Guía para el consumidor sobre

Compras de servicios de funerales y cementerio

CFB

Cemetery & Funeral Bureau

(Revisado: junio de 2013)

Índice

Introducción 1

Requisitos legales 3
- Disposición de los restos
- Precios
- Embalsamamiento
- Cremación
- Sepelio
- Funeral en la casa
- Honorarios del médico forense
- Vendedores minoristas de ataúdes

Decidir con anticipación 9
- Para un ser querido
- Para usted
- Verificación de la licencia
- Comparación de precios y servicios
- Acuerdo previo
- Opciones de pago por adelantado

Sepelio 13
- Compra de artículos en otro lugar
- Sepulturas de nivel múltiple

Cremación 14
- Disposición de los restos cremados
- Esparcir las cenizas

Circunstancias especiales 17
- Fallecimiento fuera del estado
- Fallecimiento fuera del país
- Donación para fines médicos

Requisitos de la lista general de precios 19

Quejas 21

Glosario de términos 22

Esta publicación puede ser copiada si:

- *Su texto no se cambia ni se declara erróneamente.*
- *Se da crédito a la Agencia de Cementerios y Funerales del Departamento de Asuntos del Consumidor.*
- *Todas las copias se distribuyen sin cargo.*

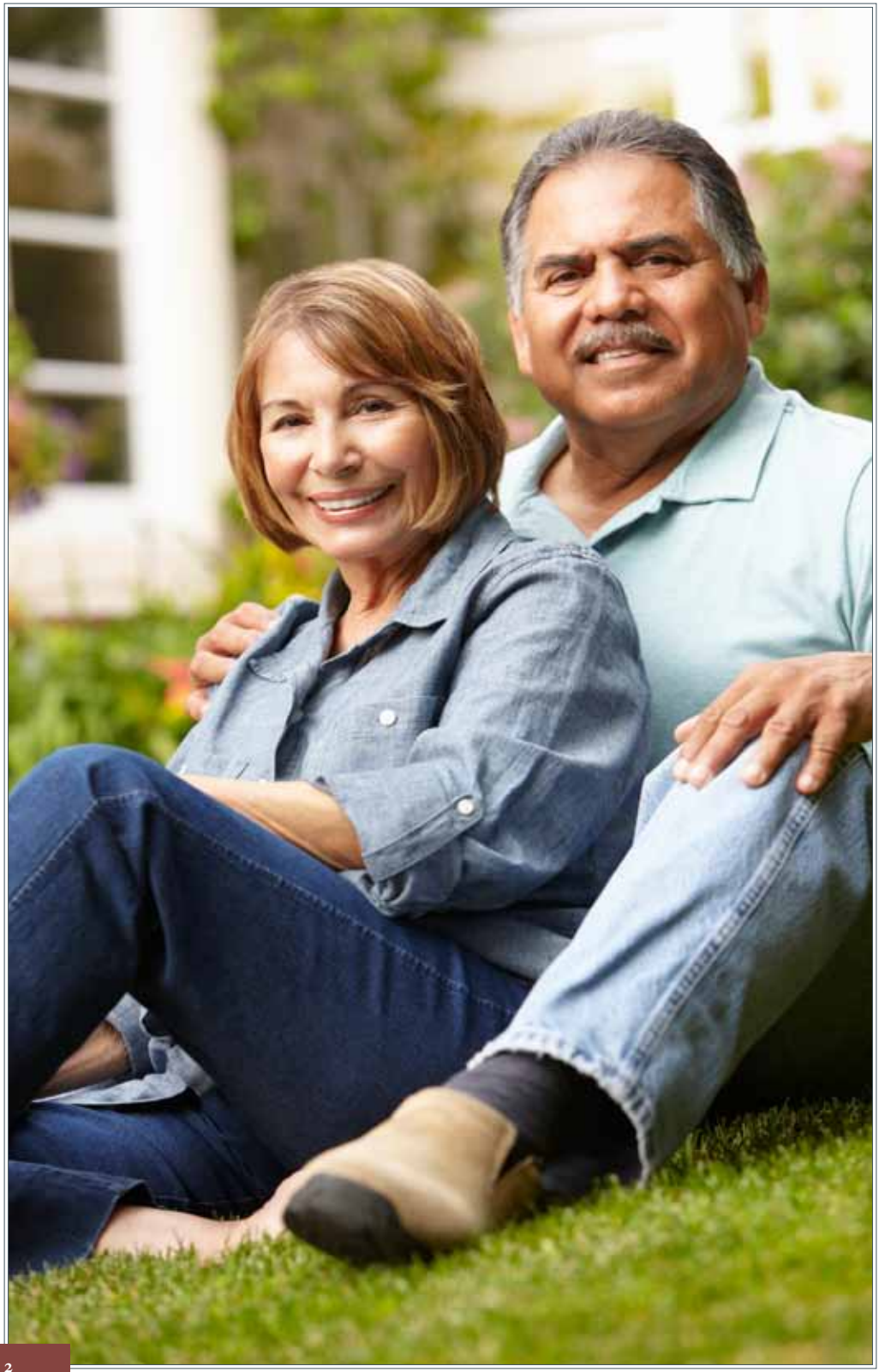
Introducción

La muerte de un ser querido es una de las experiencias más traumáticas que cualquiera podrá tener. La Agencia de Cementerios y Funerales del Departamento de Asuntos del Consumidor de California ha elaborado este manual para ayudarle a tomar las decisiones difíciles sobre los arreglos fúnebres y servicios de cementerio de una persona cercana a usted o sus propios arreglos. Si hace las preguntas correctas, compara precios y servicios y toma decisiones informadas, puede organizar un evento significativo para su familia y controlar los costos tanto para usted como para sus sobrevivientes.

La Agencia de Cementerios y Funerales otorga permisos, regula e investiga quejas contra empresas funerarias de California, directores de funerarias, embalsamadores, aprendices de embalsamadores, agentes de cementerios, vendedores de servicios de cementerio, gerentes de cementerios, encargados de disponer los restos cremados, crematorios, gerentes de crematorios y los casi 200 cementerios de fraternidades y privados del estado.

(NOTA: El estado no otorga permisos a cementerios que estén dirigidos por organizaciones religiosas, ciudades, condados o distritos de cementerios, las Fuerzas Armadas, organizaciones tribales de indígenas estadounidenses ni por otros grupos. Si usted desconoce quién regula el cementerio que le interesa, consulte con el gerente del cementerio.)

Si necesita ayuda sobre cuestiones vinculadas a servicios fúnebres o de cementerios, visite el sitio web de la Agencia **www.cfb.ca.gov** o comuníquese con el Centro de Información para Consumidores del Departamento de Asuntos del Consumidor al (800) 952-5210 o con la Agencia al (916) 574-7870.



Requisitos legales

Disposición de los restos

La ley de California identifica a quienes tienen el derecho, el deber y la responsabilidad de tomar decisiones sobre cómo disponer los restos después del fallecimiento de una persona. Estas personas son, según el orden establecido en la ley:

- La propia persona, antes de su fallecimiento.
- La persona autorizada para decidir la disposición de los restos (PADD, por sus siglas en inglés) que aparece en el Registro de Datos de Emergencia del Departamento de Defensa de EE. UU. (formulario DD 93) en la medida que exista al 31 de diciembre de 2001, o en un formulario posterior.
- Un agente, nombrado por un poder legal de California para atención médica.
- El cónyuge sobreviviente o la pareja de hecho registrada, siempre que sea competente.
- El hijo adulto sobreviviente o la mayoría de los hijos adultos sobrevivientes, siempre que sean competentes.
- El padre o los padres sobrevivientes, siempre que sean competentes.
- El hermano(a) adulto(a) sobreviviente o la mayoría de los hermanos adultos sobrevivientes, siempre que sean competentes.
- El pariente adulto sobreviviente más cercano o la mayoría de los parientes adultos sobrevivientes más cercanos, siempre que sean competentes.
- El tutor de la persona nombrado en la parte 3 (que comienza con el artículo 1800) de la división 4 del Código Sucesorio cuando el difunto tenga suficientes bienes.
- El tutor del estado nombrado en la parte 3 (que comienza con el artículo 1800) de la división 4 del Código Sucesorio cuando el difunto tenga suficientes bienes.
- El administrador público cuando el difunto tenga suficientes bienes.

Detalles:

Una persona puede indicar por escrito cómo disponer de sus restos y especificar qué artículos y servicios fúnebres desea. A menos que exista una declaración contraria por escrito, firmada y fechada por la persona, estas instrucciones no se pueden cambiar de ninguna manera material, excepto lo estipulado por ley.

La ley protege las decisiones de una persona después de su fallecimiento, siempre y cuando:

1) Las instrucciones escritas sean claras y completas, y
2) Se haya coordinado el pago de los servicios finales por medio de fideicomisos, seguros, garantías de terceros u otros medios, de manera que el/los sobreviviente(s) que, de otra manera, pudiera(n) tener derecho a controlar la disposición de sus restos, no tenga(n) que pagar dinero.
    - En lugar de dar instrucciones por escrito, una persona puede ceder el derecho y la obligación de disponer de su cuerpo a una persona autorizada para decidir la disposición de los restos (PADD) (en el caso de un integrante en servicio activo de la Fuerzas Armadas de EE. UU.) o a un agente nombrado por un poder legal para atención médica o una instrucción anticipada para atención médica. Este agente tendrá el derecho pleno de actuar sobre y controlar el cuerpo del difunto, a menos que el poder legal o la instrucción anticipada para atención médica limite o elimine dicho derecho al momento del fallecimiento.
    - Ante la ausencia de instrucciones escritas, una PADD, instrucción anticipada para atención médica o un poder legal para atención médica, el derecho y el deber de disposición del cuerpo pasa al cónyuge o a la pareja de hecho registrada sobreviviente (en caso de ser competentes). Para ser considerado como una pareja de hecho registrada en California, la persona tiene que haber presentado una Declaración de pareja de hecho ante el Secretario de Estado conforme a la sección 297 del Código de Derecho Familiar.
    - Ante la ausencia de los documentos y personas descritas anteriormente, el derecho y el deber de disposición del cuerpo pasaría al hijo adulto sobreviviente competente o a la mayoría de los hijos adultos sobrevivientes competentes, luego, en este orden, al padre o padres competentes, al hermano(a) adulto(a) sobreviente competente o a la mayoría de los/las hermanos(as) adultos(as) sobrevivientes competentes, al próximo pariente más cercano adulto sobreviviente competente o a la mayoría de los parientes más cercanos adultos sobrevivientes competentes y, por último, el tutor de la persona, tutor del estado o administrador público.

Asimismo, la ley regula cuestiones tales como el plazo que tienen los familiares para actuar, qué sucede si no se puede ubicar a todos los familiares o éstos no logran ponerse de acuerdo sobre cómo proceder, y quién tendrá la responsabilidad de pagar los costos de la disposición de los restos. Al considerar estas opciones, es importante que examine y comprenda todas las cláusulas de la ley. Las leyes y reglamentaciones vigentes pueden encontrarse en el sitio web de la Agencia **www.cfb.ca.gov**.

(NOTA: En ciertas situaciones puede haber excepciones. Tiene el derecho de nombrar a otra persona para que tome las decisiones sobre la disposición de sus restos, si así lo desea. Quizás quiera consultar con un abogado sobre la posibilidad de incluir este tipo de instrucciones en su testamento o en otro documento escrito, tal como un poder legal para atención médica. No se olvide de entregar copias de las instrucciones a sus familiares y conserve una copia para usted en un lugar a mano.)

Precios

La ley exige que las funerarias coticen precios por teléfono y le entreguen una lista general de precios (GPL, por sus siglas en inglés) y una lista de precios de ataúdes (CPL, por sus siglas en inglés) cuando averigue personalmente sobre opciones y precios. Si la empresa funeraria vende contenedores exteriores para sepultura, también debe proporcionarle los precios de dichos contenedores, ya sea como parte de la GPL o de una lista de precios aparte. Si la empresa funeraria tiene un sitio web, debe publicar la lista de artículos y servicios fúnebres que deben incluirse en su GPL, conforme a la norma federal y, además, incluir una declaración de que la GPL se encuentra disponible de ser solicitada a través de un enlace en la página de inicio, O bien incluir el texto "información de precios" o un anuncio similar que incluya la palabra "precio" con un enlace a la GPL.

(Para obtener más información, consulte Requisitos de lista general de precios, en la página 19.)

Al contratar servicios de una empresa funeraria, la ley exige que la empresa entregue un resumen detallado de las opciones que eligió, incluidas las estimaciones de costos que no se pudieron evaluar en ese momento. La cotización también debe incluir los cargos de proveedores externos dispuestos por la empresa funeraria, tales como gastos de florería, honorarios del clero, avisos en los periódicos, música, entre otros. Verifique que la cotización incluya solo las opciones que usted eligió. Si eligió un paquete funerario, la cotización debe detallar todos los artículos y servicios que están incluidos. Antes de firmar el contrato, verifique que esté escrito el monto total en dólares.

La ley permite que la empresa funeraria fije una tarifa por servicios profesionales, por ejemplo, el tiempo que el director de funeraria dedica a:

- Ayudarlo a planificar el funeral
- Contratar los servicios de un cementerio o crematorio (u otra empresa funeraria si el cuerpo va a ser trasladado fuera de la región)
- Obtener el certificado de defunción y otros permisos necesarios
- Enviar el obituario y los "gastos generales sin asignar", que incluyen impuestos, seguros, avisos y otros gastos comerciales.

La empresa funeraria puede exigirle el pago de esta cuota además del costo de los artículos y servicios funerarios específicos que eligió.

(NOTA: Es ilegal que una empresa funeraria cobre gastos de tramitación si usted quiere usar un ataúd construido por su familia o que compró en otro lado. No obstante, el ataúd debe cumplir con las normas del cementerio o del crematorio y contemplar el tamaño del cuerpo. Asimismo, es ilegal que la empresa funeraria haga reclamos falsos sobre las cualidades de preservación de un ataúd o que le cobre una comisión por enfermedades contagiosas o para vestimenta de protección para su personal.)

Embalsamamiento

La ley no exige que se embalsame el cuerpo. No obstante, la persona con el derecho de controlar la disposición debe aceptar o rechazar que se embalsame el cuerpo mediante la firma de un formulario específico ordenado por la Agencia. Por otra parte, la empresa funeraria debe refrigerar el cuerpo no embalsamado en su posesión en caso de que no se realice el sepelio o la cremación en un plazo de 24 horas. *(Ver excepción debajo de Funeral en la casa, en la página 7.)* Sin embargo, desde el punto de vista práctico, quizás le convenga autorizar que se embalsame el cuerpo si va a haber una demora antes del velatorio. Tenga en cuenta que el hecho de que el cuerpo esté embalsamado no significa que se evitará su descomposición.

(NOTA: En determinadas circunstancias, el médico forense puede exigir que se embalsame el cuerpo.)

Cremación

La ley no exige que se compre un ataúd antes de la cremación.

(Se requiere un contenedor combustible para cremación, que se conoce típicamente como un contenedor alternativo. Vea la sección Cremación, en la página 14.)

Sepelio

La ley no exige contenedores exteriores para sepultura, comúnmente llamados bóvedas o revestimientos de sepultura, pero los cementerios pueden exigirlos ya que evitan la sedimentación del suelo después del sepelio. En general, las bóvedas rodean por completo el ataúd con hormigón u otro material. Los revestimientos de sepultura solo cubren la parte superior y los costados. Ninguno de estos contenedores está diseñado para prevenir la descomposición eventual de los restos humanos.

El entierro natural, también conocido como entierro ecológico o "verde", es una manera de apreciar al difunto con un mínimo impacto ambiental que, con frecuencia, no utiliza un ataúd o contenedor de sepultura. Por lo general, el cuerpo no se embalsama y puede recubrirse con materiales biodegradables para el entierro. Consulte con personal del cementerio si le interesa esta opción.

Funeral en la casa

La ley no exige que se utilice una empresa y director de funeraria para preparar el cuerpo del difunto para su sepelio. Puede hacer los arreglos para que su familia y amigos cuiden y preparen su cuerpo, o el de un ser querido, en su casa para el sepelio. Si se decide por la opción de funeral en casa, está obligado a:

- Presentar un certificado de defunción debidamente completado, firmado por el médico de turno o el forense, ante el organismo local de registro de nacimientos y defunciones.
- Obtener un permiso para disponer del cuerpo del organismo local de registro de nacimientos y defunciones.
- Proporcionar un ataúd u otro contenedor apropiado.
- Coordinar el sepelio directamente con el cementerio o el crematorio.

El departamento de salud local de su condado puede ayudarle a presentar un certificado de defunción y/o permiso de disposición del cuerpo.

(NOTA: Los restos humanos pueden permanecer en la casa sin que estén embalsamados o refrigerados hasta que tenga lugar el sepelio. En términos generales, la descomposición será más rápida si el cuerpo no se refrigera o embalsama.)

Honorarios del médico forense

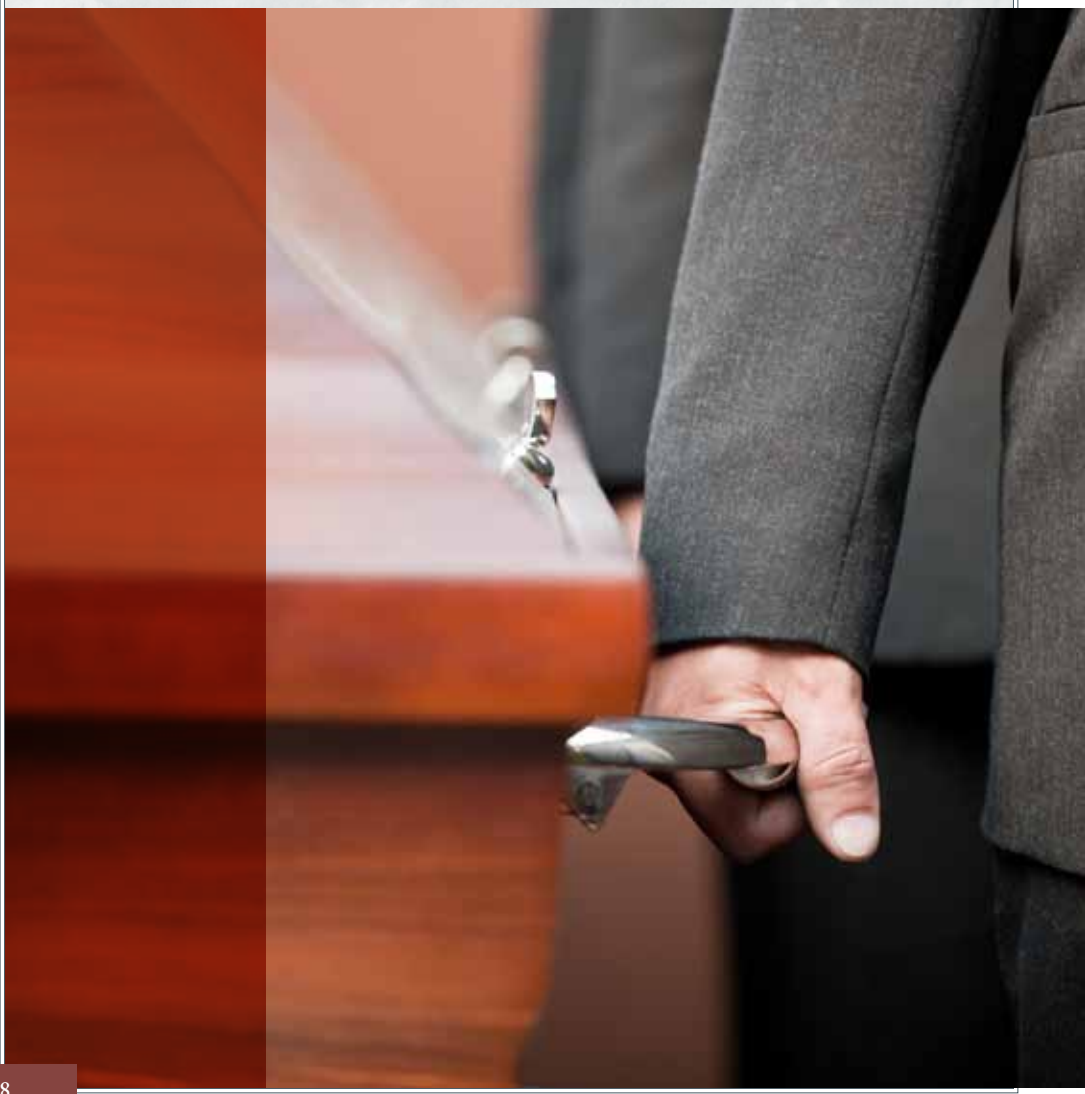
La ley de California permite a los médicos forenses que cobren determinados servicios. Los honorarios varían según el condado.

Vendedores minoristas de ataúdes

La ley de California exige que los vendedores minoristas de ataúdes, al comenzar a hablar de precios, entreguen a los clientes una lista de precios escrita con todos los ataúdes, contenedores alternativos y otros contenedores externos para sepultura que se ofrecen a la venta normalmente. Además, si los clientes solicitan la lista en persona o por teléfono, el vendedor minorista de ataúdes debe entregarles un presupuesto escrito que identifique los ataúdes o contenedores por precio, espesor del metal, tipo de madera u otra construcción, y por color e interior. También se debe adosar en forma visible a cada ataúd una etiqueta con información sobre el precio, espesor, construcción y color. Antes de la venta, el vendedor debe proporcionar al comprador un presupuesto detallado de todos los costos involucrados.

Por ley, los vendedores minoristas de ataúdes no pueden organizar funerales o cremaciones, ni desempeñar cualquier otra función para la que sea necesario contar con una licencia de empresa funeraria. Antes de hacer negocios con un vendedor minorista de ataúdes, es conveniente verificar las prácticas comerciales de la empresa consultando con la Agencia de Buenas Prácticas Comerciales (Better Business Bureau) de su zona.

(NOTA: Los vendedores minoristas de ataúdes no están regulados por las leyes o reglamentos estatales que gobiernan a las empresas funerarias, crematorios y cementerios; tampoco están licenciados ni regulados por la Agencia de Cementerios y Funerales o el gobierno federal. Responden a las leyes comerciales estatales y locales y a las regulaciones relativas a la concesión de licencias.)



Decidir con anticipación

Para un ser querido

Si bien es difícil tomar este tipo de decisiones cualquiera sea el momento, si planifica de antemano qué hacer en caso de que fallezca un ser querido, no tendrá que asumir esa responsabilidad en el momento de su muerte, cuando puede sentirse emocionalmente vulnerable. Tómese el tiempo necesario para conversar sobre estos temas ahora y averiguar cuáles son los deseos de su ser querido. No se olvide de anotar sus deseos o pedidos. También es un buen momento para conversar sobre la donación de órganos y la donación a la ciencia médica.

Para usted

Si planifica de antemano qué hacer con su cuerpo después de su muerte, le ahorrará a sus seres queridos el desconsuelo de tener que tomar decisiones difíciles en un estado de angustia. Identificar lo que quiere, obtener la información correcta y planificar de antemano le permitirá tomar una decisión informada antes de efectuar la compra y, de esta manera, podrá ahorrarse dinero. Es importante que converse con su familia sobre sus deseos. También es conveniente asesorarse con un abogado sobre la mejor manera de asegurar que se cumplan sus deseos.

Puede negociar directamente con la empresa funeraria o a través de una sociedad conmemorativa o grupo u organización de servicios fúnebres para consumidores. Las sociedades conmemorativas o grupos u organizaciones de servicios fúnebres para consumidores son organizaciones sin fines de lucro que brindan información sobre la planificación de funerales y disposición de restos por adelantado. No ofrecen servicios fúnebres ni están reguladas por la Agencia de Cementerios y Funerales, pero sí por las leyes federales y estatales de las organizaciones sin fines de lucro. Para hallar una funeraria, sociedad conmemorativa u organización de consumidores de servicios fúnebres, pida referencias a sus amigos y parientes o consulte las páginas amarillas de su directorio telefónico o los listados telefónicos en internet.

(NOTA: Muchas empresas funerarias que incluyen la palabra "sociedad" en sus nombres son en realidad empresas con fines de lucro. Si para usted es importante que una sociedad sea sin fines de lucro, confirme que lo sea antes de hacer los arreglos.)

Verificación de la licencia

Para verificiar que una empresa funeraria, un director de funeraria, crematorio, gerente de crematorio, cementerio privado o de fraternidad y gerentes de cementerios privados y de fraternidad estén licenciados por el estado y tengan sus credenciales al día, comuníquese con el Departamento de Asuntos del Consumidor al número gratuito (800) 952-5210, teléfono de texto

(TDD) (800) 326-2297, o con la oficina de la Agencia de Cementerios y Funerales al (916) 574-7870. También puede verificar el estado de una licencia en línea en **www.cfb.ca.gov.**

Comparación de precios y servicios

Primero, visite los sitios web y varias empresas funerarias para comparar sus servicios, restricciones, normas y precios. Luego, decida cuánto quiere gastar. Si compra un ataúd a un vendedor minorista, no se olvide de preguntar si se encarga de entregarlo o tiene que ir a buscarlo. También compare los precios en varios cementerios y pregunte por sus fondos de beneficiencia y normas de mantenimiento del cementerio. *(Vea el glosario de términos en la página 22.)* Si la empresa funeraria o el cementerio no está mantenido de acuerdo con sus expectativas, haga sus compras en otro lado.

Acuerdo previo

Le conviene llegar a un acuerdo por adelantado, pero no es necesario que pague de antemano. Tenga en cuenta que los precios pueden aumentar con el tiempo y las empresas pueden cerrar o cambiar de dueño. También es posible que decida mudarse a otro lugar o cambie de opinión sobre la disposición de sus restos. Es una buena idea revisar y volver a evaluar sus decisiones cada algunos años, y debe asegurarse de que su familia esté al tanto de sus deseos. Ponga por escrito sus deseos, entregue copias a sus familiares y a su abogado y conserve una copia en un lugar donde la encuentre fácilmente. (No guarde su única copia en una caja de seguridad. Es posible que su familia tenga que hacer los trámites fúnebres durante un fin de semana o feriado cuando el banco está cerrado.)

Opciones de pago por adelantado

Si decide pagar sus servicios fúnebres o de cementerio por adelantado, tiene varias opciones.

(NOTA: Estas son opciones, no recomendaciones. Compare detenidamente las ventajas y desventajas de cada una y consulte con un abogado y Medicare/Medicaid, si corresponde, antes de tomar cualquier decisión.)

Contratos de fideicomiso prepagados: Decida qué servicios de funeral y cementerio quiere, firme los contratos que describan por completo dichos servicios y pague un monto fijo a un fideicomiso administrado por la empresa funeraria o el cementerio. En general, habrá algunos costos que no podrán pagarse por adelantado. Ciertos servicios, tales como abrir y cerrar la tumba, por lo general no forman parte del contrato prepagado y deben pagarse en el momento de recibirlos.

(NOTA: Compruebe que su contrato incluya una cláusula de cancelación en caso de que cambie de parecer más adelante. Tenga en cuenta que si cancela un fideicomiso

de funeral prepagado, le tendrán que reembolsar por ley todo el dinero que pagó. La mayoría de las cláusulas de cancelación exigen una cuota de revocación, que por ley no puede ser más del 10% del monto total que pagó. Esta cuota de revocación solo puede deducirse de las ganancias del fondo de fideicomiso.)

Antes de firmar un contrato de fideicomiso prepago, tenga en cuenta lo siguiente:

- Solicite un plan de precio garantizado. Esto lo protegerá a usted y a su familia de aumentos de precio en el futuro. Sin esto, es posible que sus sobrevivientes tengan que pagar la diferencia de precio. No obstante, aun con un plan de precio garantizado, es probable que deban pagarse algunos artículos o servicios en el momento de usarlos. Obtenga una estimación escrita de estos cargos adicionales "por necesidad", para que usted y su familia sepan exactamente lo que tendrán que pagar cuando surja la necesidad.
- Asegúrese de que el valor de los fondos del fideicomiso prepago vaya aumentando y averigüe dónde se está invirtiendo el dinero y quiénes son los fiduciarios. Puede recibir una declaración de resultados anual, que posiblemente deba declararlos como ingresos por intereses en su declaración de impuestos. Además, asegúrese de que el plan incluya una cláusula escrita que indique el destino de los beneficios remanentes una vez que se hayan pagado los gastos fúnebres.
- Averigüe si tiene que pagar el monto total del fideicomiso por adelantado o si puede ir pagando de a poco. En ese caso, pregunte si se cobrarán intereses y en qué cantidad. Además, pregunte si se cobran recargos por pagos atrasados.
- Pregunte si los servicios fúnebres pueden transferirse a otra funeraria o si el cementerio podría comprarle el lote que le corresponde si se muda de la zona o cambia de parecer.
- Para garantizar el precio de los artículos necesarios para el sepelio, como una bóveda o lápida, cómprelos y pídale al cementerio que los guarde hasta que haya que usarlos. A esto se le llama “entrega simbólica”. La ley prohíbe la entrega simbólica de artículos funerarios. Verifique que el contrato de compra especifique el fabricante y modelo de los artículos que compre, así como también cualquier inscripción y descripción de los materiales utilizados. Obtenga por escrito la dirección donde se van a guardar los artículos.

Ahorros: destine una porción de sus ahorros para los gastos funerarios y no se olvide de informar a su familia y abogado sobre esta decisión; tome las medidas necesarias para que sus sobrevivientes puedan retirar los fondos cuando fallezca. Puede cambiar de parecer cuando lo desee.

Cuenta testamentaria POD: abra una cuenta pagadera a la muerte del propietario (Pay on Death, POD) en su banco, designando como beneficiario de sus fondos cuando fallezca a la funeraria o a otra persona. No se olvide de informar a sus familiares, a la empresa funeraria, albacea testamentario que elija y a su abogado sobre las disposiciones de la cuenta. Las cuentas pagaderas a la muerte del propietario pueden imponer cargos de servicio y el interés devengado es tributable. Se pueden cancelar sin pagar multas.

(NOTA: La empresa funeraria no está obligada a pagar cualquier fondo excedente a sus sobrevivientes.)

Seguro de vida: compre un seguro de vida equivalente al valor del funeral y hable con el beneficiario (un familiar o amigo) para que disponga de sus restos conforme a sus deseos declarados.

(NOTA: Si los costos del funeral superan el monto de la póliza, sus sobrevivientes tendrán que pagar la diferencia.)

Seguro de funeral: compre un seguro de funeral a través de su funeraria, quien se convertirá en la beneficiaria del seguro. Usted selecciona previamente el ataúd, los servicios, entre otros, y el precio puede garantizarse. Si el precio está garantizado, la funeraria no puede cobrar a sus parientes más de lo que indica el contrato, aunque aumenten los precios. Sin embargo, puede quedarse con cualquier fondo remanente después de haberse efectuado el funeral.

(NOTA: Debe obtener un documento escrito que indique el valor de la póliza al cabo de un año, dos años, cinco años y diez años. Averigüe si pagará más por la póliza a lo largo del tiempo que lo que la póliza pagará a su fallecimiento. Averigüe qué sucede si usted cancela la póliza o no cumple con los pagos previstos.)

Las funerarias y cementerios licenciados deben entregarle a la persona que está tramitando el funeral de una persona fallecida una copia del acuerdo prepago en su poder, firmado y pagado en su totalidad o en parte.

Sepelio

Si decide dar una sepultura tradicional al cuerpo o a los restos cremados, tendrá que comprar un lote (a menos que reúna los requisitos para obtener una sepultura sin cargo en un cementerio de veteranos). Los precios pueden variar mucho según el cementerio y la ubicación en un mismo cementerio. También se debe pagar para abrir y cerrar la sepultura, y es probable que deba comprar un contenedor exterior para proteger el ataúd si el cementerio así lo requiere. Por otra parte, deberá pagar una cuota del fondo de beneficiencia por los gastos de mantenimiento y jardinería.

Para ser sepultado en un mausoleo (sepulcro) debe comprar una cripta, pagar los cargos de apertura y cierre, además de los cargos de mantenimiento y otros servicios.

Compra de artículos en otro lugar

Si compra un ataúd o contenedor alternativo en otro lugar que no sea la empresa funeraria, la ley prohíbe que la funeraria le cobre gastos de "tramitación" adicionales. No obstante, su compra debe cumplir con las normas del cementerio o del crematorio y contemplar el tamaño del cuerpo. Recuerde hacer sus compras con prudencia, ya que los vendedores minoristas de ataúdes no están regidos por las mismas leyes o reglamentaciones que gobiernan a las funerarias, crematorios y cementerios. Si compra artículos por anticipado, insista en que el dinero que paga se coloque en un fideicomiso y exija una copia del acuerdo de fideicomiso.

Si el cementerio exige contenedores externos de sepultura para reducir la sedimentación del suelo, es posible que tenga que comprar un revestimiento para la tumba o una bóveda. No es necesario que compre el contenedor externo al cementerio; sin embargo, el revestimiento o bóveda comprado en otro lado debe cumplir con las normas de tamaño, forma y materiales del cementerio.

Puede comprar una lápida o monumento de otro proveedor, pero también debe cumplir con las normas del cementerio. Es posible que el cementerio no cobre una tarifa de colocación si la empresa que le vendió el monumento se encarga de colocarlo. Los cargos del cementerio por los cimientos, la colocación o el permiso para colocar las lápidas o monumentos deben ser los mismos independientemente de si compró estos artículos al cementerio o a otro proveedor. Antes de hacer la compra, no se olvide de revisar las reglas y políticas del cementerio. Esto puede ayudar a evitar malos entendidos y lo asistirá en su toma de decisiones.

Sepulturas de nivel múltiple

Si el cementerio lo permite, usted puede ser enterrado en la misma sepultura que su cónyuge u otro familiar. Las personas que no estén emparentadas también pueden ser enterradas en sepulturas de nivel múltiple si todas las partes brindan su autorización de antemano. El entierro en sepulturas de nivel múltiple puede limitar los derechos de exhumación. Es posible que se apliquen tarifas especiales para abrir y cerrar una sepultura de nivel múltiple.

Cremación

La ley de California exige un reconocimiento por escrito de la siguiente declaración cuando se lleve a cabo una cremación:

"El cuerpo humano se quema junto con el ataúd, el contenedor u otros materiales que se encuentran en la cámara de cremación. Algunos fragmentos de hueso no son combustibles a la temperatura de incineración y, como consecuencia, permanecerán en la cámara de cremación. Durante la cremación, es posible que se muevan los contenidos de la cámara para facilitar su incineración. La cámara está compuesta por un material cerámico o afín, que se desintegra ligeramente durante cada cremación, y el producto resultante de la desintegración se combina con los restos cremados. Casi todo el contenido de la cámara de cremación, compuesto por los restos cremados, el material desintegrado de la cámara y pequeñas cantidades de residuos de cremaciones anteriores, se combina y tritura, pulveriza o muele para facilitar la disposición en la urna o esparcimiento. Algunos residuos quedan en las grietas o lugares desparejos de la cámara. En forma periódica, se extrae la acumulación de este residuo y se entierra en un predio específico del cementerio o se dispersa en el mar".

La persona que tiene derecho a controlar la disposición del cuerpo debe firmar una autorización escrita antes de que pueda procederse a la cremación. Esta autorización, o contrato separado, indica el lugar, la manera y momento en que se dispondrá de los restos. También incluye un acuerdo para el pago de los costos de cremación, la disposición de los restos cremados y cualquier otro servicio deseado. (Si quiere organizar su propia cremación, puede firmar legalmente el formulario de Declaración de disposición de restos cremados.)

Por otra parte, el departamento de salud del condado debe emitir un permiso de entierro/cremación (denominado Solicitud y permiso para disponer de restos humanos, VS 9). La funeraria por lo general se encarga de obtener este permiso como parte de sus servicios.

La ley de California no prohíbe a la persona que autoriza la cremación que observe el proceso el cremación, y algunos establecimientos pueden ofrecer

comodidades para más de un familiar. Los crematorios que no permiten observar el proceso de cremación deben divulgar esta información por escrito antes de firmar el contrato. Es posible que se cobre un cargo por asistir a la cremación. Consulte las políticas del crematorio.

La ley de California no exige un ataúd para realizar la cremación, pero sí un contenedor combustible de cremación, también llamado contenedor alternativo. El contenedor debe poder cerrarse y ser resistente a fugas. Se puede utilizar una caja de cartón construida para este fin. No es necesario que compre el contenedor a la funeraria o crematorio, aunque tiene que cumplir con las normas establecidas por el crematorio.

Debe decidir si quiere que se despojen del cuerpo todos los bienes personales de valor, como joyas y recuerdos, antes de que sea llevado al crematorio. Con mucha frecuencia, se retiran los marcapasos, la mayoría de las prótesis y los dispositivos mecánicos o radioactivos e implantes antes de la cremación.

Por ley, todas las cremaciones deben llevarse a cabo en forma individual, salvo que se autorice por escrito la cremación múltiple en una cámara con capacidad para realizar varias cremaciones. Hay pocos crematorios con esta capacidad y que permiten esta práctica.

Luego de haber completado la cremación, y una vez que se haya enfriado la cámara, se barren los restos de la cámara, se los procesa para que tengan un tamaño uniforme y coloca en una bolsa de plástico resistente sellada con un disco, lengüeta o etiqueta de identificación. A continuación, la bolsa se coloca en un contenedor durable para restos cremados.

Disposición de los restos cremados

En California, puede elegir uno de los siguientes métodos para la disposición de los restos cremados:

- Colocación en un columbario o mausoleo: pueden cobrarse cargos adicionales para el mantenimiento, la apertura y cierre, por costos de registro, floreros y placas.
- Entierro en una parcela de cementerio: pueden cobrarse cargos adicionales para el mantenimiento, la apertura y cierre, por costos de registro, contenedor externo de sepultura, floreros y lápida.
- Conservación en una residencia: la funeraria o el crematorio le hará firmar un permiso de disposición como comprobante de que le fueron entregados los restos, que deberá presentar ante el organismo local de registro de nacimientos y defunciones. No puede quitar los restos cremados del contenedor y debe organizar la manera en que se dispondrán a su fallecimiento.

- Conservación en un templo o santuario religioso, si los reglamentos de urbanización lo permiten.
- Esparcir los restos cremados en lugares del estado donde no existan prohibiciones locales y con permiso escrito del dueño de la propiedad o dependencia a cargo. Los restos cremados deben extraerse del contenedor y esparcirse de manera que el público no los pueda identificar.
- Esparcir los restos cremados en el jardín para dicho fin de un cementerio.
- Esparcir los restos cremados en el mar, por lo menos a 500 yardas (457 metros) de la costa. Esto también incluye aguas continentales navegables, con excepción de lagos y arroyos.

Los restos cremados no pueden transportarse sin un permiso del departamento de salud del condado y tampoco pueden desecharse como basura.

Esparcir las cenizas

Los restos cremados pueden ser esparcidos como se describió anteriormente por los empleados de un cementerio licenciado, los agentes de cementerio, empleados del crematorio, encargados de disponer de los restos cremados, personal de la funeraria o los familiares del difunto. Todos los restos cremados deben extraerse del contenedor para su esparcimiento, con excepción de aquellos restos colocados en una urna para ser esparcidos al mar desde un bote. Asimismo, las cenizas pueden ser esparcidas por cualquier persona que tenga derecho a controlar la disposición de los restos cremados de una persona o quien haya designado dicha persona si la persona no dispone ni se ofrece a disponer más de diez restos cremados en un año calendario.

Al esparcir los restos, debe evitar inhalar el polvo de los restos cremados, ya que pueden ser perjudiciales para la salud. El departamento de salud del condado debe emitir un permiso de disposición, y los operadores de botes y aeronaves deben notificar a la Agencia de Protección Ambiental de Estados Unidos después de haber esparcido los restos humanos.

La ley estatal exige que los encargados de dispersar restos cremados por aire o en un bote publiquen copias de sus licencias actualizadas como piloto o navegante, además de la dirección de las áreas de depósito de restos cremados, en el lugar físico del negocio. La ley también les exige que efectúen el esparcimiento en un plazo de 60 días de haber recibido los restos, salvo que se notifique por escrito a la persona con derecho de controlar la disposición sobre el motivo de la demora.

Circunstancias especiales

Fallecimiento fuera del estado

Entierro: si el fallecimiento se produce fuera de la ciudad donde se llevará a cabo el entierro, deberá transportar el cuerpo haciendo uso de los servicios coordinados de una funeraria en las dos ciudades. Si el cuerpo es transportado por una empresa de transportes común, se debe embalsamar el cuerpo antes de su envío. Si no se puede embalsamar, el cuerpo debe enviarse en un ataúd hermético o contenedor para transporte.

Cremación: puede organizar que se realice la cremación del cuerpo en una ciudad lejana y que luego le envíen los restos cremados.

Fallecimiento fuera del país

Si se llegara a producir el fallecimiento en otro país, el consulado o la embajada de Estados Unidos en ese país puede ayudarlo para coordinar el traslado del cuerpo al país de origen para su disposición final. En general, podrá obtener traducciones al inglés del certificado de defunción y de otros documentos por medio del consulado o la embajada de Estados Unidos más cercana.

Donación para fines médicos

Si quiere donar su cuerpo a una facultad de medicina para fines educativos o de investigación, deberá hacer los arreglos necesarios con la facultad con suficiente anticipación. Es conveniente consultar con la facultad cada algunos años, ya que los procedimientos y necesidades pueden cambiar. Por ley, la facultad es responsable de los costos de la disposición final del cuerpo.

Requisitos de la lista general de precios

El folleto *Cómo cumplir con la Regla de Funerales*, que se encuentra disponible a través de la Comisión Federal de Comercio (Federal Trade Commission, FTC), incluye un ejemplo de lista general de precios (GPL). Por otra parte, se recomienda comparar las listas GPL de diferentes funerarias de su zona. Si bien se pueden incluir servicios adicionales, la GPL debe incluir, como mínimo, el precio de cada uno de los siguientes servicios básicos provistos por la funeraria, junto con la fecha de vigencia de los precios y una descripción de los servicios:

- **Traslado de los restos a otra funeraria**: puede incluir embalsamamiento, retiro de los restos, servicios mínimos provistos por el personal, autorizaciones necesarias y transporte local.
- **Recepción de los restos de otra funeraria**: puede incluir el servicio mínimo provisto por el personal y el traslado de los restos a la funeraria.
- **Cremación directa**: puede incluir los servicios básicos provistos por el director de la funeraria y su personal, una parte proporcional de los costos generales, retiro del cuerpo, autorizaciones necesarias y cremación. *(NOTA: No se olvide de preguntar si el precio de la cremación directa incluye el costo de la cremación propiamente dicha y el costo de almacenar el cuerpo.)*
- **Entierro inmediato**: puede incluir los servicios básicos provistos por el director de la funeraria y su personal, una parte proporcional de los costos generales, retiro del cuerpo y el traslado local al cementerio.
- **Servicios básicos provistos por el director de la funeraria y su personal, incluidos los gastos generales.**
- **Traslado de los restos a la funeraria**: puede aplicarse una tarifa fija los días de semana, noches, fines de semana y feriados en un área específica, con cargos por milla por el traslado fuera del área.
- **Embalsamamiento**: debe incluir la siguiente declaración: "Excepto en determinados casos especiales, la ley no obliga a embalsamar el cuerpo. Sin embargo, esto puede ser necesario si elige determinados arreglos para el funeral, como por ejemplo un velatorio. Si no quiere embalsamar el cuerpo, en general tiene el derecho de elegir una opción que no lo exija, como la cremación directa o el entierro inmediato".

- **Otra preparación del cuerpo**: los servicios pueden cotizarse por separado e incluir vendaje, maquillaje, colocación en el ataúd, cuidado del cabello, cuidado después de la autopsia, refrigeración y artes de reconstrucción/restaurativas.
  - Uso de instalaciones y personal para el velatorio.
  - Uso de instalaciones y personal para la ceremonia fúnebre.
  - Uso de instalaciones y personal para el servicio conmemorativo.
  - Uso de equipos y personal para un servicio religioso junto a la tumba.
  - Carroza.
  - Limusina.
  - El rango de precios que aparece en la lista de precios de ataúdes, incluido el rango de precio para ataúdes para adultos, ataúdes para bebés/niños, alquiler de ataúdes y contenedores alternativos.
  - Ya sean los precios individuales de contenedores externos para entierro o el rango de precios de contenedores externos para entierro, si la funeraria los vende.
- **Acuerdos prepagados**: declaración, que aparece en la primera página, aparte de otra información, que indica que la persona que organiza un funeral para un difunto puede llegar a recibir, antes de firmar el borrador de cualquier contrato, una copia de cualquier acuerdo prepagado firmado, ya sea en su totalidad o en parte, que la funeraria tenga en su poder.

Quejas

Si tiene una queja sobre una funeraria, crematorio, o cementerio regulado por el estado, primero trate de resolverla con la gerencia. Si no puede resolver el asunto, llame a la Agencia de Cementerios y Funerales del Departamento de Asuntos del Consumidor al (800) 952-5210 o teléfono de texto (TDD) (800) 326-2297 o (916) 574-7870 y solicite un formulario de quejas. También puede descargar un formulario de quejas en línea en **www.cfb.ca.gov**.

Muchas quejas se resuelven rápidamente entre el consumidor y el licenciatario. Las quejas más serias deben investigarse a fondo, y la Agencia, si se justifica, tomará medidas contra el licenciatario. Si no puede resolver una queja con un cementerio que no se encuentra bajo jurisdicción del estado, comúniquese con un funcionario de la organización que lo administra. Las quejas sin resolver contra vendedores minoristas de ataúdes deben dirigirse al fiscal de su zona. También puede elegir resolver el asunto a través del tribunal de demandas de menor cuantía o contratar los servicios de un abogado privado.

Glosario de términos

Administrador público: consejo de administración local con jurisdicción sobre los bienes de un difunto cuando se desconecen familiares cercanos o si el difunto es indigente.

Ataúd/Cajón: caja o cofre para enterrar restos humanos.

Bóveda: revestimiento para tumba que rodea el ataúd por completo.

Cementerio de fraternidad: cementerio regulado por la Agencia cuya propiedad, funcionamiento, control o administración está a cargo de una organización fraternal en la que la venta de espacios del cementerio está limitada principalmente a sus integrantes.

Cementerio privado: cementerio regulado por la Agencia que se describe como una extensión de terreno donde se realiza la sepultura en tierra o un mausoleo para la sepultura en cripta o bóveda, que es propiedad y está dirigido por una corporación privada.

Ceremonia fúnebre: servicio que conmemora al difunto con el cuerpo presente.

Columbario: estructura con nichos (pequeños espacios) para colocar restos cremados en urnas o en otros contenedores aprobados. Puede estar al exterior o formar parte de un mausoleo.

Cremación: procedimiento mediante el cual se exponen los restos humanos y el contenedor que los contiene a calor extremo y llamas, y en donde se procesan los fragmentos de hueso resultantes para darles un tamaño y consistencia uniformes.

Cripta: espacio en un mausoleo u otro edificio donde se alojan los restos humanos cremados o enteros.

Disposición: colocación de los restos humanos cremados o enteros en su lugar de descanso final. Antes de disponer los restos, debe presentarse un permiso de disposición ante el organismo local de registro.

Disposición en la urna: colocación de los restos cremados en una urna.

Entierro: entierro en el suelo, urna o, en el caso de restos cremados, disposición en la urna o esparcimiento en el cementerio.

Fondo de beneficiencia: dinero cobrado a personas que compraron propiedades del cementerio y colocado en un fideicomiso para el mantenimiento y la conservación del cementerio. El estado controla el fondo y establece el monto mínimo que debe cobrarse. No obstante, el cementerio puede cobrar un monto mayor al mínimo para formar el fondo de mantenimiento. Solo puede utilizarse el interés devengado por dichos fondos para cuidar, mantener y embellecer el cementerio.

Mausoleo: edificio donde se sepultan restos humanos (entierran).

Nicho: espacio en un columbario, mausoleo o pared para alojar una urna.

Normas de mantenimiento del cementerio: establecen las normas mínimas necesarias para evitar el deterioro ofensivo de un cementerio con fondos de beneficiencia con licencia de la Agencia. Los cementerios deben cumplir con una lista mínima de artículos (salvo lo establecido para determinados artículos en secciones de condición natural) o pueden optar por incorporar estos artículos en sus normas y reglamentaciones. Los cementerios deben proporcionar a los consumidores una copia escrita de sus normas de mantenimiento de ser solicitada.

Organización de consumidores de servicios fúnebres: ver sociedad conmemorativa.

Propiedad del cementerio: tumba, cripta, nicho o área definida para esparcir los restos cremados.

Revestimiento de sepultura o contenedor externo: cubierta de hormigón que calza sobre un ataúd en una tumba. Algunos revestimientos cubren la parte superior y los costados del ataúd. Otros revestimientos (bóvedas) rodean el ataúd por completo. Los revestimientos de sepultura reducen la sedimentación del suelo en el predio del cementerio.

Sepulcro: entierro en un mausoleo.

Servicio conmemorativo: ceremonia que conmemora al difunto sin el cuerpo presente.

Servicio religioso junto a la tumba: servicio para conmemorar al difunto que se lleva a cabo en el cementerio antes del entierro.

Servicios de cementerio: apertura y cierre de tumbas, criptas o nichos, colocación de revestimientos para entierro y bóvedas, colocación de lápidas y mantenimiento a largo plazo de las instalaciones y el predio del cementerio.

Servicios fúnebres: servicios provistos por un director fúnebre y su personal, que pueden incluir el asesoramiento a los familiares sobre la planificación del funeral, traslado, albergue, refrigeración y embalsamamiento de los restos, la preparación y presentación de avisos fúnebres, la obtención de autorizaciones y permisos y la coordinación con el cementerio, crematorio u otros terceros.

Sociedad conmemorativa: organización sin fines de lucro que proporciona información sobre funerales y la disposición de restos humanos, pero que no forma parte de la industria funeraria reguladapor el estado. También puede llamarse alianza de consumidores para funerales.

Tumba: espacio en el suelo de un cementerio para enterrar restos humanos.

Urna: recipiente para alojar restos humanos cremados. Puede colocarse en un columbario o mausoleo, o puede enterrarse en el suelo.

Urna para esparcimiento: recipiente cerrado que contiene los restos cremados y se disolverá y liberará su contenido al cabo de cuatro horas de haber sido depositado en el mar.

Si desea más información

La Agencia no apoya ni recomienda a ninguna de las siguientes organizaciones; no obstante, pueden proporcionar información adicional.

Universidades de ciencias mortuorias

Departamento de ciencias mortuorias de Cypress College (Cypress College Mortuary Science Department)
9200 Valley View Street
Cypress, CA 90630-5897
(714) 484-7270
www.cypresscollege.edu

Programa de educación de servicios fúnebres de American River College (American River College Funeral Service Education Program)
4700 College Oak Drive
Sacramento, CA 95841
(916) 484-8432
www.arc.losrios.edu

Grupos de defensa de los consumidores

Alianza de consumidores de servicios fúnebres de California (Funeral Consumers Alliance of California)
P.O. Box 1945
Turlock, CA 95382
(650) 321-6584
www.fca-calif.org

Alianza de consumidores de servicios fúnebres (Funeral Consumers Alliance)
33 Patchen Road
South Burlington, VT 05403
(800) 765-0107
www.funerals.org

Línea de Ayuda Servicio Funerario (Funeral Service Help Line)
13625 Bishop's Drive
Brookfield, WI 53005-6607
(800) 228-6332
www.nfda.org

Final Passages
P.O. Box 1721
Sebastopol, CA 95473
(707) 824-0268
www.finalpassages.org

Organizaciones gubernamentales

Oficina de educación para consumidores y empresas de la Comisión Federal de Comercio (Federal Trade Commission Local Office of Consumer &Business Education)
Washington, DC 20580
(877) 382-4357
www.ftc.gov

Departamento de Salud Pública de California
Registros vitales – MS 5103
P.O. Box 997410
Sacramento, CA 95899-7410
(916) 445-2684
www.cdph.ca.gov

Administración nacional de cementerios del Departamento de Asuntos de Veteranos de EE. UU. (U.S. Department of Veterans Affairs National Cemetery Administration)
(800) 827-1000
www.cem.va.gov

Fiscal de distrito u oficina de asuntos del consumidor de su zona
(Consulte la sección Gobierno del directorio telefónico de su zona o busque los listados telefónicos en internet.)

Donación de órganos y cuerpo

Done vida (Donate Life)
3465 Camino Del Rio South
Suite 140
San Diego, CA 92108
(866) 797-2366
www.donatelifecalifronia.org *(Inglés)*
www.donevidacalifornia.org *(Español)*

Programa de donación anatómica de la Universidad de California (Anatomical Donation Program University of California)
www.ucop.edu/hss/adprogram

Asociaciones industriales/ profesionales

Asociación de Crematorios de California (Association of California Cremationists)
P.O. Box 896
Los Alamitos, CA 90720
(592) 596-0464 *(teléfono y fax)*
(877) 936-7222
www.accinfo.org

Asociación de Directores Fúnebres de California (California Funeral Directors Association)
One Capitol Mall, Suite 320
Sacramento, CA 95814
(800) 255-2332
www.cafda.org

Asociación de Cremación de Norteamérica (Cremation Association of North America)
499 Northgate Parkway
Wheeling, IL 60090-2646
(312) 245-1077
www.cremationassociation.org

Asociación Mortuoria y de Cementerios de California (Cemetery and Mortuary Association of California)
925 L Street, Suite 260
Sacramento, CA 95814
(916) 441-4533
www.CMACcalifornia.org

Asociación Internacional de Cementerios, Cremación y Funerales (International Cemetery, Cremation and Funeral Association)
107 Carpenter Drive, Suite 100
Sterling, VA 20164
(800) 645-7700
www.iccfa.org

Conferencia Internacional de Juntas de Examinación de Servicios Fúnebres (International Conference of Funeral Service Examining Boards)
1885 Shelby Lane
Fayetteville, AR 72704
(479) 442-7076
www.cfseb.org

Asociación Nacional de Directores Fúnebres (National Funeral Directors Association)
13625 Bishop's Drive
Brookfield, WI 53005-6607
(800) 228-6332
www.nfda.org

Green Burial Council
(888) 966-3330
ConsumerInfo@greenburialcouncil.org
www.greenburialcouncil.org.

Otras publicaciones de la Agencia

- Folleto de preguntas y respuestas sobre acuerdos prepagados (Preneed Q&A pamphlet)
- Folleto "Darle tranquilidad a su espíritu" (Peace of Mind brochure)

CEMETERY & FUNERAL
BUREAU

1625 North Market Blvd.
Suite S-208
Sacramento, CA 95834

www.cfb.ca.gov

(916) 574-7870 (800) 952-5210

13-169