

## Información para el consumidor sobre compras reguladas por la Oficina de la Contraloría

**Necesidad inmediata y futura:** puede hacer arreglos funerarios según la “necesidad inmediata”, lo que significa que la compra de los servicios y artículos funerarios se hace después de la muerte de una persona. Un contrato según la “necesidad futura” es para las compras que se hacen antes de la muerte y pueden incluir bienes y servicios funerarios como apertura y cierre de tumbas, ataúdes, panteones y conmemoraciones. Un contrato según la “necesidad futura” se lleva a cabo con un cementerio o funeraria. Las compras según la “necesidad inmediata” están reguladas por la Contraloría.

**Cremación:** la [Ley de Reglamento de Cremaciones \(Crematory Regulation Act\)](#) la hace cumplir el contralor. Esta ley autoriza y regula los crematorios.

### Consejos útiles para las compras en cementerios o funerarias

- La planificación previa del funeral y el entierro puede ser útil, pero no se apresure a comprar. Compare los artículos y servicios y sus precios con otros vendedores.
- Si le indican que algo es exigido por la ley, solicite ver la ley por escrito.
- Todo lo que se prometa debe obtenerse por escrito y estar firmado por alguien con autoridad. Insista en que todo lo que el vendedor le prometa sea presentado por escrito.
- Si decide celebrar un contrato, averigüe sobre los derechos de reembolso y cancelación y solicítelos por escrito.
- No compre nada que no pueda pagar.
- Pida opiniones a otras personas, como su familia, asesor financiero o abogado antes de hacer alguna compra.

### En caso de denuncias relacionadas con cementerios:

**Departamento de Regulación Financiera y Profesional de Illinois**  
555 West Monroe Street – Suite 500  
Chicago, Illinois 60661  
Línea gratuita: 1-888-RLOVED1 (756-8331)

### En caso de denuncias relacionadas con directores de funerarias y embalsamadores:

**Departamento de Regulación Financiera y Profesional de Illinois**  
555 West Monroe Street – Suite 500  
Chicago, Illinois 60661  
Para hacer denuncias: 312-814-6910  
Para obtener información general: 312-814-1467

### En caso de denuncias relacionadas con compras de necesidad inmediata y cremaciones:

**Oficina del Contralor, Estado de Illinois**  
Fideicomiso para la atención funeraria y entierros  
555 West Monroe Street – Suite 1400S-A  
Chicago, Illinois 60661  
Línea gratuita: 1-877-203-3401

Orientación general: 1-888-473-4858  
<https://idfpr.illinois.gov/profs/cemetery.html>  
Línea TTY: 1-866-325-4949

**Advertencia:** El presente documento es exclusivamente para fines informativos y no constituye asesoramiento jurídico. Este documento no modifica ningún requisito de la ley estatal o federal. Consulte con su propio abogado para obtener asesoramiento legal.

Impreso por la Autoridad del Estado de Illinois  
IOCI 24-0900 0 copias  enero de 2024



Estado de Illinois  
Departamento de Regulación  
Financiera y Profesional de Illinois

## Guía del consumidor de Illinois sobre compras para cementerios y disposiciones finales



Firmado a principios de 2010, la Ley de Supervisión de Cementerios de Illinois aborda directamente las preocupaciones del consumidor que puedan surgir durante la adquisición de productos y servicios de un cementerio.

Este folleto pretende resumir las principales protecciones de la ley para los consumidores, ofreciendo al mismo tiempo consejos de sentido común para quienes toman decisiones difíciles para sí mismos o para sus seres queridos.



**IDFPR**  
Illinois Department of  
Financial and Professional Regulation

## Mensaje del Departamento de Regulación Financiera y Profesional

Ya sea que esté planificando un funeral después de la muerte de un ser querido o haciendo arreglos para usted con el objetivo de aliviar la carga de su familia, la [Ley de Supervisión de Cementerios \(Cemetery Oversight Act\)](#), promulgada a principios de 2010, está diseñada para ayudarlo en el difícil proceso exigiéndoles a los cementerios de Illinois más responsabilidad hacia sus clientes y al Estado.

Mediante la creación de la primera estructura reguladora integral del estado, las familias tendrán un lugar al cual recurrir si los cementerios no cumplen con los requisitos legales de registro o mantenimiento de estos.

La ley aplica muchas de las reformas y recomendaciones del Equipo de Tareas de Supervisión de Cementerios, el cual se creó como respuesta ante el incidente de Burr Oak Cemetery en Alsip.

Entre muchas otras disposiciones, esta guía ofrece una descripción de un nuevo Proyecto de Ley sobre Derechos del Consumidor (Consumer Bill of Rights), cuyo objetivo es ayudar a protegerlo en sus transacciones con el cementerio.

Planificar un funeral o entierro por cuenta propia puede ser un asunto desgarrador. Nuestra misión es salvaguardar sus derechos durante uno de los momentos más difíciles de su familia.



## Derechos del consumidor en los cementerios

- Usted tiene el derecho de comprar artículos o servicios directamente a un cementerio o a otro proveedor de su elección sin incurrir en un gasto adicional, siempre y cuando el artículo no infrinja la ley ni las normas del cementerio.
- Debe recibir una lista de precios de todos los productos y servicios relacionados con el cementerio y que incluya las fechas de vigencia de los precios.
- Un cementerio con licencia deberá poner a disposición y, tras el pago de una cuota razonable de copias, proporcionar una copia de sus normas y reglamentos.
- El cementerio debe proporcionar mantenimiento razonable a su propiedad y a todas las parcelas, tumbas, criptas y columbarios de conformidad con la ley.

## Su contrato y pago del cementerio

- El consumidor y el representante del cementerio deben firmar un contrato de todos los artículos, rituales y servicios del cementerio. Para hacer su selección, debe ir al cementerio de su elección en persona, ya sea que se trate de un servicio de necesidad inmediata o futura. Antes de firmar, asegúrese de que los precios de los servicios y artículos adquiridos estén descritos en el contrato con un lenguaje claro.
- Usted, como comprador, recibirá una copia firmada del contrato que enumere los productos y servicios del cementerio que haya adquirido.
- Ningún cementerio le exigirá un pago por bienes o servicios únicamente en efectivo.
- Además del contrato por la venta de bienes y servicios, el cementerio debe proporcionarle un recibo tras el pago parcial o completo.
- Si se realiza un contrato para un entierro a plazo, el plazo, la opción de extenderlo y la disposición subsecuente de los restos humanos después del plazo deben ir escritos en negrita y deben conversarse con usted. Se le notificará con antelación si procede una exhumación en un entierro a plazo. Tras la notificación, usted tiene derecho a extender el plazo de un entierro a plazo por el precio establecido en la lista de precios actual del cementerio.
- Cualquier contrato para la venta de una parcela funeraria debe indicar, al momento de ser designada,

la ubicación exacta de la parcela según el mapa del cementerio que se encuentra en los registros de este.

## Sus derechos de registro de cementerio

- Al momento del sepelio, sepultura o colocación de las cenizas en una urna, el cementerio deberá proporcionar el registro con el nombre y la fecha de entierro del difunto a la persona con autorización para disponer de los restos de la persona fallecida.
- Algunos registros no confidenciales se pueden solicitar a un cementerio previa solicitud y pago de los costos razonables de las copias.

## Si tiene alguna pregunta o problema

Usted tiene el derecho de formular preguntas y quejas al cementerio y sus empleados acerca de los productos y servicios que haya adquirido. Si sus consultas no se tramitan a su satisfacción, tiene derecho a presentar una queja formal ante el Departamento de Regulación Financiera y Profesional de Illinois acerca de los productos y servicios del cementerio, además de cualquier problema con la atención al cliente, mantenimiento u otras actividades del cementerio.

Tenga en cuenta que no todos los cementerios tienen licencia emitida por el Departamento de Regulación Financiera y Profesional de Illinois (IDFPR, por sus siglas en inglés). El cementerio puede estar completamente exento de la ley si es un cementerio familiar o religioso; no ha tenido ningún entierro en los últimos 10 años, o tiene menos de tres acres.

## Información para el consumidor sobre compras funerarias

**Costos:** los costos de los cementerios y costos funerarios por lo general se pagan aparte. Estos costos son diferentes y usted debe conversarlos tanto con el cementerio que elija como con cualquier funeraria de su elección.

**Arreglos:** solo un director de funeraria con licencia o una funeraria puede reunirse con usted para hacer arreglos funerarios. Usted puede solicitar ver su licencia. Asegúrese de que esté vigente.