

Les contrats "obsèques"

Pour plus d'informations

d'assurance afin que la gestion des fonds destinés au financement des obsèques soit confiée à une compagnie d'assurances.

Pour mieux protéger les consommateurs :

- désormais toute clause d'un contrat prévoyant des prestations d'obsèques à l'avance sans que le contenu détaillé de ces prestations soit défini est réputée non écrite. Le contrat doit donc être assorti d'un descriptif détaillé des prestations qui sont indispensables au bon déroulement des obsèques et qui devront être réalisées au moment du décès du souscripteur.

- en outre, afin de garantir au souscripteur d'une formule de prestations d'obsèques à l'avance sa pleine et entière liberté de choix sa vie durant, le contrat doit prévoir explicitement la faculté pour le contractant ou le souscripteur de modifier la nature des obsèques, le mode de sépulture, le contenu des prestations et fournitures funéraires, l'opérateur habilité désigné pour exécuter les obsèques, le ou les changements effectués à fournitures et prestations équivalentes ne donnant droit à la perception que des seuls frais de gestion prévus par les conditions générales souscrites.

Attention

- Avant de signer un contrat obsèques assurez-vous que les prestations sont bien détaillées. Ainsi certains contrats couvrent aussi les frais de creusement de fosse, d'achat d'une concession et d'autres pas.

- Vérifiez que le contrat mentionne bien, dans l'hypothèse où le montant du capital et des intérêts produits est supérieur aux frais d'obsèques, que le surplus sera reversé aux héritiers ou, dans l'hypothèse inverse, que ces derniers pourront être amenés à verser un complément financier à l'entreprise de pompes funèbres qui aura organisé les obsèques.

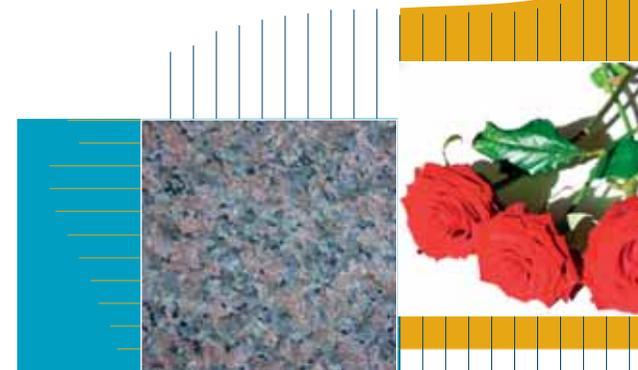
- > Le site du ministère de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi :
www.bercy.gouv.fr
- > Le site Internet de la DGCCRF :
www.dgccrf.bercy.gouv.fr
- > **3939 « Allô, Service public »** (prix d'un appel local)
Info Service Consommation
- > Le service de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes de votre département
- > L'Institut national de la consommation :
www.conso.net
- > Les associations de consommateurs de votre département

Les éléments fournis dans cette fiche sont donnés à titre d'information. Ils ne sont pas forcément exhaustifs et ne sauraient se substituer à la réglementation applicable.



Direction générale de la Concurrence, de la Consommation
et de la Répression des Fraudes

Les prestations d'obsèques



Confrontées à la perte d'un proche, les familles ne sont pas toujours en situation de rechercher toute l'information qui leur serait utile et de faire jouer efficacement la concurrence.

Pour cette raison, la réglementation a renforcé les obligations relatives à l'information du consommateur dans ce secteur particulier.

Que devez-vous savoir ?

Le choix de l'opérateur funéraire

Vous pouvez choisir librement votre entreprise

Une fois la déclaration de décès à la mairie du lieu de décès effectuée, vous devez pouvoir choisir librement votre opérateur funéraire. En effet, une loi de 1993 a mis fin au monopole communal du service des pompes funèbres.

La liste des entreprises locales de pompes funèbres habilitées est obligatoirement tenue à votre disposition, dans les mairies, les établissements de santé et les chambres mortuaires ou funéraires vers lesquelles peuvent être transférés les défunts. Le démarchage pour les prestations funéraires est interdit et la loi condamne toute personne qui, à l'occasion d'un décès, aura, directement ou indirectement, permis à une entreprise de se présenter à vous. Il ne faut donc pas hésiter à refuser de se laisser orienter contre son gré vers une entreprise.

Plus des deux tiers de décès ont désormais lieu dans un établissement de santé. Le retour à domicile du corps du défunt est de moins en moins demandé par les familles.

Sachez, qu'à votre demande expresse, la personne défunte peut être transférée à son domicile ou dans la chambre mortuaire de l'établissement de santé où a eu lieu le décès s'il en dispose d'une (dans ce cas le séjour y est gratuit les trois premiers jours) ou dans une chambre funéraire appartenant généralement à un opérateur funéraire : les frais de transfert et de séjour sont alors à votre charge. Vous n'êtes aucunement obligé de choisir, pour l'organisation des obsèques, l'entreprise de pompes funèbres qui gère la chambre funéraire vers laquelle a été transféré le défunt.

L'obligation d'un devis

Toute entreprise de pompes funèbres doit vous remettre **gratuitement un devis écrit et détaillé.**

Avant l'établissement de ce devis, n'hésitez pas à consulter **la documentation générale de l'entreprise** où doivent figurer les prix de chaque fourniture et prestation avec la mention de leur caractère obligatoire ou facultatif. La réglementation exige en effet que cette documentation soit constamment présentée à la vue de la clientèle et consultable par elle.

Le devis chiffré doit faire apparaître :

- le descriptif (par exemple l'essence, la nature du bois et les finitions du cercueil qui représente une part importante des frais d'obsèques) et le prix TTC de chaque fourniture ou prestation. Le caractère obligatoire ou facultatif de chaque prestation doit être également précisé ;
- les montants nets (remises déduites) des prestations et fournitures effectuées par chaque organisme ou entreprise tierce que vous avez désigné (cultes, fleuristes, insertion presse, marbriers) ;
- les honoraires correspondant à votre représentation auprès des diverses administrations, ainsi que les montants demandés par ces organismes (taxe municipale, vacation de police).

Les prestations obligatoires et facultatives : en l'état actuel de la législation, seul le cercueil avec quatre poignées, à l'exclusion de ses accessoires intérieurs et extérieurs, a un caractère obligatoire ainsi que l'opération d'inhumation ou de crémation, avec le cendrier cinéraire.

Sachez par exemple que les soins de conservation (ou soins de thanatopraxie) ne sont pas obligatoires sauf si le transport avant mise en bière du corps est effectué dans un délai supérieur à 24 h après le décès.

Soyez attentif et n'hésitez pas à vous faire expliquer le contenu de chaque prestation figurant sur le devis avant de signer le bon de commande.

Les contrats "obsèques"

Si un différend apparaît avec un prestataire ou un sous-traitant, seule l'entreprise à qui vous avez confié les obsèques est responsable. Vous devez donc solliciter de sa part la résolution des difficultés rencontrées, qu'il s'agisse d'un problème de qualité des prestations (choix de produits ou prestations non respectés) ou de quantité (quatre porteurs étaient prévus, mais deux personnes de la famille ont dû aider au transport du cercueil...). Vous ne devez jamais accepter de payer des prestations non prévues au devis.

En cas de litige, vous pouvez vous adresser :

- dans tous les cas, à la Préfecture qui délivre les habilitations.
- à la mairie concernée si le prestataire est une régie municipale ou un délégataire de service public.

Si vous désirez préparer vos obsèques à l'avance, vous pouvez souscrire :

> soit un contrat assurance décès qui permet à une personne bénéficiaire de recevoir un capital lors de votre décès, mais il n'y a pas obligation d'affecter cette somme à l'organisation des obsèques ;

– soit un contrat « obsèques »

> auprès d'une entreprise de pompes funèbres ; un descriptif précis des obsèques est joint au contrat et le bénéficiaire, l'entreprise de pompes funèbres désignée, s'engage à organiser les obsèques conformément au contrat ;

– auprès d'un organisme financier portant sur la souscription d'un capital pour un montant forfaitaire qui permettra de faire réaliser les obsèques suivant un descriptif établi à l'avance par une entreprise de pompes funèbres, partenaire de cet organisme. La loi fait obligation à l'entreprise de pompes funèbres ou à l'organisme financier auprès desquels le contrat obsèques est souscrit de vous faire signer conjointement un contrat