

AGENCIA DE CEMENTERIOS Y FUNERALES



GUÍA DEL CONSUMIDOR PARA

Compra de servicios de funerales y cementerios

STATE OF CALIFORNIA

dca

DEPARTMENT OF CONSUMER AFFAIRS

Contenido

INTRODUCCIÓN.....	3
REQUISITOS LEGALES.....	4
Disposición de los restos • Precios • Embalsamado • Cremación • Entierro • Funeral en la casa • Honorarios del forense • Vendedores minoristas de ataúdes	
CÓMO DECIDIR POR ADELANTADO.....	8
Para un ser querido • Para usted • Verificación de licencia • Comparación de precios y servicios • Acuerdo previo • Opciones de pago por adelantado	
ENTIERRO.....	12
Compra de artículos en otro lugar • Sepulturas de nivel múltiple	
CREMACIÓN.....	14
Disposición de restos cremados • Dispersión	
CIRCUNSTANCIAS ESPECIALES.....	17
Fallecimiento fuera del estado • Fallecimiento fuera del país • Donación para fines médicos	
REQUISITOS DE LISTA DE PRECIOS.....	17
QUEJAS.....	19
GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	20
PARA OBTENER MÁS INFORMACIÓN.....	22



Departamento de Asuntos del Consumidor de California
Agencia de Cementerios y Funerales

1625 N. Market Blvd., Sala S-208

Sacramento, CA 95834

(800) 952-5210 | TDD (800) 326-2297

(916) 574-7870

Esta publicación se puede copiar si:

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



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 folleto para ayudarle a tomar las difíciles decisiones sobre el funeral y disposición de los restos de un ser querido o el suyo. 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 licencia, regula e investiga quejas contra empresas funerarias, directores fúnebres, embalsamadores, aprendices de embalsamadores, agentes de cementerios, vendedores de servicios de cementerio, gerentes de cementerios, disponedores de restos cremados, crematorios, gerentes de crematorios y los casi 200 cementerios fraternales y privados del estado de California.

Si necesita ayuda con asuntos de cementerios o funerales, visite el sitio Web de la Agencia en www.cfb.ca.gov o llame al Centro de Información para el Consumidor del Departamento de Asuntos del Consumidor al (800) 952-5210.



Requisitos legales

Disposición de los restos

La ley de California identifica a aquéllos que tienen el derecho, el deber y la responsabilidad de tomar decisiones sobre cómo disponer de los restos después del fallecimiento de una persona. Son, en orden:

- ☞ La propia persona, antes de su fallecimiento.
- ☞ Su agente, nombrado por un poder legal para atención de la salud.
- ☞ Su cónyuge sobreviviente o pareja de hecho registrada, siempre que sea competente.
- ☞ Su hijo adulto sobreviviente o la mayoría de sus hijos adultos sobrevivientes, siempre que sean competentes.
- ☞ Su padre o padres sobrevivientes, siempre que sean competentes.
- ☞ Su hermano o hermana adulta sobreviviente, o la mayoría de sus hermanos o hermanas adultas sobrevivientes, siempre que sean competentes.
- ☞ Su siguiente pariente adulto sobreviviente más cercano o la mayoría de sus parientes adultos sobrevivientes más cercanos.

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 en contrario 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 a 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 vez de dar instrucciones por escrito, una persona puede ceder el derecho y la obligación de disponer de su cuerpo a un agente nombrado bajo un poder legal para atención de la salud o una directiva anticipada de atención de la salud. Este agente tendrá el derecho pleno de actuar sobre, y controlar, el cuerpo

del difunto, a menos que el poder legal o la directiva anticipada de atención de la salud limite o elimine dicho derecho.

- ☞ En ausencia de una directiva escrita o poder legal para atención de la salud, el derecho y deber de disposición del cuerpo del difunto pasa al cónyuge o pareja de hecho registrada sobreviviente competente del difunto, o debe seguir las instrucciones escritas dadas conforme al párrafo precedente.
- ☞ Para ser considerado como una pareja de hecho registrada en California, una persona tiene que haber presentado una Declaración de Pareja de Hecho ante el Secretario de Estado bajo la Sección 297 del Código de Derecho Familiar.
- ☞ En ausencia de los documentos y personas descritas anteriormente, el derecho y deber de disposición del cuerpo pasaría al hijo adulto sobreviviente competente o a la mayoría de los hijos adultos sobrevivientes competentes, después al padre o padres competentes, después al hermano o hermana adulta competente o a la mayoría de los hermanos/hermanas adultas sobrevivientes competentes, y después al próximo pariente más cercano adulto sobreviviente competente o a la mayoría de los parientes más cercanos adultos sobrevivientes competentes.

Además la ley gobierna temas como el plazo que tienen los familiares para actuar, qué ocurre si no se puede ubicar a los familiares, o éstos no se pueden poner de acuerdo en lo que hacer, y quién tendrá la responsabilidad por pagar los costos de disponer de los restos. Al considerar estas opciones, es importante que examine y comprenda todas estas cláusulas de la ley.

(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 lo desea. Quizás le convenga consultar con un abogado sobre la posibilidad de incluir estas instrucciones en su testamento u otro documento escrito, tal como un poder legal para atención de la salud. No se olvide de entregar copias de sus instrucciones a sus familiares, y conserve una copia a mano para usted.)

Precios

La ley exige que las empresas funerarias coticen precios por teléfono y le entreguen una Lista de Precios Generales (GPL, por sus siglas en inglés) y una Lista de Precios de Ataúdes (CPL, por sus siglas en inglés)

cuando averigüe personalmente sobre opciones y precios. Si la empresa funeraria vende contenedores exteriores de sepultura, también tiene que proporcionarle precios para dichos contenedores, ya sea como parte de la GPL o en una lista de precios separada. *(Para obtener más información, vea Requisitos de lista de precios, página 17.)*

Cuando contrate servicios de una empresa funeraria, la ley exige que debe recibir una factura detallada describiendo las opciones que eligió, incluyendo estimaciones de costos que no se pudieron evaluar en ese momento. La cotización también tiene que incluir los cargos de proveedores externos a la empresa funeraria, como gastos de florería, honorarios del clero, avisos en los periódicos, música, etc. Asegúrese que la factura incluya sólo las opciones que usted eligió. Si eligió un paquete funerario, asegúrese que la factura describa todos los artículos y servicios que están incluidos. Antes de firmar el contrato, obtenga el monto total en dólares.

La ley permite que la empresa funeraria cobre una cuota por servicios profesionales, como por ejemplo el tiempo que el director fúnebre invierte en:

- ☛ 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 zona);
- ☛ Obtener el certificado de defunción y otros permisos necesarios;
- ☛ Enviar la nota necrológica, y “costos fijos sin asignar,” como impuestos, seguros, avisos y otros gastos de negocios.

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

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

Embalsamado

La ley no exige que se embalsame el cuerpo. No obstante, una empresa funeraria tiene que refrigerar un cuerpo no embalsamado en su

posesión si no se va a realizar el sepelio o la cremación en un plazo de 24 horas. (*Ver excepción bajo Funeral en la casa, más abajo.*) Desde el punto de vista práctico, sin embargo, quizás le convenga autorizar que se embalsame el cuerpo si va a haber una demora antes del velatorio. Tenga en cuenta que el embalsamado no evita la descomposición del cuerpo.

(*NOTA: En ciertos casos, el forense puede exigir que se embalsame el cuerpo.*)

Cremación

La ley no exige que se compre un ataúd antes de cremar un cuerpo. (*Hace falta un contenedor combustible de cremación. Vea la sección Cremación, página 14.*)

Entierro

La ley no exige bóvedas o revestimientos de sepultura, pero los cementerios pueden llegar a tener sus propias normas y exigirlos porque evitan el hundimiento del suelo después del sepelio. En general las bóvedas rodean por completo el ataúd con hormigón u otro material. Los revestimientos de sepultura sólo cubren la parte superior y los costados. Ninguno de los dos está diseñado para prevenir la eventual descomposición de los restos humanos.

Funeral en la casa

La ley no prohíbe a los consumidores que preparen ellos mismos el cuerpo del difunto para su sepelio. Si se decide por esta opción, está obligado a:

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

(*NOTA: Los restos humanos pueden permanecer en la casa sin embalsamar o refrigerar hasta que se produzca el sepelio. En general si no se lo refrigera o embalsama, la descomposición será más rápida.*)

Honorarios del forense

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

Vendedores minoristas de ataúdes

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

Por ley, los vendedores minoristas de ataúdes no pueden organizar funerales o cremaciones, ni cumplir 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, una empresa funeraria, crematorio o cementerio, le conviene verificar la prácticas comerciales de la empresa consultando a 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 las empresas funerarias, crematorios y cementerios, ni están licenciados o regulados por la Agencia de Cementerios y Funerales o el gobierno federal. Responden a las leyes comerciales estatales y locales, y a los reglamentos de licenciamiento comercial municipales y de condado.)

Cómo decidir por adelantado

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 estar emocionalmente vulnerable. Tómese el tiempo necesario para hablar de estos temas ahora y averiguar cuáles son los deseos de su ser querido.

Para usted . . .

Si planifica de antemano qué hacer con su cuerpo cuando usted fallezca le ahorrará a sus seres querido la angustia de tomar decisiones difíciles

en un estado de angustia. Si identifica lo que quiere, obtiene toda la información necesaria y planifica de antemano podrá tomar decisiones informadas antes de comprar, y ahorrar dinero. Es importante que le comunique sus deseos a sus familiares. También le conviene hablar 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. Las sociedades conmemorativas son organizaciones sin fines de lucro que brindan información sobre la planificación de funerales y disposición de restos por adelantado. No ofrecen servicios fúnebres directamente y no 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 localizar a una empresa funeraria o sociedad conmemorativa, pregúntele a sus amigos o parientes, o consulte las páginas amarillas de su directorio telefónico.

(NOTA: Muchos nombres de empresas funerarias incluyen la palabra “sociedad”, pero 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 realizar transacciones con ella.)

Verificación de licencia

Para verificar que un director fúnebre, empresa funeraria, crematorio o cementerio privado esté licenciado por el estado y tenga sus credenciales al día, llame al (800) 952-5210, TDD (800) 326-2297 ó a 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.

(NOTA: El estado licencia y regula los cementerios fraternales y privados, no aquéllos operados por organizaciones religiosas; ciudades, condados o distritos de cementerios; las Fuerzas Armadas; organizaciones tribales de indígenas norteamericanos; u otros grupos. Si no sabe por quién está regulado un cementerio, pregúntele al gerente del cementerio.)

Comparación de precios y servicios

Primero, visite e inspeccione varias empresas funerarias y compare sus servicios, restricciones, reglas y precios. Después, decida cuánto quiere gastar. Si le compra un ataúd a un vendedor minorista, no se olvide de preguntarle si lo va a entregar o tiene que ir a buscarlo. También compare precios en varios cementerios y pregunte por sus fondos de mantenimiento. *(Vea el glosario de términos, página 20.)* Si una empresa funeraria o cementerio no es mantenido a su satisfacción, haga sus compras en otro lado.

Acuerdo previo

Le conviene llegar a un acuerdo por adelantado, pero no necesariamente pagar de antemano. Tenga en cuenta que los precios pueden ir aumentando 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 al fallecer. Le conviene reexaminar y revisar sus decisiones cada par de años, y asegurarse que su familia esté al tanto de sus deseos. Dé a conocer sus deseos por escrito, entregue copias a sus familiares y a su abogado, y conserve una copia a mano. (No guarde su única copia en una caja de seguridad. Es posible que su familia tenga que hacer trámites antes de poder abrir su caja de seguridad, y que tenga que esperar porque es un fin de semana o el banco está cerrado.)

Opciones de pago por adelantado

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

(NOTA: Éstas son opciones, no recomendaciones. Compare cuidadosamente las ventajas y desventajas de cada una y consulte con un abogado antes de tomar cualquier decisión.)

CONTRATOS DE FIDEICOMISO PREPAGOS—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 se pueden pagar de antemano. Ciertos servicios, como abrir y cerrar la tumba, en general no forman parte del contrato prepago y deben ser pagados en el momento de recibirlos.

(NOTA: No se olvide de incluir una cláusula de cancelación en su contrato en caso que cambie de parecer más adelante. Tenga en cuenta que si cancela un fideicomiso de funeral prepago, le tendrán que rembolsar por ley todo el dinero que pagó. La mayoría de las cláusulas de cancelación incluyen una cuota de revocación, que por ley no puede ser más del 10 por ciento del monto total que pagó. Esta cuota de revocación sólo se puede deducir 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 precios en el futuro. (Sin eso, es

posible que sus sobrevivientes tengan que pagar la diferencia de precio.) No obstante, aun con un plan de precio garantizado, es probable que tengan que pagar por 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 en el momento de necesidad.

- ☞ Asegúrese que el valor de los fondos del fideicomiso prepago vayan aumentando, y averigüe dónde se está invirtiendo el dinero y quiénes son los fiduciarios. Puede recibir un resumen anual de ganancias, y es posible que las tenga que declarar como ingresos por intereses en sus formularios de impuestos. Además, asegúrese que el plan incluya una cláusula escrita sobre el destino de las ganancias remanentes del fondo de fideicomiso.
- ☞ Averigüe si tiene que pagar el monto total del fideicomiso al principio o si puede ir pagando de a poco.
- ☞ Pregunte si hay una multa por pagos atrasados. Pregunte si los servicios fúnebres se pueden transferir a otra empresa, o si el cementerio compraría 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. Esto se llama “entrega constructiva”. La ley prohíbe la entrega constructiva de artículos funerarios. Asegúrese que el contrato de compra especifique el fabricante y modelo de los artículos que compre, 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 sus gastos funerarios y no se olvide de informar a su abogado y sus familiares. Tome las medidas necesarias para que sus sobrevivientes puedan retirar dichos fondos cuando fallezca. Puede cambiar de parecer en cualquier momento.

CUENTA POD—Abra una cuenta de Pago por Fallecimiento (POD, por sus siglas en inglés) en su banco, designando como beneficiario de sus fondos cuando fallezca a la empresa funeraria. No se olvide de informar a sus familiares, a la empresa funeraria, a su albacea testamentario y a su abogado sobre las disposiciones de la cuenta.

Las cuentas POD pueden imponer cuotas 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 igual al valor del funeral y hable con el beneficiario (un familiar o amigo) para que disponga de sus restos conforme a sus deseos.

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

SEGURO DE FUNERAL—Compre un seguro de funeral por medio de su empresa funeraria, quien será la beneficiaria del seguro. Usted preselecciona el ataúd, el lote en el cementerio, etc., y el precio puede estar garantizado. Si el precio está garantizado, la empresa funeraria no puede cobrarle a sus parientes más de lo que indica el contrato, aunque el precio aumente. No obstante, puede quedarse con cualquier fondo remanente después de haberse efectuado el funeral.

(NOTA: Debería obtener un documento escrito que indique el valor de la póliza al año, dos años, cinco años y 10 años. Averigüe si pagará más por la póliza a lo largo del tiempo que lo que la póliza pagará a su fallecimiento. Averigüe qué pasaría si llegara a cancelar la póliza.)

Las empresas funerarias y los cementerios licenciados tienen que entregarle a la persona que está tramitando el funeral una copia del acuerdo prepago en su poder, firmado y pagado en todo o en parte.

Entierro

Si decide dar una sepultura tradicional al cuerpo o a sus restos cremados, tendrá que comprar un lote (a menos que sea elegible para una sepultura sin cargo en un cementerio nacional). Los precios pueden variar mucho entre un cementerio y otro, y hasta en distintos lugares del mismo cementerio. También hay que pagar una cuota por abrir y cerrar la sepultura, y probablemente tendrá que comprar un contenedor exterior de sepultura, como un revestimiento de sepultura o una bóveda, para ayudar a proteger y estabilizar el ataúd. Además, en general habrá que pagar una cuota separada por mantenimiento y jardinería.

Para ser sepultado en un mausoleo (sepulcro) habrá que comprar una cripta, pagar cuotas de apertura y cierre de la misma, más 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 empresa funeraria le cobre una cuota por “manejo de ataúd”. No obstante, su compra tiene que cumplir con las normas del cementerio y tener en cuenta el tamaño del cuerpo. Recuerde, haga sus compras con prudencia, porque los vendedores minoristas de ataúdes no están regidos por las mismas leyes o reglamentos que gobiernan a las empresas funerarias, los crematorios y cementerios. Si compra artículos por anticipado, insista que el dinero pagado se coloque en un fideicomiso, y exija una copia del acuerdo de fideicomiso.

Si el cementerio exige otros contenedores de sepultura para reducir el movimiento de suelos, es posible que tenga que comprar un revestimiento de sepultura o una bóveda. No es necesario que le compre el contenedor externo al cementerio; no obstante, un revestimiento o bóveda comprada en otro lado tiene que cumplir con las normas de tamaño, forma y materiales establecidas por el cementerio.

Puede comprar una lápida o monumento en otro lado, pero también tiene que cumplir con las normas del cementerio, y el cementerio no puede cobrar una cuota de colocación si la empresa que le vendió el monumento se va a encargar de colocarlo. Los cargos del cementerio por construcción de cimientos, colocación o permiso para colocar las lápidas o monumentos tienen que ser los mismos aún en caso no hayan sido vendidos por el cementerio. Antes de hacer la compra no se olvide de examinar las reglas y normas del cementerio. Esto puede ayudar a evitar malos entendidos y lo asistirá en su toma de decisiones.

Sepulturas de nivel múltiple

Puede ser enterrado en la misma sepultura que su cónyuge u otro familiar. Las personas que no están emparentadas también pueden ser enterradas en sepulturas de nivel múltiple si todas las partes dan su autorización de antemano. El entierro en sepulturas de nivel múltiple puede limitar los derechos de desentierro. Es posible que haya que pagar cuotas especiales por abrir y cerrar una sepultura de nivel múltiple.

Cremación

La ley de California exige que se realice la siguiente divulgación cuando se vaya a hacer una cremación, que usted tendrá que firmar:

“El cuerpo humano se quema junto con el ataúd, el contenedor y 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 remueva el contenido de la cámara para facilitar su incineración. La cámara está compuesta de un material cerámico o afín que se desintegra levemente durante cada cremación, y el producto de dicha 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 previas, se combina y tritura, pulveriza o muele para facilitar su colocación en urnas o su dispersión. Pueden quedar algunos residuos en las grietas o lugares desparejos de la cámara. Periódicamente, se extrae la acumulación de este residuo y se entierra en un predio dedicado del cementerio o se dispersa en el mar.”

Si se elige la cremación, debe firmarse una autorización antes de poder proceder a la misma. Dicha autorización debe ser firmada por la(s) persona(s) que tiene(n) el derecho a controlar la disposición de los restos. Esta autorización, o un contrato separado, debe identificar el lugar, manera y momento en que se dispondrá de los restos e incluir un acuerdo para el pago de la cremación, la disposición de los restos cremados y cualquier otro tipo de servicio deseado. (Si quiere disponer de su propia cremación, puede firmar legalmente el formulario de Declaración de disposición de restos cremados.)

Además, el departamento de salud del condado tiene que emitir un permiso de entierro/cremación (Solicitud y permiso para disponer de restos humanos, VS 9). La empresa funeraria en 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 de cremación, y algunos establecimientos pueden ofrecer comodidades para más de un familiar. Los crematorios que no permiten observar el proceso de cremación tienen que divulgarlo por escrito antes de firmar el contrato. Es posible que haya

que pagar una cuota para asistir a la cremación. Consulte las normas del crematorio.

La ley de California no exige un ataúd para realizar una cremación, pero sí un contenedor combustible de cremación. El contenedor tiene que ser cerrado y a prueba de fugas. Es aceptable usar una caja de cartón construida para este fin. No es necesario comprar el contenedor de la empresa funeraria o crematorio, pero tiene que cumplir con las normas establecidas por el crematorio.

Debería decidir si quiere que se despojen del cuerpo todos los bienes personales de valor, como joyas y recuerdos, antes de llevarlo al crematorio. El personal de la empresa funeraria o el crematorio tienen que extraer todos los marcapasos, la mayoría de las prótesis y todo dispositivo o implante mecánico o radioactivo antes de la cremación.

Por ley, todas las cremaciones se tienen que efectuar individualmente, a menos que se autorice por escrito una cremación múltiple en una cámara capaz de llevar a cabo múltiples cremaciones. Hay pocos crematorios que tienen esta capacidad.

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

Disposición de restos cremados

En California puede elegir uno de los siguientes métodos para disponer de los restos cremados:

- ☛ Colocación en un columbario o mausoleo—Puede haber cargos adicionales por gastos de mantenimiento, apertura o cierre, registro, floreros y placas.
- ☛ Colocación en un columbario o mausoleo—Puede haber cargos adicionales por gastos de mantenimiento, apertura o cierre, registro, contenedor externo de sepultura, floreros y lápidas.
- ☛ Conservación en una residencia—La empresa funeraria o crematorio le hará firmar un Permiso de disposición como comprobante que le entregaron los restos, y lo presentará ante el registrador local de nacimientos y defunciones. No puede quitar los restos cremados del contenedor y tiene que organizar la manera de disponerlos a su fallecimiento.

- ☞ Conservación en una iglesia, templo o santuario religioso, si las leyes locales de zonificación lo permiten.
- ☞ Dispersión en lugares del estado donde no existen prohibiciones locales, y con permiso escrito del dueño de la propiedad o dependencia a cargo. Los restos cremados tienen que ser extraídos del contenedor y dispersados de manera que el público no los pueda identificar.
- ☞ Dispersarlos en un jardín de dispersión del cementerio.
- ☞ Dispersión en el mar, por lo menos a 500 yardas de la costa. (Esto también incluye aguas navegables interiores, con excepción de lagos y arroyos.)

Los restos cremados no se pueden transportar sin un permiso del departamento de salud del condado, y no se pueden desechar como residuos.

Dispersión

Un cementerio licenciado, agente de cementerio, crematorio, disponedor registrado de restos cremados, personal de empresa funeraria o familiar del difunto puede dispersar los restos cremados de la manera descrita anteriormente. Se tienen que sacar todos los restos cremados del contenedor para dispersarlos. Evite inhalar el polvo de los restos cremados, ya que pueden ser peligrosos para la salud. El departamento de salud del condado tiene que emitir un Permiso de disposición, y los operadores de botes y aeronaves tienen que notificar a la Agencia de Protección Ambiental de los Estados Unidos después de haber realizado la dispersión de restos humanos.

La ley estatal exige que aquéllos que dispersen restos por aire o bote fijen copias de sus licencias actualizadas de piloto o navegador, y la dirección de las áreas de depósito de restos cremados, en su lugar de negocios. La ley también exige que los restos se dispersen en un plazo de 60 días de recibidos, a menos que se notifique a la persona con derecho a controlar la disposición por escrito sobre la razón de la demora.

Circunstancias especiales

Fallecimiento fuera del estado

ENTIERRO—Si el fallecimiento ocurre fuera de la ciudad donde se va a llevar a cabo el entierro, tiene que hacer transportar el cuerpo usando los servicios coordinados de una empresa funeraria de ambas ciudades. Si el cuerpo es transportado por una compañía transportadora común, el cuerpo debe ser embalsamado antes de su envío. Si no se puede embalsamar, el cuerpo se tiene que transportar en un ataúd hermético o contenedor para transporte.

CREMACIÓN—Puede hacer que la cremación se lleve a cabo en una ciudad distante y que le envíen los restos cremados.

Fallecimiento fuera del país

Si se llegara a producir el fallecimiento en otro país, el consulado de los Estados Unidos en ese país puede coordinar el transporte del cuerpo para que se lo disponga localmente. En general podrá obtener traducciones del certificado de defunción y otros documentos por medio del consulado o la embajada de los Estados Unidos más cercana.

Donación para fines médicos

Si quiere donar su cuerpo a una escuela médica con fines educativos o de investigación, tendrá que coordinar con la escuela con suficiente anticipación. Le conviene ponerse en contacto con la escuela cada par de años, puesto que los procedimientos y sus necesidades pueden cambiar. Por ley, la escuela es responsable por el costo de disposición final del cuerpo.

Requisitos de lista general de precios

El folleto Cumpliendo con la regla de funerales, disponible de la Comisión Federal de Comercio (FTC, por sus siglas en inglés) muestra un ejemplo de Lista General de Precios (GPL, por sus siglas en inglés). Además le conviene comparar las GPL de varias empresas funerarias de su zona. Si bien se pueden incluir servicios adicionales, la GPL tiene que incluir como mínimo el precio de cada uno de los servicios básicos provistos por la empresa funeraria, junto con la fecha de vigencia de los precios y una descripción de los servicios:

- ☛ TRANSPORTE DE RESTOS A OTRA EMPRESA FUNERARIA— Puede incluir embalsamado, retiro del cuerpo, servicios mínimos provistos por el personal, autorizaciones necesarias y transporte local.

- ☞ RECEPCIÓN DE RESTOS DE OTRA EMPRESA FUNERARIA—
Puede incluir el servicio mínimo provisto por el personal y el transporte de los restos a la empresa funeraria.
- ☞ CREMACIÓN DIRECTA—Puede incluir los servicios básicos provistos por el director fúnebre y su personal, el prorrato de costos fijos, 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 también el costo de almacenar el cuerpo.)*
- ☞ ENTIERRO INMEDIATO—Puede incluir los servicios básicos provistos por el director fúnebre y su personal, el prorrato de costos fijos, retiro del cuerpo y transporte local al cementerio.
- ☞ SERVICIOS BÁSICOS PROVISTOS POR EL DIRECTOR FÚNEBRE Y SU PERSONAL, INCLUYENDO GASTOS FIJOS.
- ☞ TRANSFERENCIA DE LOS RESTOS A LA EMPRESA FUNERARIA—
Se puede cobrar una cuota fija los días de semana, noches y días feriados en un área específica, con cargos por milla por transporte fuera del área.
- ☞ EMBALSAMADO—Tiene que incluir la siguiente declaración:
“Excepto en casos especiales, la ley no obliga a embalsamar el cuerpo. Esto puede ser necesario, sin embargo, si elige ciertas opciones 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 directo”.
- ☞ Otra preparación del cuerpo—Los servicios, que se pueden cotizar individualmente, pueden incluir vendaje, maquillaje, colocación en el ataúd, cuidado del pelo, 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 de funeral.
 - ☞ Uso de instalaciones y personal para el servicio de conmemoración.
 - ☞ Uso de instalaciones y personal para un servicio religioso en la sepultura.
 - ☞ Carroza.
 - ☞ Limusina.

- La gama de precios que aparecen en la Lista de Precios de Ataúdes, incluyendo la gama de precios para ataúdes para adultos, ataúdes para bebés/niños, alquiler de ataúdes y contenedores alternativos.
- Ya sea precios individuales para contenedores externos de sepultura o gama de precios para contenedores externos de sepultura, si la empresa funeraria los vende.
- ACUERDOS PREPAGADOS—Una declaración indicando que una persona que está organizando un funeral para un difunto puede llegar a recibir, antes de firmar un contrato, una copia de cualquier acuerdo prepago, ya sea en todo o en parte, que la empresa funeraria tenga en su poder.

Quejas

Si tiene una queja sobre una empresa funeraria, crematorio o cementerio regulado por el estado, trate primero de resolverla directamente 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 ó TDD (800) 326-2297, ó (916) 574-7870, y solicite un formulario de queja. También puede descargar un formulario de queja en línea en www.cfb.ca.gov. Muchas quejas se resuelven rápidamente entre el consumidor y el licenciatario. Las quejas más serias se tienen que investigar a fondo, y la Agencia, si corresponde, tomará medidas contra el licenciatario. Si no puede resolver una queja con un cementerio que no se encuentra bajo jurisdicción del estado, póngase en contacto 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.

Glosario de términos

- ATAÚD/CAJÓN (CASKET/COFFIN)**—Una caja o cajón para enterrar restos humanos.
- PROPIEDAD DEL CEMENTERIO (CEMETERY PROPERTY)**—Una tumba, cripta o nicho.
- SERVICIOS DE CEMENTERIO (CEMETERY SERVICES)**—Apertura y cierre de tumbas, criptos o nichos; colocación de revestimientos y bóvedas de sepultura; colocación de lápidas; y mantenimiento a largo plazo de las instalaciones y el predio del cementerio.
- COLUMBARIO (COLUMBARIUM)**—Una estructura con nichos (pequeños espacios) para colocar restos cremados en urnas u otros contenedores aprobados. Puede estar al exterior o formar parte de un mausoleo.
- CREMACIÓN (CREMATION)**—Exposición de restos humanos y el contenedor que los contiene a calor extremo y llama, y procesamiento de los fragmentos de hueso resultantes para darles un tamaño y consistencia uniforme.
- CRIPTA (CRYPT)**—Un espacio en un mausoleo u otro edificio para alojar restos humanos cremados o enteros.
- DISPOSICIÓN (DISPOSITION)**—Colocación de restos humanos cremados o enteros en su lugar de descanso final. Antes de disponer de los restos se tiene que presentar un Permiso de disposición ante el registrador local.
- FONDO DE MANTENIMIENTO (ENDOWMENT CARE FUND)**—Dinero cobrado a personas que compraron propiedades del cementerio y colocado en fideicomiso para el mantenimiento y conservación del cementerio. El estado controla el fondo y establece el monto mínimo que se tiene que cobrar. No obstante, el cementerio puede cobrar más que este monto mínimo para formar el fondo de mantenimiento. Sólo se puede usar el interés devengado por dichos fondos para cuidar, mantener y embellecer el cementerio.
- SEPULCRO (ENTOMBMENT)**—Entierro en un mausoleo.
- CEREMONIA FUNERARIA (FUNERAL CEREMONY)**—Un servicio que conmemora al difunto con el cuerpo presente.
- SERVICIOS FÚNEBRES (FUNERAL SERVICES)**—Servicios provistos por un director fúnebre y su personal, que puede incluir el asesoramiento

a los familiares sobre la planificación del funeral; transporte, albergue, refrigeración y embalsamado de los restos; preparación y presentación de avisos fúnebres; obtención de autorizaciones y permisos; y coordinación con el cementerio, crematorio u otras terceras partes.

SOCIEDAD FUNERARIA (FUNERAL SOCIETY)—Ver Sociedad conmemorativa.

TUMBA (GRAVE)—Un espacio en el suelo de un cementerio para enterrar restos humanos.

REVESTIMIENTO DE SEPULTURA O CONTENEDOR EXTERNO (GRAVE LINER OR OUTER CONTAINER)—Una 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 tumba reducen el movimiento de suelos en el predio del cementerio.

SERVICIO DE SEPULTURA (GRAVESIDE SERVICE)—Un servicio para conmemorar al difunto que se realiza en el cementerio antes del entierro.

ENTIERRO (INTERMENT)—Entierro en el suelo, urna o sepulcro.

DISPOSICIÓN EN URNA (INURNMENT)—Colocación de restos cremados en una urna.

MAUSOLEO (MAUSOLEUM)—Un edificio donde se sepultan restos humanos.

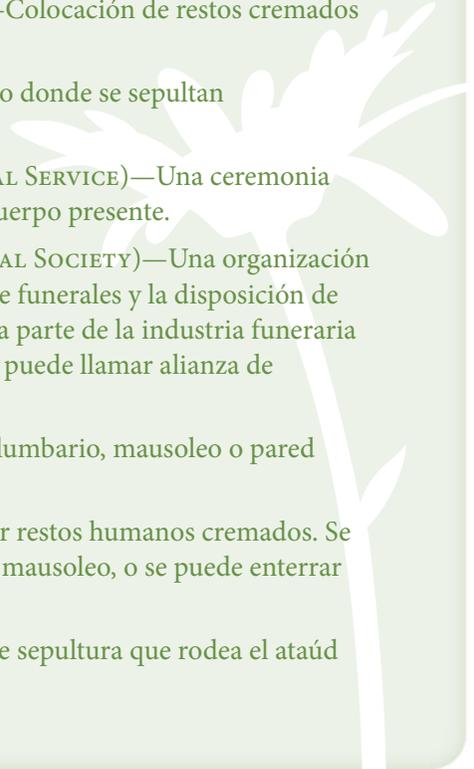
SERVICIO CONMEMORATIVO (MEMORIAL SERVICE)—Una ceremonia que conmemora al difunto sin el cuerpo presente.

SOCIEDAD CONMEMORATIVA (MEMORIAL SOCIETY)—Una organización que proporciona información sobre funerales y la disposición de restos humanos, pero que no forma parte de la industria funeraria regulada por el estado. También se puede llamar alianza de consumidores para funerales.

NICHO (NICHE)—Un espacio en un columbario, mausoleo o pared para alojar una urna.

URNA (URN)—Un recipiente para alojar restos humanos cremados. Se puede colocar en un columbario o mausoleo, o se puede enterrar en el suelo.

BÓVEDA (VAULT)—Un revestimiento de sepultura que rodea el ataúd por completo.



Para obtener más información

Las siguientes organizaciones 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

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

Grupos de defensa de los consumidores

ALIANZA DE
CONSUMIDORES
DE FUNERALES
DE CALIFORNIA

(Funeral Consumers
Alliance of California)
P.O. Box 60448
Palo Alto, CA
94306-0448
(650) 321-6584
www.fca-calif.org

ALIANZA DE
CONSUMIDORES
DE FUNERALES

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

PROGRAMA DE
ASISTENCIA PARA
CONSUMIDORES DE
SERVICIOS FÚNEBRES
(FSCAP)

(Funeral Service
Consumer Assistance
Program)
13625 Bishop's Drive
Brookfield, WI
53005-6607
(800) 228-6332
www.nfda.org

Organizaciones gubernamentales

BURÓ DE EDUCACIÓN PARA EL
CONSUMIDOR Y LAS EMPRESAS DE LA
COMISIÓN FEDERAL DE COMERCIO

(Federal Trade Commission Office
of Consumer & Business Education)
Washington, D.C. 20580
(877) 382-4357
www.ftc.gov

FISCAL U OFICINA DE ASUNTOS DEL
CONSUMIDOR DE SU ZONA

(Local District Attorney or
Consumer Affairs Office)
(*Vea la sección de Gobierno de
su directorio telefónico local.*)

Asociaciones profesionales/comerciales

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

ASOCIACIÓN DE DIRECTORES FÚNEBRES DE CALIFORNIA (California Funeral Directors Association)

One Capitol Mall, Sala 320
Sacramento, CA 95814
(800) 255-2332
www.cafda.org

ASOCIACIÓN DE CREMACIÓN DE NORTEAMÉRICA

(Cremation Association of
North America)
401 N. Michigan Avenue
Sala 2200
Chicago, IL 60611
(312) 245-1077
www.cremationassociation.org

ASOCIACIÓN MORTUORIA Y DE CEMENTERIOS DE CALIFORNIA (Cemetery and Mortuary Association of California)

925 L Street, Sala 220
Sacramento, CA 95814
(916) 441-4533
www.CMACcalifornia.org

ASOCIACIÓN INTERNACIONAL DE CEMENTERIOS, CREMACIÓN Y FUNERALES

(International Cemetery, Cremation
and Funeral Association)
107 Carpenter Dr. Sala 100
Sterling, VA 20164
(800) 645-7700
www.icfa.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



STATE OF CALIFORNIA



DEPARTMENT OF CONSUMER AFFAIRS

CEMETERY & FUNERAL BUREAU
1625 N. MARKET BLVD., SUITE S-208
SACRAMENTO, CA 95834