementów wymagających zaliczki gotówkowej dodają opłatę za usługę. Zakład pogrzebowy musi ujawnić z góry, czy pobiera dodatkową opłatę za pozycje wymagające zaliczki gotówkowej i czy otrzymuje refundację, zniżkę lub rabat od dostawców takich pozycji.
- Konsument ma prawo nabywać tylko te towary i usługi, których sobie życzy. Zakład pogrzebowy ma obowiązek przedstawić pisemne oświadczenie na temat wybranych towarów i usług z wyjaśnieniem, czy któreś z nich są wymagane przepisami.

Lista kontrolna dla konsumenta

Warto skorzystać z poniższej listy, aby upewnić się, że w tak trudnych chwilach nie zostaniemy obciążeni niechcianymi kosztami.

W miarę możliwości warto przyjść do zakładu pogrzebowego z kimś, kto może zapewnić wsparcie emocjonalne, pomóc przejść przez listę kontrolną i przejrzeć dostępne opcje.

- Zakład pogrzebowy musi przedstawić ceny towarów i usług opisanych na ogólnej liście cen w odpowiedzi na zapytanie telefoniczne bądź mailowe. Osobie dowiadującej się o ceny osobiście w zakładzie pogrzebowym musi być udostępniony egzemplarz ogólnej listy cen.
- Obok ogólnej listy cen, wymagane jest przedstawienie osobnej listy cen trumien, sarkofagów i urn do kremacji, jeżeli konsument rozważa zakup któregoś z nich.

- Jeżeli konsument zdecyduje się zorganizować niektóre usługi we własnym zakresie - na przykład umieszczenie nekrologu w gazetach, zorganizowanie dostawy kwiatów lub skontaktowanie się z księdzem - trzeba wiedzieć, że opłaty za takie usługi mogą być włączone w obowiązkowe honorarium zakładu pogrzebowego. Należy poprosić przedstawiciela zakładu pogrzebowego o wyjaśnienie usług włączonych w pobieraną opłatę i nalegać, aby taka opłata była zmniejszana, jeżeli niektóre z tych elementów organizuje się we własnym zakresie.
- Czasami balsamowanie jest włączone w cenę, mimo że nie jest niezbędne. Spytaj przedstawiciela zakładu pogrzebowego o wyjaśnienie, w jakich dokładnie okolicznościach balsamowanie wymagane jest przepisami.
- Opłata dla zakładu pogrzebowego za inne formy przygotowania zwłok może obejmować wiele usług. Spytaj, jakie dokładnie usługi są włączone w tę opłatę. Nalegaj, aby opłatę zmniejszyć, jeżeli nie życzysz sobie jakiejś konkretnej usługi.
- Przedpłacone umowy/ustalenia pogrzebowe muszą mieć postać pisemną i precyzować, czy wybrane towary i usługi mają gwarantowane ceny. Należy wiedzieć, że większość takich umów/ustaleń nie ma gwarantowanych cen, lecz jedynie szacunkowe wyceny spodziewanych kosztów opartych o ceny aktualne. Należy upewnić się, że podpisywana umowa zawiera wyraźne stwierdzenie na temat gwarancji cen i zakresu odpowiedzialności domu pogrzebowego.
- Kwoty przedpłacone na usługi pogrzebowe muszą być zdeponowane na specjalnym zabezpieczonym koncie (escrow account); takie konta dzielą się na dwie kategorie: nieodwołalne (irrevocable) lub odwołalne (revocable).
 - Konta nieodwołalne nie są uznawane za majątek przy staraniach o różnorodne postaci pomocy stanowej lub federalnej, ale mogą one być wykorzystane jedynie na pogrzeb/pochówek beneficjenta i do żadnego innego celu. W związku z tym wszelkie kwoty pozostałe na takim koncie mogą być wykorzystane jedynie na zakup dodatkowych towarów i usług pogrzebowych, albo podlegają przypadkowi na rzecz stanu. W przypadku konta nieodwołalnego konsument nie ma obowiązku korzystania z usług domu pogrzebowego, w którym został założony/przedpłacony fundusz pogrzebowy; może skorzystać z usług dowolnego domu pogrzebowego.
 - Odwołalne konta są uważane za zwykły majątek właściciela konta i mogą być w dowolnym momencie zlikwidowane na dowolny cel.
 - Przy zakładaniu konta nieodwołalnego lub odwołalnego należy koniecznie uzyskać informacje na temat przedstawiciela do spraw takiego zabezpieczonego konta (escrow agent), dowód otwarcia takiego konta i informacje kontaktowe takiego przedstawiciela. Konsumenti powinni również otrzymywać coroczne raporty na temat salda takiego konta i prosić przedstawiciela zakładu pogrzebowego o opis ryzyka inwestycyjnego i stopy zwrotu przy każdej opcji. Należy kontaktować się bezpośrednio z przedstawicielem do spraw zabezpieczonego konta, aby dowiedzieć się o zasady zarządzania przedpłaconymi funduszami pogrzebowymi.
- Planując przyszły pogrzeb należy koniecznie uzyskać pisemne oświadczenie na temat wybranych towarów i usług. Istotne jest porównanie cen i rozliczanie domów pogrzebowych z udzielonych obietnic.
- Jeżeli uważasz, że padłeś ofiarą oszustwa, skontaktuj się z Jednostką Pomocy Konsumentom przy Urzędzie Prokuratora Generalnego (Office of the Attorney General Consumer Assistance Unit), telefon 860-808-5420.