



Dicas rápidas

Escolher uma casa funerária

Conheça os seus direitos

Ao organizar um funeral, os consumidores podem escolher entre uma ampla variedade de bens e serviços, mas a natureza singular do setor funerário apresenta numerosos desafios ao consumidor preocupado com os custos.

As regras da Federal Trade Commission (Comissão Federal do Comércio dos EUA) exigem que as casas funerárias façam diversas declarações para proteger os consumidores contra compras não desejadas:

- Quando um consumidor liga para uma casa funerária para pesquisar bens e serviços oferecidos, a equipe deve fornecer as informações sobre preços conforme solicitado, e não podem pedir que o autor da chamada forneça quaisquer informações pessoais para receber informações básicas sobre preços.
- Quando um consumidor faz a pesquisa pessoalmente, a casa funerária deve fornecer uma lista de preços geral que descreva o preço de cada bem e serviço disponível. Se a casa funerária possui listas de preços separadas para caixões e túmulos, tais listas também devem ser fornecidas ao consumidor.
- O consumidor deve ser informado de que o embalsamamento não é obrigatório por lei em todas as circunstâncias, e que a cremação direta e o enterro imediato são opções que muitas vezes não requerem embalsamamento.
- A equipe da casa funerária não pode dar a entender que o embalsamamento do corpo ou a vedação do caixão irá preservar indefinidamente os restos humanos, ou que um caixão ou um túmulo são à prova d'água ou resistentes à água.
- Os itens terceirizados ("cash advance items") são os bens e serviços providenciados e fornecidos através da casa funerária por terceiros (por exemplo: serviços de limusine, obituário em jornais, flores e cartões). Embora algumas casas funerárias providenciem esses itens para o consumidor sem custo adicional, algumas casas funerárias adicionam uma taxa de serviço ao preço dos itens terceirizados. Uma casa funerária deve declarar antecipadamente caso cobre uma taxa adicional por itens terceirizados ou caso receba um reembolso, um desconto ou um abatimento do fornecedor por qualquer um desses itens.
- O consumidor tem o direito de comprar somente os bens e serviços desejados. Deve ser fornecida uma declaração escrita dos bens e serviços selecionados que inclua uma descrição dos eventuais itens que sejam obrigatórios por lei.

Lista de verificação do consumidor

Use a lista de verificação a seguir para ter certeza de não ter de enfrentar problemas com despesas não desejadas em um momento emocionalmente difícil.

Se puder, vá acompanhado por alguém que possa dar-lhe apoio emocional e ajudá-lo a conferir a lista de verificação e as suas opções.

- Ao responder a uma consulta por telefone ou e-mail, a casa funerária deve fornecer os preços dos bens e serviços descritos na lista de preços geral. No caso de uma consulta efetuada pessoalmente, a casa funerária deve fornecer uma cópia da lista de preços geral.
- Além da lista de preços geral, devem ser fornecidas cópias de eventuais listas de preços de caixões, túmulos e urnas de cremação, caso você esteja considerando adquirir algum desses itens.

- Se você optar por providenciar por conta própria alguns desses serviços, como publicar avisos de óbito em jornais, encomendar flores ou entrar em contato com o clero, saiba que é possível que esses serviços estejam incluídos nos honorários obrigatórios da casa funerária. Peça ao gerente da casa funerária que lhe descreva os serviços incluídos nos honorários, e insista para que tais honorários sejam reduzidos se você for providenciar algum desses serviços por conta própria.
- Às vezes o embalsamamento está incluído mesmo não sendo necessário. Peça ao gerente da casa funerária que lhe explique exatamente quando o embalsamamento é obrigatório por lei.
- Nos honorários da casa funerária podem estar incluídos vários serviços para outras preparações do corpo. Pergunte quais são exatamente os serviços incluídos nos honorários. Insista para que os honorários sejam reduzidos se você não deseja um determinado serviço.
- Os acordos/contratos funerários pré-pagos devem estar por escrito e devem declarar se os bens e serviços selecionados têm preço garantido. Observe que a maioria desses acordos/contratos não têm preço garantido, mas são estimativas do custo previsto com base nos preços atuais. Certifique-se de que qualquer contrato que você assine especifique claramente se o preço é ou não garantido e as responsabilidades da casa funerária.
- Os fundos funerários pré-pagos devem ser depositados em contas fiduciárias, e devem pertencer a uma das seguintes duas categorias: contas "irrevogáveis" ou "revogáveis".
 - As contas "irrevogáveis" não são consideradas como ativos quando aplicadas a diversos tipos de assistência estadual ou federal, podendo ser utilizadas somente para o funeral/enterro do beneficiário, e para nenhuma outra finalidade. Assim sendo, todo eventual saldo contido na conta pode ser utilizado apenas para se adquirir bens ou serviços funerários adicionais, ou deverá ser cedido ao estado. Com uma conta irrevogável, você não é obrigado a utilizar a casa funerária que estabeleceu o fundo funerário pré-pago/antecipado; você pode utilizar a casa funerária de sua escolha.
 - As contas "revogáveis" são consideradas como ativos regulares do titular da conta, e podem ser liquidadas em qualquer momento e para qualquer finalidade.
 - Se você for abrir uma conta, seja ela irrevogável ou revogável, certifique-se de obter informações sobre o agente fiduciário, comprovante da abertura da conta e informações de contato do agente fiduciário. Você deverá também receber relatórios anuais com o saldo da conta, e peça ao gerente da casa funerária que lhe descreva o risco de investimento e a taxa de retorno de cada opção. Entre em contato com os agentes fiduciários diretamente para saber sobre as respectivas políticas de gerenciamento relacionadas com fundos funerários pré-pagos.
- Ao planejar um funeral futuro, certifique-se de obter uma declaração por escrito dos bens e serviços que você selecionou. Essa lista é importante para comparar preços e para que a casa funerária seja responsável.
- Se você acha que pode ter sido vítima de uma fraude, entre em contato com a Unidade de Assistência ao Consumidor do Escritório do Procurador-geral ligando para o número 860-808-5420.