

Une réglementation spécifique protectrice du consommateur s'applique à toute entreprise de pompes funèbres. Il convient de faire état en priorité de l'interdiction pour toute entreprise funéraire de procéder au démarchage en vue de vendre des produits ou services. En outre, d'autres règles protectrices des consommateurs sont prévues, notamment concernant l'information sur les prix.

Le démarchage interdit

Le démarchage des sociétés de pompes funèbres est interdit à l'occasion ou en prévision d'obsèques, qu'il soit fait à domicile ou dans les lieux publics, pour proposer des commandes de fournitures ou de prestations liées à un décès. Cette interdiction vise à préserver les familles vulnérables en période de deuil.



Si un prestataire de pompes funèbres vient sonner au domicile d'un veuf ou d'une veuve pour lui proposer des services quelques jours après un décès, il s'expose à des sanctions pénales. En effet, le non respect de cette interdiction est puni d'une peine d'amende maximale de 75 000 € ou 375.000 € (suivant que l'auteur est une personne physique ou une société).

Est également sanctionné le fait pour un prestataire de pompes funèbres de soutirer des informations sur la survenance d'un décès auprès de personnes susceptibles d'en avoir connaissance à l'occasion de leur activité professionnelle.

Inversement, une personne qui dans l'exercice de sa profession, aurait connaissance de la survenance de décès et qui proposerait à des sociétés de pompes funèbres de divulguer les noms et adresses des familles endeuillées ou qui leur recommanderait une société de pompes funèbres s'exposerait à trois ans d'emprisonnement et 45 000 € d'amende.

Il est possible de porter plainte auprès du Procureur de la République ou auprès de la Direction Départementale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DDCCRF), dont dépend le siège social de la société concernée.

Une habilitation nécessaire :

Les sociétés de pompes funèbres doivent obtenir une habilitation pour proposer leurs services. Différentes conditions doivent être respectées pour l'obtenir :

- Des conditions tenant à la personne du dirigeant, notamment aucun antécédent pénal ;
- Une formation professionnelle doit avoir été dispensée aux dirigeants et agents de la société, formation qui varie selon l'importance des responsabilités ;
- Des conditions relatives à l'exercice de la profession : la conformité des installations techniques telles que crématorium ou chambre funéraire, la régularité de la situation de l'entreprise au regard des impositions de toute nature et des cotisations sociales, ainsi que la conformité des véhicules de transport des corps.

Si toutes les conditions sont remplies, l'habilitation sera accordée par le préfet. Elle sera valable sur l'ensemble du territoire mais délivrée pour une durée limitée, qui est en principe de six années. Cette habilitation peut être retirée ou suspendue en cas de changement de circonstances, de cessation des activités, d'infraction à la loi, ou encore lorsqu'il y a atteinte à l'ordre public. En cas de manquement grave de la part d'une entreprise de pompes funèbres, il est donc possible de saisir le préfet, afin qu'il étudie l'affaire et envisage le retrait de l'habilitation.



Une obligation d'information sur les prix et les prestations :

Les prestataires de pompes funèbres ont des obligations d'information strictes vis-à-vis des consommateurs.

● Une documentation générale :

Le professionnel doit mettre à disposition du consommateur une documentation générale qui doit indiquer :

- le nom de la régie ou entreprise ;
- le représentant légal de l'établissement ;
- l'adresse de l'opérateur de pompes funèbres ;
- éventuellement n° RCS ou n° d'inscription au répertoire des métiers ;
- le capital social de la structure ;
- les prestations proposées, notamment celles qui sont obligatoires relativement aux inhumations et crémations ;
- la forme juridique de la structure ;
- le prix et les conditions de vente des prestations proposées ;
- l'indication de l'habilitation préfectorale.

Elle doit être consultable par la clientèle constamment.

● Un devis obligatoire :

Un devis écrit, détaillé et daté doit être remis au client potentiel et doit comporter les mêmes indications que la documentation générale, les montants TTC, le déroulement de la cérémonie, le recours ou non à des sous-traitants...

● Un bon de commande :

Un bon de commande doit être délivré et signé si le devis est accepté. Certaines mentions doivent y figurer :

- le nom et prénom du défunt,
- ses dates et lieux de naissance et de décès,
- date, heure et lieu de la mise en bière,
- date, heure et lieu du service funéraire,
- date, heure et lieu de l'inhumation (ou crémation),
- nom, prénom et adresse de la personne qui passe commande, lien entre le défunt et cette personne,
- détail chiffré et montant total des prestations TTC.

Qui paie l'entreprise de pompes funèbres ?

A défaut de convention obsèques souscrite par le défunt, le principe est que celui qui signe le bon de commande est tenu d'en payer le prix. Toutefois, il existe différentes possibilités de paiement.



- Même si les comptes sont bloqués à l'ouverture de la succession, la société de pompes funèbres peut, avec l'autorisation de la famille, se faire directement payer par l'établissement bancaire de la personne décédée, dès lors que son compte est suffisamment approvisionné et dans la limite d'un certain plafond, à savoir 3.050 € (plafond en vigueur en 2006).

- En cas de décès consécutif à un accident de travail ou une maladie professionnelle, la sécurité sociale peut prendre en charge une partie des frais funéraires. En outre, est prévu le versement d'un capital décès correspondant à 90 fois le gain journalier de base de l'assuré, dans la limite d'un certain plafond.

- Les enfants et petits-enfants peuvent être tenus aux frais d'obsèques, et ce même s'ils ont renoncé à la succession ou s'ils n'avaient plus de contact avec la personne défunte, en vertu de leur obligation alimentaire envers leurs ascendants. Si un des enfants ou un autre membre de la famille gère les obsèques dans l'urgence, il pourra en réclamer le règlement aux descendants de la personne défunte. Toutefois, cette obligation ne couvre que les frais nécessaires, et non ceux à caractère somptuaire, et dans la limite de leurs ressources. Le conjoint du défunt pourrait également être tenu à cette obligation.

- Pour les personnes dont les ressources sont insuffisantes, c'est à dire en l'absence d'héritiers et d'actif successoral, la mairie de la commune prend en charge les obsèques du défunt, en tenant compte de ses dernières volontés.

Quelles sont les recours possibles en cas de mauvaise exécution ?

Comme tout professionnel, une société de Pompes funèbres est tenue de respecter ses obligations contractuelles, c'est à dire l'ensemble des clauses du contrat. Elle doit s'assurer que la cérémonie se déroule comme prévu, en adéquation avec le bon de commande signé.

A défaut, il est possible d'engager la responsabilité contractuelle de l'entreprise en cas d'inexécution, de mauvaise exécution ou de retard dans l'exécution des obligations prévues au contrat, afin de réclamer des dommages et intérêts pour réparer le(s) préjudice(s) subi(s) par la famille du défunt.

En outre, il faut savoir que des sanctions pénales (six mois d'emprisonnement et 7.500 € d'amende) sont prévues en cas de non respect des volontés du défunt. Ces sanctions sont susceptibles de s'appliquer tant à des professionnels qu'aux héritiers.

Pour plus de renseignements, un dossier détaillé est disponible à notre siège, n'hésitez pas à nous contacter !

Nous vous recevons du lundi au vendredi
et de 9h à 12h et de 14h à 18h dans nos locaux de
Strasbourg

Maisons des Associations
1A, Place des Orphelins
Tél. 03 88 37 31 26

Nous assurons également des permanences dans
plusieurs villes du département. Détails sur notre site
internet :

www.ufc-quechoisir67.org

**UNION FEDERALE DES CONSOMMATEURS
QUE CHOISIR DU BAS-RHIN**

Votre association de consommateurs



La réglementation des pompes funèbres

**UFC QUE CHOISIR 67
1a, Place des Orphelins
67000 Strasbourg
Tél. : 03 88 37 31 26**

www.ufc-quechoisir67.org