



# AVIS

**CCE 2019-0635**

**Transparence des services et des tarifs dans le secteur  
des entreprises de pompes funèbres**





## **Avis**

# **Transparence des services et des tarifs dans le secteur des entreprises de pompes funèbres**

**Bruxelles  
20.03.2019**

## Saisine

Dans son courrier du 22 juillet 2018, le ministre de l'Économie et des Consommateurs Kris Peeters a saisi la commission consultative spéciale Consommation (CCS Consommation) d'une demande d'avis concernant la transparence des services et des tarifs pratiqués par le secteur funéraire.

La sous-commission Pratiques du marché, qui a été chargée de préparer un projet d'avis, s'est réunie à cette fin le 21 novembre 2018, le 18 janvier et le 4 mars 2019. Ont pris part aux travaux : Mme Van Overbeke (rapporteur, AB-REOC) et M. Bogaert (CGSLB).

Pour ses travaux, la sous-commission a également pu compter sur Mmes Deneubourg, Depauw et Willems (SPF Economie), ainsi que sur une représentation étendue du secteur des entreprises de pompes funèbres : Mmes D'Hollander (Dela) et Marini (Fédération Wallonne des Entrepreneurs de Pompes Funèbres) et MM. Charles (Funebra), Dexters (président Funebra), Geeurickx (président Fédération Wallonne des Entrepreneurs de Pompes Funèbres), Heiremans (Uitvaartunie Vlaanderen), Quirijnen (président Uitvaartunie Vlaanderen), Timmerman (Uitvaartunie Vlaanderen) et Wouters (président Association des Pompes Funèbres Bruxelles-capitale).

Le projet d'avis a été soumis, le 20 mars 2019, pour approbation à l'assemblée plénière de la CCS Consommation, qui l'a approuvé à l'unanimité, sous la présidence de M. Reinhard Steennot.

## Introduction

Dans sa demande d'avis, le Ministre Peeters renvoie à l'enquête effectuée par l'Inspection économique dans le secteur des entreprises de pompes funèbres entre novembre 2016 et janvier 2017, d'où il ressort que de nombreux problèmes se sont posés en matière de transparence des tarifs et services et que les règles relatives au bon de commande n'étaient souvent pas correctement appliquées. Il ressort des données de l'Inspection économique que, sur 202 entreprises contrôlées, ce qui représente environ 1/4 du nombre des entreprises du secteur, 130 entreprises étaient en infraction. Il convient en l'occurrence d'interpréter la notion d'infraction de manière large, puisque le respect de nombreuses dispositions différentes a été contrôlé, à savoir :

- l'inscription à la Banque-Carrefour des Entreprises (BCE) ;
- les mentions obligatoires sur les sites web ;
- les mentions obligatoires sur le bon de commande ;
- le respect des règles relatives aux paiements en espèces ;
- le respect des règles relatives au crédit à la consommation ;
- les indications du prix.

Pour les indications du prix, une distinction a été faite entre les prix des biens et les prix des services. En ce qui concerne les prix des biens, 11% d'infractions ont été constatées. 5,4% des entreprises n'étaient pas en ordre en ce qui concerne l'indication du prix, tva incluse.

En ce qui concerne l'indication du prix des services homogènes, 56,9% des entreprises n'étaient pas en ordre.

En 2018, l'Inspection économique a de nouveau mené une enquête de grande envergure sur l'indication du prix dans divers secteurs. Compte tenu du grand nombre d'infractions constatées lors de l'enquête 2016-2017, le secteur des entreprises de pompes funèbres est également concerné par cette enquête.

Vu les constatations de l'enquête 2016-2017, le Ministre Peeters a demandé aux représentants du secteur de formuler une série de propositions afin de mieux garantir les droits du consommateur<sup>1</sup>. La CCS Consommation doit fournir son avis sur ces propositions, ainsi que sur d'autres mesures éventuelles qui peuvent être prises pour garantir que le consommateur soit informé de manière claire et suffisante.

A la suite de la demande du Ministre, à l'initiative de l'Uitvaartunie Vlaanderen, mais via une collaboration entre les différentes associations professionnelles, une liste tarifaire a été dressée avec les services les plus courants. En Wallonie également, une liste tarifaire a été établie, qui a déjà été fournie à toutes les entreprises de pompes funèbres wallonnes. Cette liste était légèrement différente de celle dressée par l'Uitvaartunie Vlaanderen. La sous-commission Pratiques du commerce de la CCS Consommation a demandé, lors de la réunion du 21 novembre 2018, aux représentants du secteur de se réunir pour parvenir à une seule liste pour toutes les entreprises de pompes funèbres en Belgique. De cette manière, la CCS Consommation peut se prononcer dans cet avis sur cette liste commune.

## AVIS

### 1 Considérations générales

La CCS Consommation estime que différentes phases peuvent être identifiées. Il est dès lors nécessaire que le consommateur soit informé de manière claire et suffisante :

- lors de la phase précontractuelle (collecte d'informations) ;
- lors de la conclusion du contrat (devis/bon de commande) ;
- lors de l'exécution du contrat ;
- lors de la facturation du service.

Dans la pratique, il semble que la tarification des services funéraires pose problème essentiellement lors de la phase de la conclusion du contrat (devis/bon de commande) et à la réception de la facture, une fois les services prestés.

#### 1.1 L'information du consommateur lors de la phase précontractuelle

Comme nous l'avons déjà dit ci-dessus, les représentants du secteur funéraire ont dressé une liste commune de tarifs pour les services funéraires classiques (en annexe 1) à destination de leurs membres afin qu'ils l'affichent dans la vitrine de leurs établissements. Les représentants du secteur nous ont fait part des difficultés rencontrées lors de l'élaboration de cette liste, notamment concernant :

---

<sup>1</sup> Voir notamment également ce [communiqué de presse](#) du Ministre Peeters.

- Le taux de TVA à appliquer à la vente de certains produits. Deux exemples peuvent être cités :
  - 1) l'achat d'une urne est soumis à un taux différent selon qu'elle est emportée ou conservée dans une case de columbarium/dans un caveau familial,
  - 2) l'achat de fleurs/photos par la famille dans le cadre du service funéraire ou par une autre personne dans le magasin durant le service.

Dans ce cadre, la CCS Consommation plaide pour davantage de clarté en ce qui concerne le tarif tva applicable. Le fait que différents bureaux de tva y donnent parfois une autre interprétation ne favorise en effet pas la sécurité juridique. La CCS Consommation estime qu'une uniformisation de la part de l'ensemble des bureaux TVA est indispensable afin d'assurer une transparence des tarifs vis-à-vis du consommateur, notamment pour garantir l'effectivité du listing des tarifs rédigés par les représentants du secteur. Ceux-ci indiquent qu'un document récapitulatif avait déjà été publié par le SPF Finances en 2007 et reprenait précisément les taux à appliquer pour chaque service, par poste, et qu'une décision de l'Administration générale de la Fiscalité – Service TVA du 26 août 2013 la complétait<sup>2</sup>. Depuis lors, de nombreux changements ont été introduits et ce texte doit être mis à jour.

Les représentants du secteur renvoient également au fait qu'ils ont demandé un ruling au SPF Finances en ce qui concerne le tarif tva applicable en matière d'urnes funéraires et notamment ce que l'on doit comprendre par urne funéraire. Le secteur n'a pas encore eu de réponse à ce stade.

- Un listing exhaustif des services avec des prix minima/forfaitaires (p. ex. : les débours qui varient d'une commune à l'autre).

L'affichage du listing des tarifs s'avère nécessaire pour garantir que le consommateur soit informé, avant la conclusion du contrat et de la remise d'un devis, de la gamme de tarifs pratiquée par l'entreprise de pompes funèbres. (cf. les titres 2 'Information du marché' et 3 'Des contrats avec les consommateurs' du livre VI CDE et [l'arrêté royal du 30 juin 1996 relatif à l'indication du prix des produits et des services et au bon de commande](#)). Toutefois, ce listing de tarifs n'est pas suffisant pour que le consommateur se fasse une idée de la facture totale dont il sera redevable. Cette liste doit lui être présentée comme un indicateur d'une fourchette de prix et non comme un forfait ferme et définitif. Les tarifs qui y sont repris seront sujets à évolutions, notamment en fonction des services désirés, des prestations des tiers qui ne sont, par nature, pas prévisibles et disparates (p. ex. l'église choisie par la famille du défunt), de l'urgence avec laquelle doit être traité le défunt et du nombre de jours durant lesquels le défunt doit être conservé par l'entreprise de pompes funèbres, du jour du décès (ouvrable/férié) ou encore de la distance entre les divers lieux à relier pour opérer le service funéraire.

La CCS Consommation est d'accord avec la liste tarifaire commune qui a été établie par les représentants du secteur, sous réserves des remarques ci-dessous :

- La CCS Consommation estime qu'il conviendrait de mentionner clairement sur la liste de tarifs que les débours ne sont pas inclus dans les services homogènes, qu'ils doivent être payés par les clients et prévoir un renvoi au moins en guise d'illustration aux pages concernées du site web de la commune où l'entrepreneur de pompes funèbres est établi. Il convient également d'ajouter que le consommateur peut toujours s'adresser à l'entrepreneur de pompes funèbres pour plus d'explications sur ces débours.

---

<sup>2</sup> Les deux documents sont en possession du secrétariat de la CCS Consommation.

Vu les difficultés rencontrées par les consommateurs pour retrouver les débours à payer qui s'appliquent dans les différentes communes, la CCS Consommation estime qu'il est indiqué que les autorités régionales prévoient un aperçu en ligne des prix facturés par les communes pour un enterrement ;

- En ce qui concerne les déplacements à effectuer par l'entreprise de pompes funèbres, et afin de renforcer la transparence à ce stade, il pourrait être judicieux soit de mentionner un tarif par kilomètre parcouru soit un forfait soit un tarif supplémentaire qui s'appliquerait en cas de déplacement au-delà d'un rayon de X km parcourus. Il convient également de préciser dans la liste si ces déplacements ne comprennent pas le transfert lors de la cérémonie et s'il doit être effectué par une/plusieurs personne(s) ;
- Si l'entreprise de pompes funèbres applique un supplément en cas de prestations demandées au cours d'un dimanche et/ou jour férié, cela doit également être repris dans la liste des tarifs ;
- De plus, des mentions de tarifs « à partir de » ne pourraient induire en erreur les consommateurs. En effet, il faudra condamner les pratiques consistant à afficher un prix de produit assez bas mais à ne pas mentionner directement des tarifs de services homogènes nettement supérieurs aux prix du marché.

En ce qui concerne l'affichage du listing proprement dit, la CCS Consommation estime que des sanctions adéquates et des inspections ponctuelles doivent être prévues.

## **1.2 L'information précontractuelle du consommateur et la conclusion du contrat : le devis/l'offre par la remise d'un bon de commande**

### **1.2.1 L'information précontractuelle proprement dite :**

Le listing des tarifs n'étant qu'un indicatif général des prix pratiqués par l'entreprise, il ne peut être considéré comme suffisant pour remplir l'obligation d'information précontractuelle des consommateurs. Chacun d'entre eux a des desiderata spécifiques et connaît des circonstances particulières.

Qu'il s'agisse d'un contrat susceptible d'être conclu au sein ou en dehors de l'établissement, la CCS Consommation rappelle qu'il est obligatoire que l'entreprise de pompes funèbres remette au consommateur, préalablement à tout versement d'acompte et/ou signature de contrat, une offre suffisamment circonstanciée visant expressément et clairement les services souhaités par le consommateur. De plus, même si les délais s'avèrent le plus souvent particulièrement courts, cette offre doit être remise endéans un délai raisonnable et une période de réflexion acceptable doit être octroyée au consommateur, entre la remise de l'offre par l'entreprise et l'acceptation de celle-ci par ce dernier, ceci afin de garantir une correcte information du consommateur qui est souvent noyé par le flot d'informations qui vient de lui être présenté et qu'il puisse comparer aisément ce devis avec les prix pratiqués par d'autres entreprises.

### **1.2.2 Le lieu de conclusion du contrat et le délai de rétractation :**

Lorsque le contrat n'est pas conclu dans les locaux de l'entreprise de pompes funèbres, c'est-à-dire soit à distance (sans présence physique des parties, par ex. au téléphone) soit en dehors de l'établissement (par exemple, au domicile des clients), la CCS Consommation rappelle que dans ce cas, s'appliquent les art. VI.45, §1, 8°, VI.46, §7 et VI.47, §1 CDE en ce qui concerne les contrats conclus à distance et les art. VI.64, §1, 7°, VI.65, §1 et VI.67, §1 CDE pour les contrats conclus hors établissement. Ainsi, l'entreprise de pompes funèbres est légalement tenue d'informer, au moyen d'un support durable, le consommateur de l'existence d'un droit de rétractation légal qu'il peut exercer endéans les 14 jours sans avoir à motiver sa décision et sans encourir d'autres coûts que ceux prévus

aux art. VI. 70, §1<sup>er</sup>, al. 2 et VI.71 CDE. Ce délai court à partir de la conclusion du contrat, c'est-à-dire à partir de la signature du bon de commande. Le consommateur doit également, sur support durable, être informé de la manière dont il peut exercer ce droit (modalités, coûts, etc.) et recevoir un exemplaire du formulaire de rétractation prévu à l'annexe 2 du Livre VI CDE<sup>3</sup>. La CCS Consommation souligne également l'existence de l'article VI.53, 3° CDE, qui stipule que le consommateur ne peut exercer le droit de rétractation pour *"la fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés"*. Cette disposition concerne cependant uniquement les biens et pas les services. On pourrait par exemple argumenter que l'achat d'un cercueil ne peut pas faire l'objet d'une rétractation dès que le défunt est placé dans le cercueil.

La CCS Consommation constate que les particularités du secteur impliquent certaines difficultés à mettre en œuvre le droit de rétractation quand il s'applique. En effet, les funérailles ont le plus souvent lieu bien avant le délai légal de 14 jours. Dans le cas d'un enterrement, un droit de rétractation de 14 jours peut dès lors poser des difficultés pratiques. On doit cependant partir du principe que, dès qu'un service particulier, compris dans le contrat, est exécuté, le droit de rétractation concernant ce service disparaît. Lorsque le consommateur révoque le contrat alors que l'exécution de certains services compris dans le contrat est toujours en cours, le consommateur sera obligé de payer pour les services qui sont déjà effectivement prestés. La CCS Consommation insiste cependant sur le fait que le consommateur doit toujours avoir la possibilité de modifier certains services dans le bon de commande ou de commander des services supplémentaires, du moins dans la mesure du possible.

La CCS Consommation fait remarquer que le secteur funéraire n'est certainement pas le seul secteur où l'application du droit de rétractation de 14 jours peut poser des difficultés pratiques. Comme il s'agit ici d'une législation européenne à laquelle la Belgique ne peut pas déroger, la CCS Consommation se demande dès lors s'il ne faut pas penser au niveau européen à un droit de rétraction adapté pour certains secteurs, évidemment avec des garanties suffisantes pour protéger les droits du consommateur.

Si l'entrepreneur omet d'informer le consommateur sur le droit de rétractation, la sanction de droit privé est que le consommateur n'est plus tenu de payer. Il est dès lors dans l'intérêt du secteur de reprendre dans les conditions générales un passage sur ce droit de rétractation.

Pour répondre aux prescrits légaux, les conditions générales de l'entreprise de pompes funèbres pourraient prévoir une clause similaire à celle-ci :

*"Article x – droit de rétractation*

*Si les funérailles sont commandées chez le client ou à un autre endroit en dehors du centre funéraire, le client a le droit de révoquer la commande des funérailles pendant 14 jours, sans indication de motif et sans frais autres que les frais légaux prévus.*

*Le délai de 14 jours prend cours le jour suivant la conclusion de l'accord, soit le jour suivant la signature du bon de commande.*

---

<sup>3</sup> Le consommateur qui souhaite se rétracter n'est pas obligé d'utiliser le modèle de formulaire (annexe 2 livre VI CDE). Il peut choisir de le faire par le biais d'une autre déclaration dénuée d'ambiguïté exposant sa décision (art. VI.49, §1 et art. VI.69, §1 CDE).

*Le client met en œuvre le droit de rétractation, le cas échéant, en utilisant le formulaire type prévu par la loi ou par le biais d'une déclaration du client dénuée d'ambiguïté. Le client reconnaît avoir reçu une copie du formulaire type visé ou avoir été informé de l'endroit où il se trouve."*

La CCS Consommation souligne toutefois que cette disposition ne peut pas impliquer d'exemption de l'obligation de fournir un formulaire type de rétractation au consommateur.

Pour les contrats conclus dans l'établissement de l'entreprise de pompes funèbres même, il n'existe pas de droit de rétractation prévu par la loi, mais un délai de réflexion raisonnable peut en principe être convenu. Dans tous les cas, le bon de commande doit être signé par le client.

### **1.2.3 L'acceptation de l'offre et le bon de commande :**

Par souci de pragmatisme, l'acceptation de l'offre pourrait avoir lieu par courriel si le client y consent ou par la signature du bon de commande.

Effectivement, il va de soi qu'une fois que l'offre est acceptée par le consommateur et qu'il a payé un acompte, il doit avoir reçu de l'entreprise un bon de commande – il s'agit d'une obligation légale -, comprenant les mentions légales requises en application de l'art. VI.88 du CDE et l'article 19 de [l'arrêté royal du 30 juin 1996 relatif à l'indication du prix des produits et des services et au bon de commande](#), qu'il aura signé.

Selon l'article 19, les mentions légales minimales suivantes doivent être reprises dans le bon de commande :

1. le nom ou la dénomination et l'adresse ainsi que le numéro d'immatriculation BCE ;
2. la date et le numéro d'ordre de ce bon ;
3. une description permettant l'identification certaine du produit ou service ;
4. le prix unitaire, la quantité et le prix total ;
5. le montant de l'acompte payé ;
6. le montant restant à payer ;
7. la date ou le délai de la livraison du produit ou de la fourniture du service ;
8. la signature du vendeur.

Selon la CCS Consommation, le devis/bon de commande doit permettre de distinguer clairement et uniformément les prestations obligatoires des prestations optionnelles.

Les prix à indiquer doivent également être repris HTVA et TVAC (avec la précision du % applicable).

Face à la grande élasticité des tarifs pratiqués dans ce secteur, et afin que le consommateur puisse aisément comparer et comprendre les offres qui lui sont soumises par l'/les entreprise(s) de pompes funèbres, les représentants du secteur ont rédigé un modèle de bon de commande reprenant les mentions légales obligatoires minimales, en annexe 2 au présent avis. Ce modèle de bon de commande ne sera pas rendu obligatoire mais l'usage serait fortement apprécié. D'une part, il peut contribuer à la transparence vis-à-vis du consommateur, qui pourra facilement comparer, et d'autre part, il offre la sécurité juridique à l'entrepreneur de pompes funèbres : en utilisant ce modèle de bon de commande et en le complétant dûment, il répondra directement à ses obligations légales. En d'autres termes, il est question d'une situation *win-win*. La CCS Consommation soutient dès lors ce modèle de bon de commande mais fait remarquer que cela n'empêche pas l'entrepreneur de pompes funèbres d'aller encore plus loin et de détailler le plus possible les différents services dans le bon de commande.

Enfin, il est à noter que la version en néerlandais du bon de commande reprend un poste de service en plus : « *Maître de cérémonie* », cela reflète uniquement des pratiques différentes au sein des régions belges et ne change pas la portée du modèle de bon de commande. Généralement, en Wallonie, le Maître de cérémonie n'est pas repris sous une catégorie distincte de services.

La CCS Consommation demande également de préciser sur le bon de commande que la signature du bon de commande ou le paiement des frais d'enterrement n'implique pas nécessairement l'acceptation de la succession. En effet, le doute plane encore trop souvent sur ce point. Cela relève cependant de la jurisprudence établie et est également confirmé dans la doctrine<sup>4</sup>.

### **1.3 L'information du consommateur lors de l'exécution du contrat**

L'entreprise de pompes funèbres doit appliquer les tarifs prévus par le devis autant que faire se peut et si une nouvelle prestation est demandée ou s'impose ou encore si un poste s'avère nettement plus coûteux que prévu<sup>5</sup>, la CCS Consommation suggère de faire peser la charge de la preuve de l'information préalablement aux funérailles - ou concomitante en cas d'urgence -, du client ou de l'absolue nécessité de ladite prestation sur l'entreprise de pompes funèbres ; tout paiement supplémentaire devant faire l'objet du consentement exprès du consommateur (art. VI.41 CDE). La CCS Consommation rappelle par la même occasion le principe prévu par l'art. VI.37. §2 du CDE qui prévoit qu'« *en cas de doute sur le sens d'une clause, l'interprétation la plus favorable au consommateur prévaut* ».

---

<sup>4</sup> Voir notamment "Inleiding tot het Familiaal Vermogensrecht" de W. PINTENS, B. VAN DER MEERSCH en K. VANWINCKELEN, avec confirmation que l'organisation des funérailles ne peut pas être considérée comme un acte d'acceptation de la succession (voir point. 1213). Cela a également été confirmé de longue date par jurisprudence (Liège 14 avril 1959, Rev. Prat.not.b. 1959, 407; Tribunal de Termonde, 30 décembre 1852, B.J.1853, 249; Tribunal de Huy 3 juillet 1950, Pas. 1952, III, 87; Tribunal de Nivelles 20 novembre 1954, Jur.Niv. 1955, 122; Rb. Antwerpen 21 janvier 1879, Cl. Et B., XXVIII, 182) et a également été mentionné de la sorte sur le site web du Notariat belge, voir <https://www.notaris.be/faq/erven-schenken/wie-betaalt-de-begrafeniskosten>.

Cependant, cette situation ne s'avère effective que si la personne héritière paie les frais funéraires avec ses fonds propres (<http://socialsante.wallonie.be/surendettement/professionnel/?q=node/1901>):

« *Qu'en est-il en cas de paiement d'une charge de la succession (frais funéraires par exemple) ?*

- *Il a été jugé que si le successible commande les funérailles (signature d'un contrat d'entreprise) en son nom propre et effectue le paiement au moyen de fonds propres, il n'y a pas d'acte d'héritier.*

*Par contre, si le successible ayant commandé personnellement les funérailles les règle au moyen de fonds de la succession, il doit être considéré comme ayant accompli un acte d'héritier (Gand, 7 mai 2012, T.G.R., 2012, p 246-248).*

*En ce qui concerne la question de la preuve, c'est à la personne qui se prévaut de l'acceptation tacite qu'il appartient de démontrer que celle-ci a eu lieu et que les successibles ont accompli un acte supposant nécessairement leur intention d'accepter (Liège, 29 décembre 2010, Rec. Gén.enr.not., pp 20-26). »*

<sup>5</sup> Dans les limites de l'article VI.83 CDE.

### **1.4 La transparence devant prévaloir lors de la facturation du service**

La pratique a démontré que la facture paraît souvent nébuleuse pour les consommateurs tant en ce qui concerne la ventilation des prix par poste que pour les services prestés. La facture finale qui sera émise par l'entreprise de pompes funèbres doit reprendre, par postes distincts, l'ensemble des prestations réellement effectuées par elle ainsi que le prix total de chacune d'elles, tant HTVA que TVAC. Cette facture doit bien entendu reprendre les mentions légales prévues par le Code T.V.A. (art. 53, §2) et les Titres II et III du livre VI CDE.

## **2 Conclusion**

Pour être efficaces et garantir une transparence des tarifs pratiqués par le secteur, le listing des tarifs à afficher ainsi que les mentions obligatoires à prévoir dans toute offre et/ou bon de commande doivent être accompagnés de sanctions civiles adéquates et de contrôles réguliers.

La CCS Consommation estime en outre qu'il serait opportun que le Ministre, en concertation avec le secteur des pompes funèbres, lance une campagne de sensibilisation. Cette campagne de sensibilisation doit être axée d'une part, sur les entrepreneurs de pompes funèbres, de sorte qu'ils connaissent mieux les obligations légales auxquelles ils sont tenus, et les appliquent dès lors mieux et d'autre part, sur le consommateur même, de sorte qu'il sache à quels éléments il doit être attentif lors du choix d'un entrepreneur de pompes funèbres. Le consommateur doit également être mieux informé quant au contenu des différents services qu'une entreprise de pompes funèbres est amenée à prester. Ainsi il pourra prendre conscience des coûts que cela engendre et du travail qui est fourni en amont par les entreprises.

A titre d'exemple, le consommateur n'est bien souvent pas au courant de l'existence des débours, qui ne sont pas compris dans le listing des tarifs des entreprises de pompes funèbres, comme le prix d'une crémation, les taxes communales qui peuvent s'accumuler dans certains cas, etc. Il ne semble pas que le consommateur ait facilement accès à ce type d'informations, qui sont indépendantes de l'entreprise (voir aussi 1.1.).

En outre, comme indiqué au point 1.2.3., les représentants du secteur nous informent que les consommateurs ne savent généralement pas que signer le bon de commande – et donc s'engager contractuellement à participer aux frais funéraires – n'emporte pas nécessairement l'obligation d'accepter la succession. Lors de la campagne de sensibilisation, les consommateurs doivent également être informés à ce sujet.

Vu que le secteur des entreprises de pompes funèbres fait partie de l'enquête effectuée en 2018 par l'Inspection économique, la CCS Consommation souhaite être tenue au courant des résultats de cette enquête. La CCS Consommation suivra également de près ce dossier et évaluera dans les années à venir dans quelle mesure les propositions formulées ont contribué à davantage de transparence dans le secteur.

Enfin, la CCS Consommation remercie vivement les représentants du secteur pour leur collaboration constructive à la réalisation de cet avis qu'ils soutiennent dès lors pleinement.

## Annexe 1

### Tarifs pour les services funéraires classiques

-	Prise en charge :	... EUR
-	Formalités administratives simples (un seul déplacement) :	... EUR
-	Toilette, soins classiques simples et mise en bière :	... EUR
-	Transfert du défunt au funérarium :	... EUR
-	Accueil au funérarium :	
	- Avec visite (forfait ou prix par jour):	... EUR
	- Sans visite (forfait ou prix par jour):	... EUR
-	Corbillard :	... EUR
-	Porteur (par porteur pour ... heures OU forfait pour ... porteurs pour ... heures)	... EUR
	- Porteur supplémentaire :	... EUR
	- Heure supplémentaire :	... EUR
-	Maître de Cérémonie (... par heure OU forfait pour ... heures):	... EUR
	- Heure supplémentaire :	... EUR

TOUS LES PRIX MENTIONNÉS SONT TVA INCLUS.

TOUS LES PRIX MENTIONNÉS SONT APPLICABLES POUR DES PRESTATIONS DANS UN RAYON DE ... KM

ON ENTEND PAR SERVICE FUNÉRAIRE CLASSIQUE LA PRISE EN CHARGE D'UN DÉFUNT DE CORPULENCE NORMALE, DÉCÉDÉ DE MORT NATURELLE, NÉCESSITANT L'INTERVENTION D'UNE SEULE PERSONNE POUR EFFECTUER LE TRANSPORT DANS LE RAYON SPÉCIFIÉ (DÉCÈS EN MILIEU HOSPITALIER OU HOME)

**Annexe 2****Modèle de bon de commande secteur funéraire**

Nom, Adresse et n°BCE de l'entrepreneur :  
Nom et Adresse du client

Date:

Numéro:

Concernant l'organisation des funérailles de Monsieur/Madame \_\_\_\_\_

Service	Prix de base (hors TVA)	TVA (6%, 12% ou 21%)	TOTAL
Frais de dossier/Prise en charge			
Formalités administratives			
Transfert du défunt au funérarium			
Accueil au funérarium			
Toilette et soins classiques			
Fourniture du cercueil			
Cérémonie : Corbillard + porteurs			
A AJOUTER OPTIONELLE: Imprimés, Fleurs, Catering, Débours (crémation, concession, office religieux, ...), Urne, ...			

	6% TVA	12% TV	21% TVA	TOTALE
PRIX DE BASE				
TOTAL				
TVA TOTALE				
PRIX TOTAL TVA.C.				

TOTAL	
REÇU ACCOMPTE	
A PAYER	

Fait à \_\_\_\_\_ le \_\_\_\_\_ en deux copies, dont une pour l'entrepreneur et une pour le client. En signant, le client confirme la commande et accepte les conditions générales mentionnées au verso de ce bon de commande, qu'il a lu et qu'il a bien compris.

L'entrepreneur

Le client