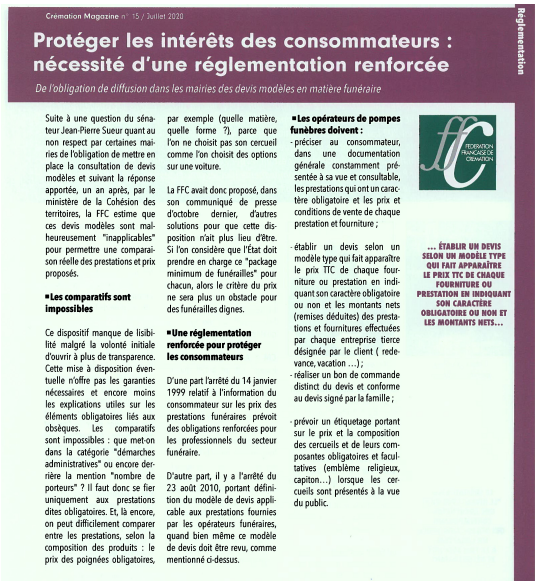
Protéger les intérêts des consommateurs : nécessité d'une réglementation renforcée

Publication : mercredi 1 juillet 2020 10:06

Crémation magazine, juillet 2020



Crémation Magazine n° 15 / Juillet 2020

Réglementation

Protéger les intérêts des consommateurs : nécessité d'une réglementation renforcée

De l'obligation de diffusion dans les mairies des devis modèles en matière funéraire

Suite à une question du sénateur Jean-Pierre Sueur quant au non respect par certaines mairies de l'obligation de mettre en place la consultation de devis modèles et suivant la réponse apportée, un an après, par le ministère de la Cohésion des territoires, la FFC estime que ces devis modèles sont malheureusement "inapplicables" pour permettre une comparaison réelle des prestations et prix proposés.

▪Les comparatifs sont impossibles

Ce dispositif manque de lisibilité malgré la volonté initiale d'ouvrir à plus de transparence. Cette mise à disposition éventuelle n'offre pas les garanties nécessaires et encore moins les explications utiles sur les éléments obligatoires liés aux obsèques. Les comparatifs sont impossibles : que met-on dans la catégorie "démarches administratives" ou encore derrière la mention "nombre de porteurs" ? Il faut donc se fier uniquement aux prestations dites obligatoires. Et, là encore, on peut difficilement comparer entre les prestations, selon la composition des produits : le prix des poignées obligatoires, par exemple (quelle matière, quelle forme ?), parce que l'on ne choisit pas son cercueil comme l'on choisit des options sur une voiture.

La FFC avait donc proposé, dans son communiqué de presse d'octobre dernier, d'autres solutions pour que cette disposition n'ait plus lieu d'être. Si l'on considère que l'Etat doit prendre en charge ce "package minimum de funérailles" pour chacun, alors le critère du prix ne sera plus un obstacle pour des funérailles dignes.

▪Une réglementation renforcée pour protéger les consommateurs

D'une part l'arrêté du 14 janvier 1999 relatif à l'information du consommateur sur les prix des prestations funéraires prévoit des obligations renforcées pour les professionnels du secteur funéraire.

D'autre part, il y a l'arrêté du 23 août 2010, portant définition du modèle de devis applicable aux prestations fournies par les opérateurs funéraires, quand bien même ce modèle de devis doit être revu, comme mentionné ci-dessus.

▪Les opérateurs de pompes funèbres doivent :

- préciser au consommateur, dans une documentation générale constamment présentée à sa vue et consultable, les prestations qui ont un caractère obligatoire et les prix et conditions de vente de chaque prestation et fourniture ;
- établir un devis selon un modèle type qui fait apparaître le prix TTC de chaque fourniture ou prestation en indiquant son caractère obligatoire ou non et les montants nets (remises déduites) des prestations et fournitures effectuées par chaque entreprise tierce désignée par le client (redevance, vacation …) ;
- réaliser un bon de commande distinct du devis et conforme au devis signé par la famille ;
- prévoir un étiquetage portant sur le prix et la composition des cercueils et de leurs composantes obligatoires et facultatives (emblème religieux, capiton…) lorsque les cercueils sont présentés à la vue du public.

… ÉTABLIR UN DEVIS SELON UN MODÈLE TYPE QUI FAIT APPARAÎTRE LE PRIX TTC DE CHAQUE FOURNITURE OU PRESTATION EN INDIQUANT SON CARACTÈRE OBLIGATOIRE OU NON ET LES MONTANTS NETS…

Phoca PDF