

Cómo buscar, comparar y comprar servicios fúnebres por teléfono o en línea



[ftc.gov](https://www.ftc.gov)

Cuando muere un ser querido, los familiares y amigos suelen tener que tomar decisiones acerca del funeral de manera rápida y bajo estrés emocional. Si su ser querido muere en otro estado, o si no puede concurrir personalmente por cualquier otro motivo, es posible que tenga que planificar un funeral por teléfono o en línea. A continuación, encontrará algunos pasos a seguir que lo ayudarán a hacer los arreglos a distancia.

► **Averigüe cuáles son las funerarias disponibles en el área**

- Busque funerarias locales que ofrezcan el tipo de servicio que usted desea contratar, ya sea una cremación simple, un funeral tradicional u otro tipo de servicio.
- Busque información en línea. Muchas funerarias tienen sitios web con información sobre sus servicios y fotografías de sus instalaciones. Algunas también incluyen los precios y le permiten hacer los arreglos en línea.
- Fíjese en las opiniones de otras personas acerca de una funeraria. Haga una búsqueda en internet ingresando el nombre del negocio junto con palabras como “complaint” o “review”; si hace la búsqueda en español, agregue palabras como “queja” o “comentario”.
- Haga una lista de varias funerarias a contactar. Es posible que al comparar entre distintos proveedores encuentre servicios y artículos similares a un menor precio.

► **Llame a las funerarias y pida información**

- Las funerarias deben responder sus preguntas por teléfono acerca de lo que ofrecen y sus precios.
 - Cuando le haga preguntas a una funeraria acerca de un servicio, por ejemplo, una cremación directa, pregunte qué es lo que está incluido en el precio.
 - Pregunte si le aplicarán otros costos, por ejemplo, el transporte, los certificados de defunción u obituarios.
 - Las funerarias le deben permitir que se tome su tiempo. No hay problema en pedirles que vayan más lento, o que le expliquen o repitan algo.
- Pídale a la funeraria que le envíe un email o mensaje de texto con la información sobre los precios, servicios y mercaderías. Las funerarias no están obligadas a enviarle la información, pero muchas lo harán con gusto.

- Si no quiere ir personalmente, díglele a la funeraria que desea planificar el funeral sin visitar el negocio. Si una funeraria se niega a enviarle información sobre los precios, servicios y mercaderías, busque otro negocio.

► Pida un documento detallado por escrito antes de aceptar los arreglos

Una funeraria le debe entregar una lista detallada de los servicios y mercaderías que usted escoja y el precio de cada uno. Pídale a la funeraria que le envíe este documento por email o mensaje de texto. Revíselo para asegurarse de que la funeraria acepte cualquier cambio o corrección antes de que usted acepte usar los servicios de la funeraria.

► Obtenga más información

Para consultar más información sobre los **costos de los funerales** y **cómo buscar y comparar servicios fúnebres**, visite **ftc.gov/funerales**.

► Reporte los problemas

Si una funeraria se niega a responder sus preguntas o a entregarle la información requerida, busque otro negocio. Y por favor, cuénteselo a la **FTC** en **ReporteFraude.ftc.gov** y comuníquese con el **fiscal general de su estado** (**consumerresources.org/file-a-complaint/**). La mayoría de los estados cuenta con una junta de otorgamiento de licencias que regula las actividades del sector de funerales. Para obtener más información acerca de cómo resolver un problema con una funeraria, comuníquese con la junta correspondiente a su estado o con la oficina local de **Better Business Bureau** (**bbb.org**).

- Usted puede comprar un ataúd, un contenedor para cremación o una urna en línea, o en cualquier otra parte, para usarla en una funeraria. La funeraria no le puede cobrar un cargo por usar el artículo que usted compró en otra parte.
- Usted podría tener que pagar cargos debido a los requerimientos de las leyes estatales o locales. La funeraria debe incluir los artículos exigidos y su costo en el documento escrito que le entregue.
- Algunas funerarias ofrecen paquetes fúnebres con descuento, pero usted no tiene que comprar un paquete que incluya servicios o artículos que no desea. Pida los precios detallados. La funeraria debe permitirle comprar únicamente los servicios que usted desea y necesita.

La Comisión Federal de Comercio (FTC) trabaja para detener las prácticas comerciales engañosas y desleales y las estafas, y para ayudar a los consumidores como usted a reconocerlas y recuperarse de ellas. Puede suscribirse para recibir actualizaciones por email en ftc.gov/estafas.

Reporte los fraudes, estafas y malas prácticas comerciales ante la FTC en ReporteFraude.ftc.gov. La FTC utiliza y comparte los reportes con sus colegas a cargo del cumplimiento de la ley para colaborar con las investigaciones.



**COMISIÓN FEDERAL
DE COMERCIO**

Enero 2022