

**Departamento de Asuntos de Veteranos**  
**Administración de Cementerios Nacionales**

www.cem.va.gov  
public.inquiry@mail.va.gov

## **ASUNTOS DEL CONSUMIDOR: LO QUE USTED PUEDE HACER**

Nuestro personal en los cementerios nacionales algunas veces reciben quejas acerca de la política o prácticas del sector privado que los veteranos y sus familias encuentran ofensivas o enganosas. En la mayoría de los casos, nuestro personal no puede intervenir pero existen organizaciones que quizás puedan ayudarle. Como consumidor usted podría tomar una, todas o ninguna de las alternativas aquí mencionadas. Lo importante para la persona es seleccionar el mejor método efectivo para resolver su situación particular.

**Comunicarse con la empresa.** Antes que nada, llamarles o escribirles directamente. Averigüe lo que en realidad le ofrecen. Dejarle saber por que usted les rechaza sus prácticas o políticas. En muchas ocasiones los cementerios y funerarias pertenecen a una empresa mayor. De ser así, puede ser beneficioso escribirle a la empresa mayor expresándole su queja. Muchas veces el dejarle saber su preocupación es suficiente para provocar una acción correctiva.

**Consejo de Servicios al Utilizador de Cementerios (CCSC por su siglas en inglés).** Una organización sin fines de lucro creada para ayudar al consumidor en asuntos relacionados con cementerios privados que consta de cementerios e industrias relacionadas, inclusive de la Asociación Americana de Cementerios. Las decisiones del CCSC son para asesorar y aconsejar y su participación en este proceso es voluntaria para ambas partes. Un folleto informativo está disponible. La dirección y número telefónico del CCSC son:

Apartado Postal 2028  
Reston, VA 20195  
(703) 391-8407

**Programa de Arbitraje de Servicios Funerarios al Consumidor (FSCAP).** Este programa ofrece resolución de disputas por medio de terceras partes. Es auspiciado por la Asociación Nacional de Directores de Funerarias (NFDA). La dirección y número telefónico son:

11121 West Oklahoma Avenue  
Milwaukee, WI 53227  
(800) 662-7666

**Constructores de Monumentos de Norte América (MBNA).** Esta asociación representa detallistas, fabricantes y mayoristas de lápidas y marcadores. Trabajan con el consumidor para resolver reclamos. La dirección y número telefónico son:

401 N. Michigan Ave., Suite 2200  
Chicago, IL 60611  
(800) 233-4472

**Asociación de Funerarias y Cementerios Internacional (ICFA).** Esta asociación nacional de intercambio de cementerios privados, religiosos y municipales, ofrece asistencia al consumidor con dudas relacionadas con las prácticas de ventas en los cementerios y la pueden conseguir llamando sin costos al 1-800-645-7700.

**Oficinas Locales y Estatales de Protección al Consumidor.** La mayoría de las áreas del país tiene oficinas gubernamentales designadas para proteger de fraudes al consumidor. Direcciones y teléfonos de estas están enumeradas en el "Manual de Acción del Consumidor." Copias de este manual se pueden obtener llamando sin costos al 1-888-878-3256.

**Buró de Mejores Negocios (BBB).** Escriba o llame a la oficina local del BBB con su queja. La dirección y número telefónico están enumerados en el "Manual de Acción del Consumidor." Si la queja es acerca de anuncios que son de alcance nacional y son engañosos al público, la División Nacional de Anuncios del Consejo del Better Business Bureau (BBB) podría estar interesada. La dirección es:

4200 Wilson Boulevard, Suite 800  
Arlington, VA 2203  
(703) 276-0100

**Difusión (Media).** Si la queja es acerca de anuncios, llamar al periódico, estación de televisión o radio concernientes. Indicarle que dichas declaraciones pueden ser engañosas. Si los anuncios engañosos aparecen como reportaje periodístico o artículos de noticias (como lo opuesto a un anuncio), llame al director de noticias de la estación de difusión o envíe una carta al editor del periódico. Muchos periódicos y estaciones de difusión tienen líneas de quejas para el consumidor o reporteros investigadores que podrían estar interesados en darle seguimiento a una queja del consumidor.

**Comisión Federal de Comercio (FTC).** La industria de funerales está cubierta por reglas específicas emitidas por la FTC. A pesar de que no hay reglas comparables para con la industria de funerales, los cementerios todavía están cubiertos por las prohibiciones generales de prácticas indeseables en el comercio interestatal. Quejas relacionadas a los cementerios privados pueden ser enviadas a la FTC para que la información pueda ser considerada en futuros procedimientos de reglamentación. La dirección es:

Public Reference Section  
600 Pennsylvania Ave.  
Washington, D. C. 20580  
(20) 326-2222

**Procurador General Estatal.** Consulte con la oficina del Procurador General Estatal. La división de protección del consumidor puede investigar para determinar si alguna ley estatal ha sido violada.

**Asociación Americana de Personas Retiradas (AARP).** La AARP y grupos similares están interesados en proteger al público de prácticas fraudulentas y pueden incorporar advertencias a los manuales de información y testificar formalmente ante el Congreso, la FTC y otras agencias. Los manuales del consumidor titulados "Servicios y Productos de Cementerios" y "Pre-Pagando su Funeral", están disponibles. La dirección es:

601 E Street, N.W.  
Washington, D.C. 20049  
(800) 424-3410

**Oficinas Estatales para Envejecientes.** Estas agencias proveen información sobre servicios y programas para las personas de tercera edad. La dirección y números telefónicos están enumerados en el "Manual de Acción del Consumidor."