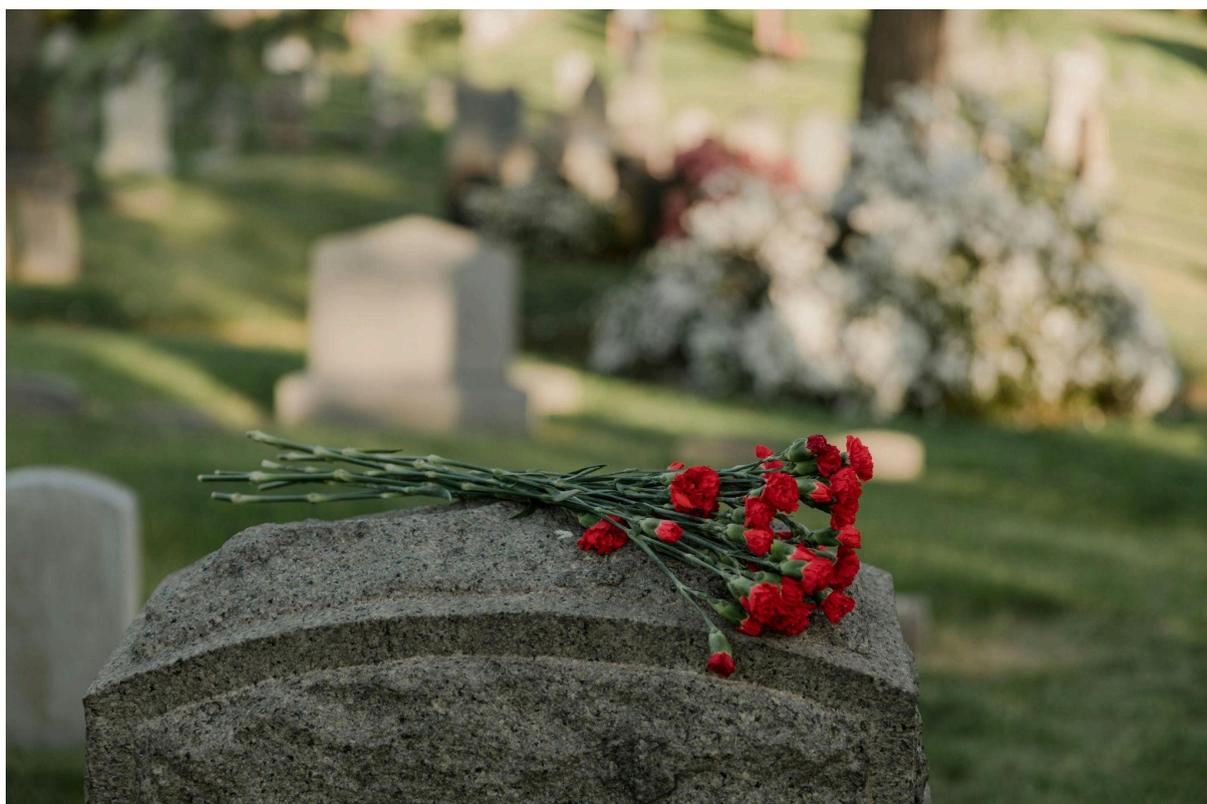




Obligations des opérateurs de pompes funèbres



© Pexels

Nouvelles dispositions

Depuis le 31 octobre 2024, les opérateurs de pompes funèbres calédoniens se voient appliqués de nouvelles obligations visant à améliorer l'information du consommateur, en vertu de l'arrêté n° 2024-2015/GNC du 23 octobre 2024 *pris en application de l'article 7 de la délibération n° 14 du 6 octobre 2004 portant réglementation économique.*

Définition des produits et prestations obligatoires

Les produits et prestations rendus obligatoires sont :

- la housse mortuaire (en cas de transport avant mise en bière) ;
- le cercueil, ses poignées et sa cuvette étanche ;
- le transport du corps avant ou après mise en bière ;
- les opérations d'inhumation ou de crémation avec l'urne funéraire ou le cendrier.

Les prestations supplémentaires, proposées par les opérateurs, peuvent être sélectionnées librement par les familles.

Une information transparente

Les opérateurs funéraires sont tenus de mettre à disposition une documentation générale, afficher les tarifs et rédiger des devis et bons de commande.

1. Documentation générale

Les opérateurs de prestations funéraires doivent mettre à disposition de façon visible et consultable par la clientèle une documentation générale indiquant l'identification de l'entreprise, le nom du représentant légal, le numéro d'inscription au RCS ou au registre des métiers, les produits et prestations obligatoires et supplémentaires avec leurs prix et leurs conditions de vente.

2. Affichage des tarifs

Les tarifs les plus bas proposés pour les prestations obligatoires (à l'exception de la housse mortuaire) doivent figurer sur un affichage visible depuis l'extérieur.

Les cercueils présentés au public en vue de leur vente comportent un étiquetage ou un écriteau précisant le prix TTC du produit (avec poignées et cuvette étanche), le ou les modes d'obsèques pour lesquels le cercueil est adapté ; la liste des accessoires facultatifs compris dans le prix total ; l'essence du bois ou la nature des autres matériaux dont est composé le cercueil.

3. Remise d'un devis et d'un bon de commande

Avant toute validation d'une prestation funéraire, l'entreprise doit remettre au client un devis écrit, gratuit, détaillé et chiffré comportant :

- la date de rédaction et la durée de validité de l'offre ;

- le nom et l'adresse de l'entreprise ;
- le nom du client et le lieu d'exécution de l'opération ;
- l'indication du caractère gratuit du devis ;
- le prix toutes taxes comprises de chaque produit et prestation ;
- le montant total du devis toutes taxes comprises;
- les noms, qualités et prix des prestations et produits des entreprises tierces si l'opérateur de pompes funèbres y fait appel sur demande du client et le montant des honoraires de représentation du client auprès de ces entreprises ;
- le montant des honoraires correspondant à la représentation du client auprès des administrations, organismes culturels ou autres organismes, ainsi que les sommes avancées par l'opérateur auprès de ces organismes ;
- le montant total de l'ensemble des honoraires perçus .

Lorsque le devis est accepté par le client, un bon de commande est établi et reprend le détail chiffré des produits et prestations ainsi que leur montant total. Il mentionne également les noms, prénoms, dates de naissance du défunt et du client ainsi que la date du décès.

Toute modification du bon de commande ayant une incidence sur les prix des produits et prestations mentionnés sur le devis est préalablement portée sur le devis et acceptée par le client, ou fait l'objet d'un nouveau devis reprenant la totalité des produits et prestations.